

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS



EFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUNARP SEDE TACNA EN EL AÑO
2023

TESIS PRESENTADA POR:
BR. JORGE LUIS DURAN ZEA

ASESOR:
DR. DAVID ACOSTA HINOJOSA

Para Optar el título profesional de:
CONTADOR PÚBLICO CON MENCIÓN EN AUDITORÍA

TACNA –PERU
2023

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo **Jorge Luis Duran Zea**, en calidad de: Egresado de la Escuela Profesional de **Ciencias Contables y Financieras** de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **73266447** Soy autor de la tesis titulada: **“EFICIENCIA DEL CONTROL INTERNO Y SU RELACIÓN CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUNARP SEDE TACNA EN EL AÑO 2023”**, teniendo como asesor al **Dr. David Acosta Hinojosa**.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

- Ser el único autor del texto entregado para obtener el **Título profesional de Contador Público con mención en Auditoría**, y que tal texto no ha sido plagiado, ni total ni parcialmente, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Así mismo, declaro no haber trasgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual, como tal no atento contra derecho de terceros.
- Declaro, que la tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que

encontrasen causa en el contenido de la tesis, libro o trabajo de investigación.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 01 de diciembre del 2023



Bach. Jorge Luis Duran Zea

DNI: 73266447

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos por su apoyo y
motivación constante que me
permitieron cumplir con mis objetivos

RECONOCIMIENTO

Agradezco a mis padres y hermanos porque siempre me demostraron su apoyo incondicional, enseñándome lo que es la humildad, los valores y el deseo de superación para poder triunfar en la vida

RESUMEN

El trabajo de tesis titulado *Eficiencia del control interno y su relación con la gestión administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la eficiencia de control interno con la gestión Administrativa de Registros Públicos Sede Tacna en el año 2023. Respecto al marco metodológico, en el estudio se propuso un tipo de investigación básica, con un nivel de estudio descriptivo correlacional, y de diseño no experimental, cuya población de estudio se compuso de 40 unidades, realizando un censo, aplicándose como instrumento el cuestionario. Con el estudio se concluyó que, en base a los resultados obtenidos y conforme a la prueba de Rho-Spearman, se puede concluir de manera significativa que existe una relación positiva y significativa entre la eficiencia del control interno y la gestión administrativa en la SUNARP Sede Tacna en el año 2023. Estos hallazgos respaldan el objetivo general del estudio, proporcionando evidencia sólida de que un control interno eficiente, de acuerdo a una adecuada gestión de costos bajos, capacitación y productividad, contribuye de manera positiva y significativa a una gestión administrativa efectiva en la institución, la cual se traduce en una adecuada planificación, organización y control. Esta relación establecida ofrece una base sólida para la implementación de estrategias que promuevan la mejora continua y la optimización de los procesos administrativos en la SUNARP.

Palabras clave: Control interno, costos bajos, capacitación, productividad, gestión administrativa, planificación, organización, control.

ABSTRACT

The thesis work entitled *Efficiency of internal control and its relationship with the administrative management of the SUNARP headquarters Tacna in the year 2023*, had the objective of determining the relationship between the efficiency of internal control with the Administrative management of Public Records Headquarters Tacna 2023. Regarding In addition to the methodological framework, the study proposed a type of basic research, with a correlational descriptive study level, and of a non-experimental design, whose study population was made up of 40 units, carrying out a census, applying the questionnaire as an instrument. With the study it was concluded that, based on the results obtained and according to the Rho-Spearman test, it can be significantly concluded that there is a positive and significant relationship between the efficiency of internal control and administrative management at SUNARP Headquarters. Tacna in the year 2023. These findings support the general objective of the study, providing solid evidence that an efficient internal control, according to an adequate management of low costs, training and productivity, contributes positively and significantly to effective administrative management. in the institution, which translates into adequate planning, organization and control. This established relationship offers a solid foundation for the implementation of strategies that promote continuous improvement and optimization of administrative processes at SUNARP.

Keywords: Internal control, low costs, training, productivity, administrative management, planning, organization, control

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1. Identificación y determinación del problema	3
1.2. Formulación del problema	5
1.2.1. <i>Problema Principal</i>	5
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i>	5
1.3. Objetivos: Generales y específicos	5
1.3.1. <i>Objetivo General</i>	5
1.3.2. <i>Objetivos Específicos</i>	5
1.4. Justificación, Importancia y alcances de la investigación	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes relacionados con la investigación.....	8
2.1.1. <i>Antecedentes Internacionales</i>	8
2.1.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>	9
2.1.3. <i>Antecedentes Locales</i>	12
2.2. Bases Teóricas	13
2.2.1. <i>Control interno</i>	13
2.2.1.1. Costos bajos.....	19
2.2.1.2. Capacitación	21
2.2.1.3. Productividad.....	23
2.2.2. Eficiencia.....	26
2.2.3. Gestión Administrativa.....	27
2.2.3.1. Planificación	32
2.2.3.2. Organización	34
2.2.3.3. Dirección	36
2.2.3.4. Control.....	37
2.3. Definición de conceptos básicos.....	39
2.4. Sistema de Hipótesis	42

2.4.1. <i>Hipótesis general</i>	42
2.4.2. <i>Hipótesis específicas</i>	42
2.5. Sistema de variables.....	42
2.5.1. <i>Identificación de las variables</i>	42
2.5.2. <i>Operacionalización</i>	42
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	44
3.1. Tipo de investigación.....	44
3.2. Diseño de investigación	44
3.3. Población y muestra.....	44
3.3.1. <i>Población</i>	44
3.3.2. <i>Muestra</i>	44
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
3.4.1. <i>Técnicas</i>	45
3.4.2. <i>Instrumentos</i>	45
3.5. Técnicas de procesamiento de datos	45
3.6. Selección y validación de instrumentos de investigación.....	47
3.6.1. <i>Confiabilidad de la variable Eficiencia del control interno</i>	47
3.6.2. <i>Confiabilidad de la variable Gestión administrativa</i>	49
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	52
4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.....	52
4.2. Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras, etc.	53
4.2.1. <i>Variable 1: Eficiencia de control interno</i>	53
4.2.1.1. Dimensión: Costos bajos	53
4.2.1.2. Dimensión: Capacitación	56
4.2.1.3. Dimensión: Productividad.....	59
4.2.2. <i>Variable 2: Gestión administrativa</i>	63
4.2.2.1. Dimensión: Planificación	63
4.2.2.2. Dimensión: Organización.....	67
4.2.2.3. Dimensión: Control	71
4.3. Contraste de hipótesis	75

4.3.1. Prueba de normalidad	75
4.3.2. Contraste de hipótesis	80
4.3.2.1. Hipótesis general	80
4.3.2.2. Comprobación de hipótesis específica 1	81
4.3.2.3. Comprobación de hipótesis específica 2	82
4.3.2.4. Comprobación de hipótesis específica 3	84
4.4. Discusión de resultados.....	85
CONCLUSIONES	91
RECOMENDACIONES	93
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
APÉNDICE	102
Apéndice A. Matriz de consistencia.....	102
Apéndice B. Operacionalización de Variables.....	103
Apéndice C. Instrumentos de investigación	104
Apéndice D. Validez y Confiabilidad del instrumento de Investigación	106

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Variable independiente: Eficiencia del control interno	42
Tabla 2 Variable independiente: Gestión administrativa.....	43
Tabla 3 Escala de Alfa de Cronbach.....	47
Tabla 4 Estadísticos de confiabilidad de Alfa de Cronbach	47
Tabla 5 Estadísticos de total del elemento.....	48
Tabla 6 Estadísticos de confiabilidad de Alfa de Cronbach	49
Tabla 7 Estadísticos de total del elemento.....	49
Tabla 8 Prueba de Normalidad de la Variable Eficiencia del Control Interno	76
Tabla 9 Prueba de Normalidad de la Variable Gestión administrativa.....	77
Tabla 10 Prueba Rho-Spearman para la Hipótesis general.....	80
Tabla 11 Prueba Rho-Spearman para la Hipótesis específica 1	81
Tabla 12 Prueba Rho-Spearman para la Hipótesis específica 2	83
Tabla 13 Prueba Rho-Spearman para la Hipótesis específica 3	84

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 La SUNARP implementa estrategias para reducir los costos en la adquisición de bienes y servicios necesarios para sus áreas.....	53
Figura 2 La SUNARP realiza un control riguroso y registra todos los gastos imprevistos surgidos en sus operaciones.....	54
Figura 3 La SUNARP promueve la implementación de sistemas de calidad en todas sus operaciones internas.....	55
Figura 4 Los trabajadores de la SUNARP aplican y comparten el conocimiento adquirido en su trabajo, lo cual facilita el desarrollo eficiente de sus tareas.....	56
Figura 5 Los trabajadores de la SUNARP se comprometen a realizar sus tareas de manera eficaz, salvaguardando la imagen institucional transmitida a la ciudadanía.	57
Figura 6 Los trabajadores de la SUNARP están constantemente en busca de oportunidades para aprender y mejorar su desempeño laboral.	58
Figura 7 La SUNARP administra eficientemente su tiempo para cumplir con todas sus responsabilidades.	59
Figura 8 Los trabajadores de la SUNARP cumplen con los objetivos y metas establecidos en su trabajo.....	60
Figura 9 Los trabajadores de la SUNARP aplican el principio de reducción de costos y optimización de beneficios en sus tareas.	61
Figura 10 Las funciones desempeñadas por los trabajadores de la SUNARP cumplen con los requisitos mínimos establecidos para sus cargos laborales.	62
Figura 11 En la SUNARP se desarrolla estrategias en conjunto con su equipo de trabajo para lograr la misión y visión institucionales.....	63
Figura 12 En la SUNARP se elabora los objetivos de la institución basándose en los resultados obtenidos del diagnóstico de la realidad.....	64
Figura 13 En la SUNARP se establece una programación presupuestaria basada en el plan de trabajo anual que debe ser ejecutado	65
Figura 14 En la SUNARP se implementa actividades de acuerdo a las estrategias e indicadores formulados en el presupuesto institucional.	66
Figura 15 En la SUNARP se cuenta con una estructura orgánica que refleja de manera clara todos los cargos operativos y funcionales necesarios para su funcionamiento.....	67
Figura 16 En la SUNARP se mantiene actualizado un Manual de Organización y Funciones (MOF) en el cual se describen las funciones de cada puesto de trabajo.	69
Figura 17 En la SUNARP se define claramente los diferentes niveles jerárquicos.....	70
Figura 18 En la SUNARP se establece estándares que sirven como modelo o guía para	

verificar los resultados esperados de los procesos de gestión.	71
Figura 19 En la SUNARP se utiliza instrumentos de medición de resultados que han sido debidamente aprobados.....	72
Figura 20 Los instrumentos de medición de resultados utilizados en la SUNARP demuestran su eficacia.	73
Figura 21 En la SUNARP se desarrolla planes de evaluación para monitorear y supervisar el logro de los objetivos, actividades y metas, lo cual permite retroalimentar los procesos de gestión institucionales.....	74
Figura 22 Gráfico de distribución normal para la variable Control interno.....	77
Figura 23 Gráfico de distribución normal para la variable Gestión administrativa	78

INTRODUCCIÓN

La falta de difusión de políticas nacionales, combinada con cambios frecuentes de gestión y profesionales sin experiencia en el sector público, ha llevado a una deficiente gestión administrativa en el ámbito estatal. Esto se refleja en malos manejos de los recursos públicos, lo cual perjudica a los ciudadanos que dependen de servicios y bienes estatales. Además, el uso limitado de herramientas administrativas ha tenido un impacto negativo en la administración y dificulta el logro de los objetivos establecidos, debido a la falta de eficiencia del personal.

En la actualidad, la administración pública se encuentra en una situación precaria debido a los constantes episodios de corrupción y la mala gestión de los recursos estatales. Esta situación ha llevado a la precariedad en la gestión y se observa una falta de recursos suficientes para mejorarla. Sin embargo, una gestión óptima podría proporcionar mejores servicios a través de la transparencia y calidad en la administración, lo cual permitiría identificar cualquier desviación en el gasto público y brindar un Estado al servicio integral de los ciudadanos.

Por otro lado, el control interno se considera fundamental en cualquier institución, ya que involucra a todo el personal y permite implementar procedimientos, actividades y planes de acción para prevenir o mitigar riesgos futuros. La administración está directamente asociada con la responsabilidad de alcanzar los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones.

La ausencia de controles administrativos impide que los funcionarios públicos identifiquen riesgos potenciales durante los procesos, lo que puede resultar en responsabilidades administrativas, civiles o penales y causar perjuicio económico a la institución pública.

Tomando en consideración lo expuesto, la investigación titulada *Eficiencia del control interno y su relación con la gestión administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023*, la cual está estructurada en cuatro secciones. En el primer apartado, que corresponde al primer capítulo, se plantea el problema, se describe la situación problemática, se formulan el problema en general y en términos específicos, se establecen los objetivos de la investigación y se justifica su importancia.

A continuación, en la segunda parte, se aborda el Marco teórico, donde se presentan los antecedentes relacionados con la tesis, se exponen las bases teóricas que respaldan las variables de estudio, se definen conceptos fundamentales, se formulan hipótesis y se identifican las variables.

El tercer capítulo describe la metodología de investigación, en la cual se determina el tipo, nivel y diseño de la investigación, se establece la población y muestra seleccionada, se detallan las técnicas e instrumentos utilizados para recolectar datos.

El cuarto capítulo presenta los resultados obtenidos a través de los instrumentos de investigación. Se muestran tablas y figuras con la información recopilada, se realiza un análisis de los resultados, se realizan pruebas de hipótesis y se discuten los resultados obtenidos.

En la última parte se presentan las conclusiones, recomendaciones y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Identificación y determinación del problema

A nivel internacional, la eficiencia del control interno en las entidades recaudadoras de impuestos se ha convertido en un pilar esencial para garantizar una gestión administrativa eficaz. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (2019), en muchos países, las pérdidas fiscales debido a fallos en los sistemas de control interno han representado hasta el 5% de los ingresos fiscales anuales. Por ejemplo, en Italia, las evasiones fiscales costaron al Estado más de 110 mil millones de euros en 2018 (Cottarelli, 2019). De manera similar, en México, la Auditoría Superior de la Federación, señaló fallos en el control interno como una de las principales razones de la merma en la recaudación (Auditoría Superior de la Federación, 2020).

Según Hood (2007), los fallos en el control interno pueden derivarse de diversas causas, desde la falta de herramientas tecnológicas adecuadas hasta la falta de capacitación y protocolos claros para el personal. A medida que las economías se globalizan, se requiere que las entidades recaudadoras de impuestos adapten y fortalezcan continuamente sus sistemas de control interno para enfrentar nuevos desafíos y garantizar una gestión administrativa óptima. Por tanto, es imperativo abordar la eficiencia de estos controles a fin de maximizar los ingresos fiscales y la confianza pública en estas instituciones.

A nivel nacional, la escasa difusión de políticas nacionales, sumado a los cambios de gestión y profesionales que carecen de competencias y experiencia en el sector público, hace deficiente la gestión administrativa, repercutiendo en los malos manejos de los recursos públicos, lo que finalmente perjudica a los ciudadanos que demandan de servicios y bienes estatales. Además, el limitado uso de herramientas

administrativas, han tenido una repercusión negativa en la administración y por ende afecta al momento de alcanzar los objetivos trazados, todo ello originado por la falta de una labor eficiente por parte del personal.

Actualmente, la administración pública, presenta una situación precaria, debido a los constantes episodios de corrupción y deficiente manejo de los recursos del Estado, llevando a la precariedad dicha gestión, además se ha podido observar que no se cuenta con los recursos suficientes para impulsar y mejorar la gestión administrativa. No obstante, una gestión óptima, podría brindar mejores servicios, y esto podría ser posible mediante una gestión transparente y de calidad, la cual identifique cualquier desvío del gasto público y por ende contar con un Estado al servicio integral de los ciudadanos (Pérez & Barbarán, 2021).

A nivel local, una de las entidades estatales que ejerce este control interno administrativo, es la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP). No obstante, ha enfrentado desafíos significativos en relación con su gestión administrativa. Una de las principales causas ha sido la falta de modernización y actualización tecnológica que permite acceder a la información y realizar trámites de forma ágil. Esta carencia tecnológica ha generado cuellos de botella en los procesos y ha prolongado los tiempos de respuesta. Adicionalmente, la capacitación insuficiente del personal encargado de manejar y supervisar estos sistemas ha limitado la capacidad de la SUNARP para detectar y solucionar problemas rápidamente. Como consecuencia, estas demoras afectan la percepción de eficiencia y confiabilidad del organismo, por lo tanto, es vital abordar las deficiencias en el control interno de la SUNARP en Tacna para garantizar una gestión administrativa más eficaz y responder a las necesidades de la ciudadanía.

Es por ello que, ante la problemática evidenciada, la presente investigación tiene como propósito principal determinar la relación entre la eficiencia del control interno con la gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema Principal

¿De qué manera la eficiencia de control interno se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

Problema Especifico 1:

¿Cómo los costos bajos se relacionan con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023?

Problema Especifico 2:

¿Cómo la capacitación se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023?

Problema Especifico 3:

¿Cómo la productividad se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023?

1.3. Objetivos: Generales y específicos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la eficiencia de control interno con la gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

Objetivo Especifico 1:

Determinar cómo los costos bajos se relacionan con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

Objetivo Especifico 2:

Determinar como la capacitación se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

Objetivo Especifico 3:

Determinar cómo la productividad se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

1.4. Justificación, Importancia y alcances de la investigación**1.4.1. Justificación**

Justificación Teórica: La presente investigación se pretende contribuir al conocimiento del área de gestión de Empresas. Además, se realizará un aporte importante para que se logre alcanzar los objetivos propuestos mediante mecanismo y técnicas.

Justificación Práctica: En la presente investigación tiene una justificación práctica debido a que se pretende resolver problemas implementando estrategias de control interno para la mejora continua de los procesos administrativos.

1.4.2. Importancia

La eficiencia del control interno en cualquier entidad pública o privada es el pilar fundamental para garantizar una gestión administrativa óptima, transparente y al servicio de los ciudadanos. En el contexto de la SUNARP, entidad encargada de la registración de actos y contratos sobre bienes muebles e inmuebles, esta eficiencia no solo asegura la correcta ejecución de sus funciones, sino que, además, contribuye directamente al fortalecimiento de la seguridad jurídica y a la dinámica económica de la región.

La elección de la sede Tacna es especialmente relevante. Al ser una ciudad fronteriza y con un activo movimiento económico, los procesos de registro tienen un

impacto directo en el intercambio comercial, en las inversiones y en la propiedad inmobiliaria, factores claves para el desarrollo local.

Investigar la relación entre el control interno y la gestión administrativa de la SUNARP en Tacna para el año 2023 permitirá identificar posibles falencias, áreas de mejora y establecer parámetros de eficiencia. A su vez, este estudio brindará herramientas valiosas para formulación de políticas y estrategias que busquen optimizar estos procesos.

Finalmente, la investigación servirá como referencia para otras sedes a nivel nacional, ofreciendo una perspectiva detallada sobre cómo enfrentar desafíos similares y promover prácticas administrativas más efectivas y transparentes. En esencia, esta investigación no solo tiene el potencial de impactar positivamente la gestión de la SUNARP en Tacna, sino que también sienta un precedente para mejorar las operaciones de registro en todo el país.

1.4.3. Alcances y limitaciones en la investigación

Como alcance a la investigación a desarrollar está definido por el objetivo general y los objetivos trazados en el presente plan que se desarrollará referente a la gestión de Empresas.

Como limitación en la presente investigación son los costos altos y el tiempo disponible de los trabajadores, ya que el instrumento que se aplicará no debe interferir con la jornada laboral

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes relacionados con la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Cuenca, M. (2020), presentó la tesis titulada “Unidades de Auditoria Internas en las fuerzas de seguridad: el caso de la Policía Federal”, de la Universidad Nacional de San Martín Escuela de Política y Gobierno, en Buenos Aires, Argentina. Objetivo: Analizar y conceptualizar la evolución de los aspectos organizacionales y estructurales del sistema de control interno existente en las fuerzas de seguridad dependientes del Ministerio de Seguridad. Metodología: El tipo de investigación fue descriptivo y comparativo. La muestra estuvo conformada por informes del IESCI, UAI, SIGEN y SISAC, correspondientes al período 2012/2018. Resultados: Una vez obtenidos dichos datos, se verificó la calificación dada a las observaciones formuladas conforme el impacto (alto, medio, bajo) y considerando los planes anuales y los proyectos de realización selectiva vinculados a los controles de actividades sustantiva. Asimismo, se verificó cuál era la situación en la PFA comparativamente con las restantes tres fuerzas de seguridad, conforme surgiera las observaciones formuladas y su impacto. (p.5) Conclusión: El autor concluye que existe una ausencia de políticas y procedimientos institucionales que permitan asegurar las medidas necesarias para controlar los riesgos, desde una visión integral e integrada, de manera que las situaciones detectadas y las medidas correctivas diseñadas sirvan para ser aplicadas en otras áreas del organismo. (p.165)

Mendoza, W.; Delgado, M.; García, T.; Barreiro, I. (2018), realizaron la investigación “El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público”, de la Revista Dominio de las Ciencias, en Ecuador. Objetivo: Establecer la influencia que tiene el control interno en la gestión administrativa del

sector público. Metodología. El tipo de investigación fue de método inductivo-deductivo. La muestra estuvo conformada por artículos y documentos. La técnica de recolección de datos fue la ficha. (p.206) Conclusión: La implementación de mecanismos de control interno de la gestión fortalecerá los sistemas administrativos relacionados con el ciclo del gasto público mejorando el desempeño de la ejecución de los recursos públicos, brindando así mejores condiciones para la formulación, aprobación, ejecución e implementación. Presentar cuentas de recursos comunes asignados o generados, cuando se hable de los procesos clave de una entidad, solo vincularán unidades que intervienen en todo lo directamente relacionado con el uso de los recursos, tales como procesos de abastecimiento, logística, almacenamiento, etc. (p.240)

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Santillana, J. (2022) presentó su tesis “El control interno y la gestión administrativa del proyecto: 10233 de la empresa Mota Engil Perú S. A.”, para optar por el título profesional de Contador Público, de la Universidad Continental, en Cusco. Objetivo: Establecer el vínculo entre el control interno y la gestión administrativa en el Proyecto: 10233 de la Empresa Mota-Engil Perú S.A. 2020. Metodología: La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, y diseño no experimental longitudinal. La muestra estimada fue de 52 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta, y el cuestionario fue el instrumento medible. Resultados: El “Rho de Speman” tuvo un coeficiente de correlación de 0.677 y un valor de significancia de 0.000, el cual tuvo una correlación directa y considerable. (p.11). Conclusión: Mientras haya un buen control interno, habrá una buena administración dentro del proyecto: 10233 de Mota-Engil Perú SA. Se sugirió al ejecutivo aplicar y promulgar políticas apropiadas que estén libres de fallas, como

también que provean disciplina y estructura en la organización. Además, es necesario que las empresas promuevan de forma reiterada los valores éticos y la integridad profesional y personal de los empleados. (p.100)

Cruz, P., (2021) realizó la investigación titulada “Control interno y su influencia en la gestión administrativa de los centros de atención al ciudadano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Piura, Tumbes y Lambayeque”, para optar por el grado académico de Maestro en Administración con mención en Gerencia Gubernamental, de la Universidad Nacional de Piura. Objetivo: Establecer si el control interno tiene influencia en la gestión administrativa de los establecimientos mencionados. Metodología: El estudio empleó métodos cuantitativos, diseño no experimental, niveles descriptivos relativos y tipo longitudinal. 52 trabajadores constituyeron la muestra. Los controles internos fueron evaluados a través de un cuestionario de 34 preguntas, el mismo número empleado para examinar la gestión administrativa. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS. (p.8) Resultados: El mismo autor indica que el 63.5% de los empleados manifestaron que los controles internos estaban en proceso de implementación, observándose características que debilitaban sus componentes, tales como funcionalidad no documentada, falta de planes de identificación, evaluación y gestión de riesgos, falta de evaluación costo-beneficio para el establecimiento de controles, falta de identificar todas las áreas Necesidades de información, falta de control de acceso y mantenimiento de registros, y procedimientos para su protección y compromiso de mejora. En cuanto a la gestión administrativa, el 57,7% de los empleados la consideró bastante satisfactoria, y existían algunas particularidades que no favorecen la eficiencia general, como la formulación de estrategias y planes operativos sin la participación del personal en todos los niveles, el descuido de

herramientas prácticas de gestión, y la falta de investigación administrativa para promover la mejora, los incentivos y los sistemas de gestión de calidad para lograr las metas. Conclusión: De acuerdo a la prueba de correlación estadística de Pearson, se concluyó que el control interno tiene un impacto directo y significativo en la gestión administrativa, y se obtuvo sig. Bilateral = 0,000 < 0,01 y Rho=0,730. (p.97)

Delgado, Y. (2021), presentó la tesis “Control interno de los procesos operativos para la mejora de la gestión operativa de la empresa Hotelera Libertad de Lambayeque”, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, en Chiclayo. Objetivo: Evaluar los controles internos existentes en los procesos operativos y determinar si la gestión operativa es eficiente en la empresa Hotelera Libertad año 2019. Metodología: Se utilizó el método teórico de enfoque cuantitativo y diseño no experimental aplicando la técnica de la entrevista, observación y el análisis documental. La muestra estuvo conformada por 06 trabajadores. Resultados: Los resultados evidenciaron que en todas las áreas hay por lo menos dos actividades que mejorar para optimizar los procesos: de organización y coordinación de actividades de la empresa, en el proceso de entrega del servicio y el proceso postventa. (p.9) El autor concluye que, las debilidades de su control interno recaen en la evaluación de riesgo, actividades de control, información y comunicación, supervisión de monitoreo y en la evaluación del control interno, por lo que fue necesario elaborar medidas correctivas y un manual con políticas para mejorar el control en bienestar de la empresa. Conclusión: Los indicadores de eficiencia, eficacia y calidad aplicados a la empresa tuvieron un resultado aceptable, mostrando un desempeño adecuado, pero aun optimizables. Asimismo, se identificó que la empresa no elaboraba sus propios indicadores para medir el desempeño de la empresa, siendo negativo para la empresa

ya que dificulta su planeamiento y toma de decisiones para lograr una mejora continua. (p.42)

2.1.3. Antecedentes Locales

Candia, R. (2021) realizó la tesis titulada "El control interno y la gestión administrativa, en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019", para optar por el grado académico de Maestro en Contabilidad, Tributación y Auditoría, de la Universidad Privada de Tacna. Objetivo: Establecer en qué forma el control interno tiene influencia sobre la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019. Metodología: El tipo de investigación fue básico, de diseño no experimental y nivel explicativo. La muestra estuvo constituida por 30 trabajadores. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, a través del instrumento del cuestionario. Se analizó el impacto del control interno en la gestión empresarial del distrito y ciudad de Pocollay mediante estadísticas de regresión secuencial. Resultados: Se obtuvo el coeficiente de Nagelkerke, indicando que el impacto del control interno en la gestión administrativa fue del 65,0%. (p.11) Conclusión: En cuanto al grado de influencia de la dimensión variable control interno en la gestión administrativa, mediante la comparación de supuestos y utilizando estadística inferencial, se encontró que el valor de influencia oscila entre el 25,10% y el 47% de bajo a alto. De igual forma, para el análisis estadístico descriptivo de la dimensión variable control interno, los resultados fueron los siguientes: dimensión ambiente de control, normal, 76,0%; dimensión evaluación de riesgos, medio, 78,5; dimensión actividad de control, 75,2%; dimensión información y comunicación, rutina, que representa el 75,21%, Buena dimensión regulatoria es del 53,7%. Para la variable gestión empresarial los resultados para sus dimensiones

fueron: planificación normal 78,5%, organización normal 76,9%, dimensión dirección regla 85,1% y dimensión control normal 82,6%. (p.91)

Hospinal, A., (2018), elaboró su investigación “El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de Provías Nacional, período: 2012-2013”, para optar por el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Contabilidad: Auditoría, de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, en Tacna. Objetivo: Establecer si el control interno tiene incidencia en la gestión administrativa de Provías Nacional. Metodología: El tipo de investigación fue aplicada, de tipo correlacional, diseño no experimental y longitudinal. Se realizó el estudio con una plantilla de 13 personas designadas y contratadas desde la dirección de ingeniería e investigación de Provías Nacional. La encuesta fue aplicada como técnica de recolección de datos. Los datos fueron analizados estadísticamente con apoyo del programa MS Excel y SPSSv18 (chi cuadrado). Resultados: No existe control interno en las áreas de Tesorería (manejo de fondos), Personal (inadecuado control de asistencias y remuneraciones), Contabilidad (no se aplicaban todas las normativas y procedimientos contables), y otras áreas operativas. (p.15) Conclusión: El control interno afecta de forma significativa a la gestión de Provías Nacional durante los años 2012-2013, dado que el coeficiente de Spearman es de 0,921, el p-valor es 0,00 menor que el grado de significación de 0,05. (p.205)

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Control interno

Según Orellana (2020), define al control interno como un “procedimiento que forma parte del control de los recursos y activos de una entidad para registrar sus actividades y trazabilidad”. (p.1)

Por otro lado, Manrique (2018) menciona que el control interno “es el proceso de implementación de directores, gestión y otros para garantizar objetivos operativos, informes y cumplimiento razonable y seguro”. (p.24)

Respecto a la citación de ambos autores, ambos coinciden que el control interno implica un procedimiento direccionado por objetivos que deben planificarse, registrando actividades que conlleven una buena gestión.

Asimismo, Catacora (2018) indica que el control interno “es la base de la confiabilidad del sistema contable, y su robustez establecería si hay una seguridad sensata de las actividades comerciales manifestadas en los estados contables”. (p.12)

Mantilla (2019), indica que el control interno “es definido como el procedimiento efectuado por la junta directiva, gerentes y otro personal de la entidad diseñado para proporcionar confianza razonable”. (p.4)

Analizando estas siguientes concepciones, se puede establecer una complementariedad, donde el sistema contable juega un rol fundamental para que la directiva pueda tomar decisiones razonadas para el bien de la organización.

Rodríguez (2019), señala que el control interno, entendido más como un sistema, “es un control utilizado para mantener las cualidades del producto en un sistema de referencia dentro de tolerancias predeterminadas. Es decir que, se tiene un sistema de referencia que es quiere controlar para que los productos dentro de él se ajusten a las normas o estándares determinados”. (p.10)

Finalmente, Muñiz (2018) afirma que el control interno “es un procedimiento combinado con un proceso diseñado para brindar una seguridad moderada para el cumplimiento de las categorías siguientes de objetivos: eficiencia y eficacia en las operaciones, transparencia de la información financiera, observancia de leyes, políticas y reglamentos”. (p.15)

Estos dos autores citados, refuerzan el concepto de lo que implica el control interno. Asimismo, coinciden que el dicho término se ve ajustado a normativas y observancia de leyes, reglamentos y políticas que aseguren la eficiencia.

De acuerdo a Acosta (2020, pág. 1), las entidades se enfrentan a una serie de riesgos que pueden poner en peligro el logro de sus objetivos estratégicos e incluso tener un gran impacto negativo en sus diferentes grupos de interés. A través de los controles internos, es posible establecer un programa estructurado que ayude a la alta gerencia a enfocarse en perseguir sus objetivos operativos y financieros mientras la empresa opera racionalmente y minimiza las sorpresas.

En conclusión, la implementación de sistemas de control interno puede fortalecer a las empresas y alentarlas a lograr sus objetivos, prevenir la pérdida de recursos, mejorar los estándares éticos, promover el aseguramiento de la información, aumentar la confianza de los inversionistas, reducir el riesgo y son aplicables a cualquier tamaño o clase de negocios. (p.1)

Elementos del Control interno

Lograr un buen sistema de control interno requiere de un plan organizacional que abarque a toda la empresa y ayude a lograr los resultados deseados. Al respecto, Estupiñan (2015, pág. 22) identificó los elementos siguientes para el control interno:

- Elemento organizativo: Un plan funcional organizacional claro y lógico que establece líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades organizacionales y los empleados y separa las funciones de mantenimiento de registros. (p.22)
- Elementos, sistemas y procedimientos: Un adecuado sistema de autorización de transacciones y procedimientos de seguridad para registrar sus resultados en forma financiera. (p.22)

- Elementos de personal: Las prácticas de seguridad y salud adoptadas para el desempeño de las funciones y obligaciones de cada unidad dentro de la organización.
- Elementos de supervisión: Una unidad estructural de auditoría independiente y eficaz que audite las operaciones o los procedimientos de autocontrol de las unidades estructurales de apoyo administrativo y logístico dentro de los límites de lo posible y de la práctica (Estupiñán, 2015, pág. 22).

Tipos de Control interno

El autor Poch (2000, pág. 53), sostiene que existen varios tipos de control interno, los cuales están detallados como prosigue:

- Control interno financiero y administrativo: El control financiero puede entenderse como el estudio y análisis de los resultados reales de la empresa, comparados con las metas, planes y escenarios empresariales de corto, mediano y largo plazo desde diferentes perspectivas y momentos. Algunos controles internos se relacionan con la información financiera; en realidad se refieren a operaciones que directa o indirectamente afectan los procesos contables computarizados de una empresa. (p.53)
- Contabilidad interna y control extracontable: Si bien esta distinción no parece ser sustantivamente diferente de la anterior, nos parece conveniente considerarla explícitamente ya que sabemos que el significado del término "contabilidad" es más restringido que el concepto de "financiero" utilizado anteriormente. En este caso, sólo podrán eludirse aquellos trámites que, aunque afecten directamente a la situación financiera o a los trámites administrativos, no constituyan operaciones estrictamente contables o registrales. (p.53)

- Control interno automático y discrecional: Por control automático se entenderá su utilización dentro del propio procedimiento administrativo, si se presenta una situación en la que las normas de control interno prevean su intervención. Los controles autónomos deben interpretarse como la verificación de que los controles automáticos se utilizan según lo previsto. Por regla general, se trata de medidas que no figuran en las normas de control interno de la empresa, pero que se utilizan como resultado de las decisiones del auditor. (p.54)
- Control interno permanente y esporádico: El control interno permanente se produce de forma periódica y continua cuando se producen los hechos o circunstancias previstos en el estatuto que motivan el control interno, mientras que el control interno es esporádico cuando no adquiere tal periodicidad. (p.54)
- Control interno preventivo: Con la introducción de controles internos hemos podido reconocer la existencia de un doble propósito aceptado: la búsqueda de la eficacia y la seguridad. Ambos objetivos contienen un aspecto preventivo de control interno. Si la prevención es "preparar y organizar con un propósito" y "evitar o prevenir algo", entonces el concepto de control interno implica esta idea. (p.54)

Fases del Control interno

Fonseca (2008), menciona que las etapas más relevantes que debe presentar un control interno en la entidad, son las siguientes:

- Planeamiento: Comienza con un compromiso formal de liderazgo y la creación de un comité para guiar el proceso. También incluye acciones encaminadas a diagnosticar el estado del sistema de control interno de la unidad estructural en relación con las normas de control interno establecidas por la CGR, lo que

servirá de base para desarrollar un plan de trabajo que asegure su ejecución y garantice la eficiencia operativa. (p.214)

- **Implementación:** Implica las medidas previstas en el desarrollo del plan de trabajo. Esto ocurre en dos niveles sucesivos: el nivel de unidad y el nivel de proceso. En el primer nivel se desarrollan las políticas y normas de control necesarias para mantener los objetivos institucionales dentro de las normas de control interno y los componentes que en ellas se desarrollan; mientras que, en el segundo nivel, con base en los procesos centrales de la empresa, se implementan los controles existentes y se realizan evaluaciones para asegurar la gestión de los riesgos asumidos por los gerentes. (p.215)
- **Evaluación:** Etapas, incluidas las actividades encaminadas a lograr la correcta implantación y el eficaz funcionamiento del sistema de control interno a través de la mejora continua. (p.217)

Componentes del Control interno

Según COSO (2013), en su marco integral se registran 05 componentes del control interno, los cuales se encuentran vinculados y son inseparables al estilo de gestión empresarial. Se describen a continuación:

- **Ambiente de control:** Es un grupo de reglas, procedimientos y diseños que forman la base para implementar controles internos en toda una entidad. La directiva y la alta gerencia dieron ejemplo del valor del control interno y los patrones de comportamiento deseados.
- **Evaluación de Riesgo:** El riesgo es definido como la probabilidad de que haya un acontecimiento que perturbe de forma negativa el resultado deseado. La evaluación de riesgos demanda el proceso interactivo y dinámico y examinar los

riesgos que afectan el logro de los propósitos de una organización, lo que brinda el fundamento para determinar cómo administrar el riesgo.

- **Actividad de Control:** Son medidas desarrolladas mediante políticas y procesos que asisten a afirmar que se sigan las direcciones de la gerencia para aminorar los riesgos que puedan afectar los propósitos.
- **Información y Comunicación:** Esta información es necesaria para que la entidad desempeñe sus responsabilidades de control interno para respaldar el logro de sus objetivos. La comunicación es un proceso interactivo continuo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria.
- **Actividades de Monitoreo:** Son exámenes independientes de la mezcla de los dos para establecer si cada uno de los 05 elementos de control interno está funcionando de manera correcta.

2.2.1.1. Costos bajos

Según Verbitskiy (2023), el costo bajo significa la cantidad más baja que un bien determinado ha costado durante un período de tiempo especificado. El precio depende de factores fundamentales como la relación entre demanda y oferta. En el mercado de valores, el precio bajo se entiende como el precio más bajo que una acción tiene el costo de acuerdo a los resultados comerciales en un solo período comercial.

Por otro lado, Rodríguez (2022) indica que el costo bajo es cuando una empresa ha reducido al máximo la manufactura, operación, logística o implementación de un producto o servicio, de tal forma que logra un precio más barato en comparación con el estándar en un mercado o con el coste de sus competidores.

Asimismo, Muñoz (2023) señala que el bajo costo son algunas alternativas válidas a la expresión inglesa low cost. La voz low cost suele aparecer en los medios de comunicación haciendo referencia a productos o servicios que se ofrecen al consumidor con tarifas más bajas de lo normal.

Arrizabalaga (2021), sostiene que los costos bajos implican un modelo de negocio que se basa principalmente en la reducción de costes, lo que propicia una bajada en el precio de venta. Ofrece un producto básico, funcional, sin extras, pero de la misma calidad que el producto tradicional equivalente.

Somohano (2019), afirma que el coste bajo y se califica de esta manera a un negocio que consiste en vender productos o servicios con precios inferiores a la competencia. En realidad, deberíamos denominarlo de precio bajo, o simplemente baratos. Esto se debe a que no siempre lo que se vende ha sido producido o fabricado cuidando sus costes, para ser vendido por debajo del precio de la competencia.

Vega (2023), acota que la principal ventaja de ofrecer un producto de calidad a precio bajo es que vas a ganar clientes. Actualmente, el consumidor valora el precio como principal factor en la decisión de compra.

Según Borja (2023), los costos bajos se basan en una estrategia de liderazgo en costes, que permite ofrecer precios de venta al público sensiblemente inferiores al resto de la competencia. Este modelo ofrece productos básicos pero funcionales, sin florituras ni adornos, sin sacrificar la calidad del producto final y ofreciendo una alternativa válida en el mercado. (p.1)

Por otro lado, Martínez (2023) menciona que el bajo costo es aquella cuya propuesta de valor se caracteriza por ofrecer un precio bajo, siendo esta su principal ventaja competitiva. Esta estrategia tiene como virtud su facilidad de comunicación y comprensión. Y tiene el inconveniente, especialmente para empresas que no nacen

como low cost, que necesitan una profunda reconversión interna y externa para adaptarse a ella, que el mercado y la propia compañía no acepta en muchas ocasiones. Bajar el precio es una decisión rápida, pero convertirse en una empresa low cost no lo es. “Romper” el mercado con el precio más bajo es siempre recompensado con una subida en el volumen de ventas, pero lo que no sucede siempre, es que el margen cedido por la bajada de precio pueda ser compensado con el incremento de volumen.

Finalmente, Manzanera (2022), los costos bajos son una línea que ofrece bienes y/o servicios a precios muy competitivos, no ofreciendo como incluidos, o vendiendo, la mayoría de los que se pueden ofrecer como complementarios al mismo. (p.1)

Analizando estos conceptos, podemos deducir que cada uno de ellos se complementa. Si bien es cierto que esta estrategia requiere mucha planificación y ordenamiento de recursos, implica una medida competitiva para sacar ventaja de la competencia. Enfocado en el ámbito privado, los costos bajos contribuyen a la eficiencia operativa, como lo han descrito los autores citados.

2.2.1.2.Capacitación

Para Pérez (2021), la capacitación se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa. La capacitación les permite a los trabajadores poder tener un mejor desempeño en sus actuales y futuros cargos, adaptándose a las exigencias cambiantes del entorno. Esta es vista como un proceso educativo a corto plazo, emplea técnicas especializadas y planificadas por medio del cual el personal de la empresa obtendrá conocimientos y habilidades necesarias para incrementar su

eficacia en el logro de los objetivos que haya planificado la organización para la cual se desempeña.

Jaureguiberry (2022), señala que la capacitación es un proceso que posibilita al capacitando la apropiación de ciertos conocimientos, capaces de modificar los comportamientos propios de las personas y de la organización a la que pertenecen. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo.

En el análisis de Pérez y Gardey (2021) , la idea de capacitación aparece en diferentes contextos. Las empresas suelen destinar recursos para capacitar a sus empleados: a mayor capacitación de los trabajadores, mejores resultados en cuanto a la productividad, la satisfacción del cliente, etc. De acuerdo al caso, la capacitación puede incluir la enseñanza de un idioma, la formación en un sistema informático u otro tipo de instrucción.

Para Castillo (2023), una capacitación hace referencia al conjunto de actividades didácticas que están orientadas a ampliar los conocimientos, o las aptitudes y habilidades. Esta permite a los trabajadores tener un mejor rendimiento laboral gracias a la adaptación a las exigencias cambiantes del entorno.

Friego (2023) sostiene que la capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización, respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conductas de su personal.

Chiavenato (2019), señala que la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. La capacitación entraña la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a aspectos de la

organización, de la tarea y del ambiente, así como desarrollo de habilidades y competencias. (p.330)

Por su parte, Dessler (2018) indica que la capacitación es el proceso para enseñar a los empleados nuevos o en activo las habilidades básicas que necesitan para desempeñar su trabajo. (p.154)

Hellriegel et al. (2021), argumentan que la capacitación se refiere a las actividades que ayudan a los colaboradores a superar las limitaciones y mejorar su desempeño en los puestos que poseen. (p.391)

Según Werther et al. (2019), la capacitación es el desarrollo de habilidades técnicas, operativas y administrativas de todos los niveles de personal. (p.383)

Finalmente, Mondy (2018) manifiesta que la capacitación concierne actividades diseñadas para brindar a los aprendices los conocimientos y las habilidades necesarios para desempeñar sus trabajos actuales. (p.198)

Podemos deducir de las concepciones citadas, que la capacitación enfocada a las empresas busca el fortalecimiento continuo de las competencias del personal que labora en una organización. El enfoque con mayor amplitud y detalle es el descrito por Pérez, el cual será considerado para la determinación de indicadores de la presente investigación.

2.2.1.3.Productividad

Según Joblers (2021), la productividad es un indicador que muestra la eficiencia de los recursos humanos en la producción de bienes o servicios. Entre los recursos que posee una empresa u organización, las personas son los más importantes porque tienen un impacto en el resultado de cualquier actividad. (p.1)

Por otro lado, Gupta y Vaidya (2021) indican que la productividad es un concepto que se utiliza para medir la eficiencia de los trabajadores, calculada como

el valor de la producción producida por los trabajadores por unidad de tiempo (por ejemplo, una hora). (p.1)

Además, Torres (2022) indica que la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están usando los recursos de una economía en la producción de bienes y servicios; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, denotando además la eficiencia con la cual los recursos -humanos, capital, conocimientos, energía, etc.- son usados para producir bienes y servicios en el mercado.

Asimismo, Delgado (2021) menciona que la productividad es una meta y un indicador. Es la mejora continua de los logros colectivos y el resultado de la eficiencia global de la gestión de talentos. Tener el coraje de medirlo impulsará a los accionistas y profesionales a orientar sus inversiones sin dudar que los recursos financieros invertidos en capital humano serán recompensados a una velocidad considerable y en un período de tiempo más corto. Permitirá a los profesionales de otros campos comprender la importancia de nuestra profesión. Para los colegas en el trabajo, este será el indicador principal, permitiendo ver sus capacidades de gestión y su nivel de contribución a la organización. (p.1)

Roldan (2019), señala que la productividad es una de las variables importantes que afectan a una empresa, como los recursos humanos, la tecnología y la organización del trabajo.

Casanova (2018), sostiene que la productividad se aprecia como una noción para mejorar la productividad a través del estudio de los factores determinantes y los elementos que intervienen en ella. En este sentido, las nuevas tecnologías, la organización del trabajo y el personal, el estudio de los ciclos y la distribución son parte del análisis.

Finalmente, Heizer y Render (2019) afirman que la productividad es la analogía entre productos (bienes y servicios) y uno o más insumos (recursos como trabajo y capital).

Según Verona y Navarro (2019), la productividad laboral se puede definir como la producción ponderada de los trabajadores en un período de tiempo establecido. Este número puede obtenerse midiendo la cantidad física o por el valor (precio) de los productos y servicios elaborados. (p.1)

Serpell y Verbal (2018), señala que la productividad laboral es la proporción de lo que una empresa utiliza para realizar una actividad. Además, define la productividad laboral como una medida de la efectividad de la gestión de recursos para completar un proyecto específico dentro de un tiempo específico y de acuerdo con un estándar de calidad particular. (p. 337)

Finalmente, Schroeder (2019) afirma que la productividad laboral puede estar definida como el vínculo entre la cantidad de bienes y servicios elaborados y la cantidad de recursos usados. En manufactura, la productividad se usa para medir el desempeño de plantas, equipos, grupos de trabajo y trabajadores. Por otro lado, la productividad es sinónimo de rendimiento cuando se trata de empleados. El enfoque de sistemas establece que algo o alguien se produce con una cierta cantidad de recursos (insumos) en un cierto período de tiempo para lograr la máxima cantidad de productos. (p. 479)

Podemos señalar que, la productividad implica varios elementos necesarios para que las empresas puedan obtenerla. Elementos basados en recursos humanos, materiales, financieros, entre otros; pero que estén fundamentados en un sistema de metas a corto plazo, objetivos a mediano plazo, y visión a largo plazo. El autor Delgado es quien describe con mayor detalle dichos indicadores.

2.2.2. Eficiencia

Según Thompson (2023), la eficiencia “hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos. Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas y organizaciones, debido a que en la práctica todo lo que hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y (en muchos casos) en situaciones complejas y muy competitivas”. (p.1)

Sánchez (2023), sostiene que la eficiencia “es un fenómeno ampliamente estudiado en el ámbito económico. Hace referencia a la necesidad de menores asignaciones de factores para la producción de un determinado nivel de bienes y servicios”. (p.1)

De acuerdo a Chiavenato (2018), eficiencia "significa utilización correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la ecuación $E=P/R$, donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados". (p.52)

Para Koontz y Weihrich (2019), la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos". (p.52)

Según Robbins y Coulter (2018), la eficiencia consiste en "obtener los mayores resultados con la mínima inversión". (p.7)

Pérez y Gardey (2021), afirman que la eficiencia está vinculada a utilizar los medios disponibles de manera racional para llegar a una meta. Se trata de la capacidad de alcanzar un objetivo fijado con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso posible de los recursos, lo que supone una optimización.

Para Da Silva (2019), la eficiencia significa "operar de modo que los recursos sean utilizados de forma más adecuada". (p.20)

Según Samuelson y Nordhaus (2019), eficiencia "significa utilización de los recursos de la sociedad de la manera más eficaz posible para satisfacer las necesidades y los deseos de los individuos". (p.4)

Para Gregory (2018), la eficiencia es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos". (p.4)

Andrade (2018), define la eficiencia de la siguiente manera: "expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de recursos". (p.253)

Finalmente, Hernández (2021) menciona que la eficiencia se puede entender como la capacidad de lograr mucho con pocos recursos, como también puede referirse a realizar un mismo trabajo en un espacio de tiempo menor. En otras palabras, la eficiencia es el arte de usar la menor cantidad de bienes o capital y a su vez conseguir un máximo beneficio sin que se generen desperdicios. (p.1)

Podemos analizar de las concepciones citadas, que la eficiencia realiza una analogía entre los recursos disponibles con los productos resaltantes, tal como Chiavenato lo resume. Se puede deducir que, cualquiera haya sido el año que se haya dado una nueva definición, la eficiencia se mantiene vigente y está cimentada.

2.2.3. Gestión Administrativa

Según Quiroga (2021), la gestión administrativa "está referida a la manera en que una empresa lleva a cabo sus diligencias, es una serie de acciones diseñadas para mantener los procesos organizados, optimizados y en funcionamiento pleno". (p. 1)

Asimismo, Robbins y Coulter (2018) señalan que la gestión administrativa "es la relación entre acciones efectivas realizadas en un campo con el fin de utilizar

los recursos disponibles en la acción. La administración se refiere a quién proporciona estos recursos, que son dos procesos complementarios”. (p. 78)

Carro y Calo (2018), indican que la gestión administrativa “es una disciplina científica que se enfoca en el estudio de las entidades en un intento de descifrar cómo nacen, evolucionan, definen sus metas, cómo optimizar la gestión y cuál es su propósito o promesa para la organización”. (p. 3)

Para Ferrande (2019) , la gestión administrativa “incluye las acciones llevadas a cabo por entidades públicas y/o privadas, dirigidas a lograr objetivos y complementar las metas establecidas en los planes y programas de trabajo, mediante la interrelación e integración de recursos humanos, materiales y financieros”. (p. 6)

Finalmente, Münch (2018) afirma que la gestión administrativa “es una consecución de etapas sucesivas de la administración ejecutiva, que incluyen un conjunto de fases y funciones, cuya cognición es esencial para la óptima empleabilidad de los métodos, nociones y tácticas de esta ciencia”. (p. 19)

Citando lo expuesto por Guanoluisa (2019), afirma que de la gestión administrativa es alcanzar las metas programadas en los diversos campos, buscando la gestión de los recursos financieros, humanos, materiales y técnicos. (p. 10)

En relación a las diversas citas de los autores mencionados, cabe señalar que todas tienen concordancia en que la administración presenta fases, cuyo enfoque se dirige a la evolución de las metas y acciones para optimizar el funcionamiento de una organización. Más adelante, se expondrán características, teorías y dimensiones relacionadas a esta variable. Este breve análisis, permite tener una noción más compacta del tema a tratar.

Importancia de la Gestión administrativa

De acuerdo a ESNECA Business School (2021, pág. 1), para tener un entendimiento de la importancia de la gestión administrativa, basta profundizar lo relacionado a sus beneficios. Es así que, una buena gestión administrativa siempre se traducirá en lo siguiente:

- **Incremento de la productividad:** Este es sin duda el principal y más importante beneficio. Además, cuando una empresa utiliza una buena gestión, se mejoran todos los procedimientos internos. De una manera sencilla y fácil mejora marcadamente el funcionamiento de todas las diligencias. La productividad se incrementa así considerablemente. Todos los procesos han sido revisados y ajustados para reducir costes. Asimismo, entre estos costes se embuten los que son financieros o monetarios y los temporales. En definitiva, los esfuerzos realizados por la empresa son efectivamente redirigidos. (p. 1)
- **Logro de los objetivos:** En concordancia con lo mencionado en el apartado anterior, las metas se incluyen en la redirección del trabajo empresarial. Todas las faenas y acciones están encaminadas a la serie de unas metas previamente fijadas. Aquí se introducen conceptos como la planificación o el diseño estratégico. Los diversos departamentos y áreas, así como el proceso de producción, están coordinados entre sí. La traducción directa de todo esto es clara: los objetivos establecidos se logran dentro del marco de tiempo dado. (p. 1)
- **Maximización de la optimización en la utilización de los recursos:** Una vez aumentado la productividad, se han logrado las metas y queda la última ventaja. Esto se enfoca en maximizar los recursos disponibles, ahorrando dinero, tiempo

y esfuerzo. Una buena administración, en esencia, ayuda a las empresas a funcionar de manera más inteligente. (p. 1)

En síntesis, se puede comprobar la extraordinaria importancia de la administración en todos los departamentos. Desde esta noción, no es mala idea ahondar en su especialización por cualquier medio. Solo adquiriendo las habilidades necesarias puedes convertirte en un profesional administrativo. Es una responsabilidad particular entender cómo identificar sectores estratégicos y profundizar en ellos para un futuro prometedor (ESNECA Business School, 2021, pág. 1).

Objetivos de la Gestión administrativa

Citando lo expuesto por Guanoluisa (2019), el objetivo de la gestión administrativa es alcanzar las metas programadas en los diversos campos, buscando la gestión de los recursos financieros, humanos, materiales y técnicos. El objetivo debe lograrse con los menores recursos para asegurar que la empresa tenga el mejor desarrollo en gestión y producción. Es así que, los objetivos generales que deben perseguir son los siguientes:

- Administrar la etapa de organización gerencial, desde su departamento competente, en las áreas de planeamiento, organización, orientación y control.
- Apoyar el planeamiento y control de las acciones comerciales.
- Administrar un sistema organizativo que delimita la estructura de gestión.
- Definir los roles de cada trabajador y empleado.
- Desarrollar un ambiente productivo. (p. 10)

Características de la Gestión administrativa

El Equipo Editorial Etecé (2021, pág. 1), indica que la administración es la gestión que supervisa las operaciones de una organización, asegurando que la información fluya de manera eficiente y los recursos se utilicen de manera eficiente; brinda valor agregado a la organización ya que identifica prácticas obsoletas y desarrolla procesos que ayudan a mejorarlas. Los gerentes administrativos suelen tener un equipo de trabajo responsable conformado por gerentes y analistas. Un gerente administrativo y su equipo presentan diversos compromisos para desempeñar y dependiendo del área o especialización. Destacan las siguientes características:

- Proponer y desarrollar políticas, normas y procedimientos.
- Liderar múltiples equipos de trabajo.
- Supervisar la ejecución del presupuesto de la empresa.
- Proponer e implementar mejoras a las políticas de gestión de personal.
- Controlar el proceso de compensación de empleados.
- Elaborar planes de formación y desarrollo de los empleados.
- Investigación y diagnóstico periódico del clima laboral.
- Asesorar, notificar y mantener actualizado el catálogo de su organización.
- Preparar planes y previsiones de ventas.
- Elegir una estrategia de ventas.
- Esquematizar la distribución del área de trabajo para los trabajadores. (p. 1)

Recursos

De acuerdo a los autores Hazler (2007) y Cassini (2008), los recursos empleados en el proceso de gestión administrativa se pueden clasificar de la siguiente forma:

- Recursos Materiales: Son activos tangibles que la organización cuenta con la finalidad de prestar servicios.
- Recursos Técnicos: Se utiliza como herramienta auxiliar e instrumento para coordinar otros recursos.
- Recursos Humanos: Estos recursos son esenciales para cualquier grupo social, ya que de ellos depende la gestión y operación de otros recursos.
- Recursos Financieros: Son recursos propios y en moneda extranjera de la empresa y son esenciales para su normal funcionamiento y desarrollo.
- Recursos Tecnológicos: Es un recurso que utiliza la tecnología para adquirir su fin. Los recursos técnicos pueden ser físicos (computadoras, máquinas, otros dispositivos) o intangibles (sistemas, programas, diligencias virtuales). Hoy en día, la tecnología se ha transformado en un aliado fundamental en varias misiones (Hazler, 2007) (Cassini, 2008).

2.2.3.1. Planificación

Es la formulación, el desempeño y la unión institucional, así como el control técnico, lo que produce el desempeño efectivo de los trabajadores, y las instituciones personifican los medios por los cuales quienes asisten en ellas pueden alcanzar metas personales directas o conexas. Esta función tiene que ser desempeñada por personas competentes con buen potencial y talento para el trabajo, lo que significa ganar y retener personas con actitud positiva y positiva, trabajando y dando lo mejor de sí (Scanlan, 2018, pág. 174).

Según Arias (2018), mencionó que la planificación incluye la previsión de acciones, considerando los resultados de las medidas de antes, las circunstancias actuales, los bienes materiales y particulares utilizables y los objetivos perseguidos. Asimismo, la planificación significa que los miembros del órgano de gobierno

inquiieren sus metas y actividades con adelanto, así como los recursos disponibles, ya sean físicos o humanos, y apoyan sus diligencias no por percepción sino por alguna técnica, lógica o plan. Estos planes establecen metas y definen los procedimientos apropiados para lograr esas metas. (p.56)

Por otro lado, Chiavenato (2018) señaló que la planificación es un componente esencial de una buena administración, además de ser un proceso exigente, también requiere de reflexión, conocimiento, estimación, es un método para reducir la incertidumbre anticipando el cambio y mirando hacia el futuro. Va acompañado del talento, que se ha convertido en un factor importante y fundamental en este cambio. (p.111)

Según Shapiro (2019), la planificación es una herramienta consiste en una descripción general sobre los diferentes aspectos que implica la planificación de una organización o proyecto.

Westreicher (2020), indica que la planificación es la estructuración de una serie de acciones que se llevan a cabo para cumplir determinados objetivos.

De acuerdo a Azkue (2023), la planificación es un modelo o plan que se utiliza como guía para implementar diversos proyectos y objetivos.

En este tenor, esta contribución es importante porque una agencia debe estar comprometida con el cambio, tener la visión de anticipar lo que podría suceder y cumplir con los requisitos de la misión de manera efectiva. En ambas definiciones se pueden encontrar algunos elementos comunes importantes: el establecimiento de metas o propósitos, y la elección de la forma más conveniente para alcanzarlos (programas y planes) (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2018, pág. 111).

Van de Velde Planificar (2019), menciona que es un proceso que permite organizar y seleccionar acciones que conlleven al cumplimiento de objetivos propuestos, a través de la investigación y la utilización de recursos disponibles, sobre todo se trata de organizar, ordenar, programar, coordinar y proveer. Tienen el propósito de influir en el curso de determinados acontecimientos, con el fin de alcanzar una situación elegida como deseable, mediante el uso eficiente de medios y recursos escasos o ilimitados. (p.11)

También implica un proceso de toma de decisiones, un proceso de visualización (anticipación), visualización (representación del futuro deseado) y predeterminación (actuación para implementar el concepto de adivinar el futuro) (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2018, pág. 111).

2.2.3.2.Organización

Es un sistema formulado para lograr algunos objetivos y metas. Estos sistemas, a su vez, pueden consistir en otros subsistemas vinculados que realizan funciones concretas. En relación a ello, Scanlan (2018) argumentó que la organización consta en la caracterización y simbolización de las acciones citadas.

Fijar cada grupo de actividades a un gerente con la autoridad necesaria (autorización) para supervisarlas, fomentando la relación horizontal (al mismo nivel organizacional o similar) y la coordinación vertical (por ejemplo, sede, divisiones y entre divisiones) dentro de las estructuras organizacionales intermedias (Scanlan, 2018, pág. 138).

Para Chiavenato (2018), la organización es una función de gestión que agrupa las actividades necesarias para implementar una propuesta. En términos de cobertura, una organización puede aparecer en tres niveles: global, compartida y operativa. Organizar no es más que identificar y clasificar las actividades necesarias

para que puedan agruparse en atención a objetivos y coordinar la estructura de la organización tanto horizontal como verticalmente, asignando a cada grupo un responsable con la autoridad necesaria para supervisarlos. (p.5)

Según Henri Fayol, citado por Hall (2018), define a la organización como “organizar un negocio es dotarlo con todo lo necesario para su funcionamiento: materias primas, herramientas, capital y personal” (p.19). Este autor reconoce que la organización se puede dividir en dos partes: organización material y organización humana.

De acuerdo con León (2018), “una organización es en el sentido más amplio, es un acuerdo entre personas, para cooperar en el desarrollo de alguna actividad” (p.68). Este acuerdo puede ser informal ya que constituye una sociedad con base en la ley establecida formalmente objetivos, estatutos, funciones y el número de sus directivos.

Según Koontz y Weihrich (2019), define la organización como “la identificación, clasificación de actividades requeridas, conjunto de actividades necesarias para alcanzar objetivos, asignación a un grupo de actividades a un administrador con poder de autoridad, delegación, coordinación, y estructura organizacional”.

Mancebo del Castillo (2019), analiza las diversas escuelas de los pensamientos administrativos, incluyendo los doce elementos con los cuales se está en contacto en una organización, que son los siguientes: El ser humano, la motivación, el medio ambiente, el liderazgo, la comunicación, el conflicto, poder, cambio, la toma de decisiones, la participación y la eficiencia.

2.2.3.3.Dirección

Según Drucker (1954), la dirección de empresas como un proceso integral que comienza con la definición de objetivos claros y alcanzables. Hace hincapié en la importancia de la planificación estratégica, la organización efectiva de recursos, y la integración de personal para alcanzar estos objetivos. Además, destaca el papel crucial de la dirección (liderazgo) y el control para asegurar que las actividades empresariales se alineen con los objetivos establecidos, manteniendo así un enfoque en la eficiencia y efectividad organizacional.

Por otro lado, Mintzberg (1973) aborda la dirección de empresas desde una perspectiva práctica y realista, describiéndola como un arte que implica gestionar tanto los recursos humanos como técnicos. Subraya que una gestión eficaz requiere habilidades tanto en la toma de decisiones como en la comunicación, así como la capacidad de adaptarse a diversas situaciones. Además, hace énfasis en la importancia de entender las dinámicas internas y externas que afectan a una organización para lograr sus objetivos de manera eficiente.

Asimismo, Follett (1941) se centra en el aspecto humano de la dirección, resaltando la importancia de trabajar con y a través de las personas. Su enfoque pionero en la gestión participativa y el empoderamiento de los empleados subraya que la eficacia organizacional depende de la habilidad de los líderes para inspirar, motivar y coordinar a sus equipos. Además, promueve la idea de que el conflicto y la diversidad de opiniones pueden ser fuentes valiosas de innovación y aprendizaje organizacional.

Kotler (2000), conocido principalmente por sus contribuciones en el campo del marketing, ve la dirección de empresas como un proceso integral que abarca la planificación estratégica, la organización, la dirección y el control de los recursos de

una empresa. Hace hincapié en la importancia de entender y satisfacer las necesidades del cliente, mientras se gestionan eficientemente los recursos para lograr los objetivos de la empresa. Además, resalta la importancia de la adaptación continua a un entorno de mercado en constante cambio.

Fayol (1916) es uno de los teóricos más influyentes en el campo de la administración de empresas y propone un enfoque sistemático para la gestión. Define la dirección de empresas como un conjunto de cinco funciones fundamentales: previsión, organización, comando, coordinación y control. Estas funciones destacan la importancia de anticipar el futuro, estructurar adecuadamente la organización, liderar a los empleados, asegurar que todas las partes de la organización trabajen en armonía y controlar que todo se realice según lo planeado.

Finalmente, Porter (1985) enfoca la dirección de empresas desde la perspectiva de la estrategia competitiva. Argumenta que el éxito de una empresa depende de su capacidad para desarrollar y mantener una ventaja competitiva sostenible. Esto implica no solo la comprensión del entorno competitivo y las fuerzas del mercado, sino también la habilidad para posicionarse estratégicamente en el mercado y asignar recursos de manera eficiente para explotar estas ventajas. Su enfoque es ampliamente reconocido por su énfasis en el análisis competitivo y la estrategia a largo plazo.

2.2.3.4.Control

Para Robbins y Coulter (2019) el control puede definirse como "el proceso de regular actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa" (p.654).

Sin embargo, Stoner et al. (2018) definen de la siguiente manera: "El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas" (p.610)

Mientras que, para Fayol, citado por Melinkoff (2018) , el control "Consiste en verificar si todo se realiza conforme al programa adoptado, a las ordenes impartidas y a los principios administrativos.

Haimann (2019), argumenta que el control es el proceso de verificar para determinar si se están cumpliendo los planes o no, si existe un progreso hacia los objetivos y metas. El control es necesario para corregir cualquier desviación.

Para Coelho (2023), el control es un mecanismo del proceso administrativo creado para verificar que los protocolos y objetivos de una empresa, departamento o producto cumplen con las normas y las reglas fijadas.

Al respecto Scanlan (2018) señaló que los controles son importantes en una empresa ya que el objetivo de los controles es verificar que las acciones de la empresa se mantengan dentro de los límites previamente identificados y, en caso contrario, tomar medidas correctivas. En este sentido, es complementario al plan, ya que trata de asegurar que lo que prometimos de antemano se está cumpliendo y, en caso contrario, hacer las correcciones pertinentes para adecuar los hechos al plan. (p.142)

En síntesis, el control demanda la medición de los resultados esperados y su comparación con los resultados esperados para registrar desviaciones (si las hay) y cómo subsanarlas. El procedimiento de control no termina hasta que se realizan las correcciones, no basta con identificarlas sin tomar ninguna acción para aplicarlas (Scanlan, 2018, pág. 142).

Para efectos de la presente investigación, dada la consistencia de su argumentación, los conceptos citados por los autores serán los considerados para la determinación de dimensiones, operacionalización de variables e instrumentos de recolección de datos.

Fases del Proceso Administrativo

Según Fayol (2016), el proceso administrativo presenta 04 fases: Planificación, Organización, Dirección y Control. No obstante, dado que la tercera fase “Dirección” se incorpora dentro de la dimensión planificación, ya que en el proceso de planificación es posible establecer estrategias y metas como también la asignación eficiente de los recursos para alcanzar los objetivos definidos, en cuanto a la dirección se manifiesta al liderar la implementación de estas estrategias y se lleva a cabo la coordinación y utilización efectiva de estos recursos para ejecutar los objetivos. Es por ello que, debido a los fines de la presente tesis, se considerará las 3 fases en el desarrollo del contenido.

2.3. Definición de conceptos básicos

Actividades

Son medidas desarrolladas mediante políticas y procesos que asisten a afirmar que se sigan las direcciones de la gerencia para aminorar los riesgos que puedan afectar los propuestos (Landsittel, 2018, pág. 4).

Monitoreo

Son exámenes independientes de la mezcla de los dos para establecer si cada uno de los 05 elementos de control interno está funcionando de manera correcta (Landsittel, 2018, pág. 5).

Ambiente

Es un grupo de reglas, procedimientos y diseños que forman la base para implementar controles internos en toda una entidad (Landsittel, 2018, pág. 4).

Capacitación

Se define como el conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa (Pérez M. , 2021, pág. 1).

Control interno

Proceso de implementación de directores y gestión para garantizar objetivos operativos, informes y cumplimiento razonable y seguro (Manrique, 2018, pág. 24).

Control

Son importantes en una empresa ya que el objetivo de los controles es verificar que las acciones de la empresa se mantengan dentro de los límites previamente identificados y, en caso contrario, tomar medidas correctivas (Scanlan, 2018, pág. 142).

Costos bajos

Significa la cantidad más baja que un bien determinado ha costado durante un período de tiempo especificado (Verbitskiy, 2023, pág. 1).

Evaluación

Demanda el proceso interactivo y dinámico y examinar los riesgos que afectan el logro de los propósitos de una organización, lo que brinda el fundamento para determinar cómo administrar el riesgo (Landsittel, 2018, pág. 4).

Gestión administrativa

Está referida a la manera en que una empresa lleva a cabo sus diligencias, es una serie de acciones diseñadas para mantener los procesos organizados, optimizados y en funcionamiento pleno (Quiroga, 2021, pág. 1).

Liderazgo

Influencia que se ejerce sobre las personas para que se animen a trabajar apasionadamente por un objetivo común. A la persona que ejerce el liderazgo se le llama líder (Pérez & Gardey, 2021, pág. 1).

Organización

Es un sistema formulado para lograr algunos objetivos y metas. Estos sistemas, a su vez, pueden consistir en otros subsistemas vinculados que realizan funciones concretas (Scanlan, 2018, pág. 138).

Planificación

Es la formulación, el desempeño y la unión institucional, así como el control técnico, lo que produce el desempeño efectivo de los trabajadores, y las instituciones personifican los medios por los cuales quienes asisten en ellas pueden alcanzar metas personales directas o conexas (Scanlan, 2018, pág. 174).

Productividad

Es un indicador que muestra la eficiencia de los recursos humanos en la producción de bienes o servicios. Entre los recursos que posee una empresa u organización, las personas son los más importantes porque tienen un impacto en el resultado de cualquier actividad (Joblers, 2021, pág. 1).

2.4. Sistema de Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La eficiencia de control interno se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

2.4.2. Hipótesis específicas

Hipótesis Especifica 1:

Los costos bajos se relacionan con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

Hipótesis Especifica 2:

La capacitación se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

Hipótesis Especifica 3:

La productividad se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

2.5. Sistema de variables

2.5.1. Identificación de las variables

Variable 1: Eficiencia del control interno

Variable 2: Gestión administrativa

2.5.2. Operacionalización

Tabla 1

Variable independiente: Eficiencia del control interno

Variables	Definición conceptual y Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable: Eficiencia del Control Interno	Orellana (2020), define al control interno como un “procedimiento que forma parte del control de los recursos y activos de una entidad para registrar sus	Costos Bajos (Verbitskiy, 2023, pág. 1). Capacitación (Pérez M., 2021, pág. 1).	Logística Gasto Imprevisto Sistemas de calidad	Ordinal

actividades y trazabilidad". (p.1).		Retención de conocimientos
Operacionalmente, la eficiencia de control interno se basa en: costos bajos, capacitación y productividad.	Productividad (Joblers, 2021, pág. 1).	Compromiso de los Empleados Aprendizaje
		Gestión del Tiempo Desempeño Eficiencia Calidad de Trabajo

Nota: Elaboración propia

Tabla 2

Variable independiente: Gestión administrativa

Variables	Definición conceptual y operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable Gestión Administrativa	Robbins y Coulter (2018) señalan que la gestión administrativa “es la relación entre acciones efectivas realizadas en un campo con el fin de utilizar los recursos disponibles en la acción. La administración se refiere a quién proporciona estos recursos, que son dos procesos complementarios”. (p. 78)	Planificación (Scanlan, 2018, pág. 174). Organización (Scanlan, 2018, pág. 138).	Definición de Estrategias Definición de objetivos Establecimiento de presupuesto y actividades Establecimiento de una estructura orgánica Establecimiento de funciones de los trabajadores Establecimiento de niveles jerárquicos Verificación de los resultados previstos	Ordinal
	Operacionalmente, la gestión administrativa consta de las siguientes dimensiones: planificación, organización y control.	Control (Scanlan, 2018, pág. 142).	Control de desempeño Monitoreo permanente de actividades	

Nota: Elaboración propia

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

La investigación presentó una tipología básica, basada en los aportes proporcionados por diversos modelos de investigación y bases teóricas validadas y publicadas. Además, se contrastaron los conocimientos de referencia en la Superintendencia Nacional de Recursos Públicos sede Tacna, con el objetivo de generar un aporte científico, respetando siempre los conocimientos de referencia (Hernández & Mendoza, 2019).

Asimismo, se propuso establecer la influencia de la eficiencia del control interno en la gestión administrativa, mediante un estudio de nivel explicativo. Por lo tanto, la tesis reveló si existía una relación significativa entre las variables estudiadas en la investigación (Hernández & Mendoza, 2019).

3.2. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación fue de diseño no experimental – transversal.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

La población estuvo compuesta por 40 trabajadores administrativos de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

3.3.2. Muestra

Al contar con una población conocida y reducida, no se consideró realizar un muestreo- Por lo tanto, la muestra estuvo constituido por la población total de trabajadores administrativos de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

Respecto a la técnica utilizada para la tesis, se empleó la encuesta. Esta técnica es ampliamente utilizada en investigaciones básicas, no experimentales y correlacionales, y se adaptó perfectamente al estudio planteado en la investigación (Hernández & Mendoza, 2019).

3.4.2. Instrumentos

Tomando en consideración la técnica aplicada, se utilizó el cuestionario como instrumento correspondiente. Es importante destacar que, para ambas variables, el instrumento no tenía precedentes, por lo que se sometió a juicio de expertos para su validación correspondiente como también a la prueba de confiabilidad estadística.

3.5. Técnicas de procesamiento de datos

Para llevar a cabo esta investigación, se llevaron a cabo una serie de procedimientos para obtener y analizar datos relacionados con el control interno y la gestión administrativa de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) en su sede en Tacna.

El primer paso en esta investigación consistió en solicitar la autorización de los responsables administrativos de la SUNARP sede Tacna. Para ello, se presentó una solicitud formal y por escrito al administrador de la institución, en la cual se detallaba la naturaleza del estudio, los objetivos perseguidos y la metodología que se emplearía. A través de esta solicitud, se buscó obtener el respaldo de la administración para asegurar un acceso adecuado a los datos y una colaboración eficaz del personal administrativo.

Una vez que se obtuvo la autorización correspondiente, se procedió a la fase de recopilación de datos. Para ello, se diseñaron cuestionarios específicos que fueron entregados a cada miembro del personal administrativo de la SUNARP en su sede de Tacna. En el momento de entrega de los cuestionarios, se brindó una explicación detallada sobre los objetivos de la investigación, el propósito del cuestionario y las instrucciones para completarlo de manera adecuada. Se enfatizó la importancia de que cada participante respondiera con honestidad y según sus propias percepciones, utilizando las opciones de respuesta proporcionadas en el cuestionario.

Posteriormente, se recogieron los cuestionarios completados y se inició la etapa de procesamiento de datos. Para ello, se utilizó el software estadístico IBM SPSS Windows Versión XXIV, el cual facilitó la organización, análisis y presentación de los datos de manera efectiva. El procesamiento de datos tuvo como objetivo transformar la información recopilada en resultados que pudieran ser interpretados y analizados de manera sistemática.

En esta fase, se llevaron a cabo diversos cálculos estadísticos, entre los cuales destaca la prueba de correlación estadística, la misma que se estableció en función de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, cuyo resultante condujo a ejecutar la prueba no paramétrica de Rho-Spearman, en el cual, el cálculo del valor de significancia calculado y el coeficiente de correlación, permitieron identificar la existencia y la intensidad de la relación entre las variables estudiadas, es decir, la eficiencia del control interno y la gestión administrativa de la SUNARP sede Tacna. A través de estos resultados, se pudo extraer conclusiones significativas que contribuyeron a un mejor entendimiento de la relación entre estas variables.

3.6. Selección y validación de instrumentos de investigación

Se procedió a realizar el cálculo de la confiabilidad del instrumento estadístico utilizando el coeficiente de Alpha de Cronbach. Para establecer los rangos de confiabilidad, se tomaron en cuenta los valores propuestos por George y Mallery (2003), cuyos valores se presentan de manera detallada en la siguiente tabla:

Tabla 3

Escala de Alfa de Cronbach

Escala	Interpretación
-1 a 0	No es confiable
0.01 – 0.49	Baja confiabilidad
0.50 – 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 – 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 – 1.00	Alta confiabilidad

Nota. Obtenido de George y Mallery (2003, pág. 231)

3.6.1. Confiabilidad de la variable Eficiencia del control interno

Se realizó un estudio piloto mediante una encuesta con el propósito de evaluar la confiabilidad del instrumento utilizado. A continuación, se exponen los resultados obtenidos en dicho estudio:

Tabla 4

Estadísticos de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
.856	10

Nota. Cuestionario aplicado

Tabla 5*Estadísticos de total del elemento*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento- total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
La SUNARP busca formas de reducir los costos en la adquisición de bienes y servicios de los cuadros de necesidades requeridos para sus áreas.	32.90	29.63	0.68	0.83
La SUNARP está comprometida en controlar y registrar todos los gastos imprevistos suscitados en sus operaciones.	32.70	31.29	0.59	0.84
La SUNARP contribuye en la implementación de sistemas de calidad en sus operaciones internas.	32.70	29.24	0.72	0.83
Los trabajadores de la SUNARP retienen el conocimiento adquirido en su trabajo, permitiendo el desarrollo eficiente de sus tareas.	32.70	31.91	0.57	0.84
Los trabajadores de la SUNARP se sienten comprometidos a realizar su tarea de manera eficaz velando por la imagen institucional transmitida a la ciudadanía.	32.80	31.96	0.56	0.84
Los trabajadores de la SUNARP buscan constantemente oportunidades para aprender y mejorar su desempeño laboral.	32.45	31.74	0.60	0.84
La SUNARP gestiona adecuadamente su tiempo para cumplir con sus responsabilidades.	32.60	34.71	0.33	0.86
Los trabajadores de la SUNARP cumplen con los objetivos y metas establecidos en su trabajo.	33.00	32.31	0.50	0.85

Los trabajadores de la SUNARP trabajan considerando el principio de reducción de costos y optimización de beneficios en sus tareas.	32.50	32.05	0.65	0.84
Las funciones realizadas por los trabajadores de la SUNARP cumplen con los requisitos mínimos de sus cargos laborales.	32.35	34.28	0.40	0.86

Nota. Cuestionario aplicado

Se evidencia una alta fiabilidad en los resultados del coeficiente Alpha de Cronbach, los cuales se sitúan en un rango que va desde 0.800 hasta 0.900.

3.6.2. *Confiabilidad de la variable Gestión administrativa*

Con el objetivo de analizar la consistencia del instrumento utilizado, se llevó a cabo una encuesta. A continuación, se presentan en detalle los resultados obtenidos:

Tabla 6

Estadísticos de confiabilidad de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
.868	11

Nota. Cuestionario aplicado

Tabla 7

Estadísticos de total del elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
La SUNARP define estrategias para la consecución de la misión y visión institucionales en coordinación con el equipo de trabajo.	36.40	38.30	0.62	0.85
La SUNARP elabora los objetivos de la institución tomando como base los resultados del diagnóstico de la realidad.	36.35	40.44	0.52	0.86

La SUNARP establece una programación presupuestaria en base al plan de trabajo anual que debe ejecutar.	36.35	40.85	0.56	0.86
La SUNARP establece actividades según las estrategias e indicadores formulados según el presupuesto institucional.	36.05	39.84	0.56	0.86
La SUNARP diseña una estructura orgánica en la cual se evidencien todos los cargos operativos y funcionales requeridos para su funcionamiento.	36.35	37.57	0.69	0.85
La SUNARP cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF) actualizado en el cual se manifiesten las funciones de cada puesto laboral.	36.25	41.63	0.50	0.86
La SUNARP en su estructura orgánica define claramente los distintos niveles jerárquicos de acuerdo a cada área que la compone.	36.35	41.26	0.48	0.86
En la SUNARP define estándares que sirven de modelo, guía o base para la verificación de resultados previstos de los procesos de gestión.	36.55	40.97	0.59	0.86
En la SUNARP se utiliza instrumentos de medición de resultados debidamente aprobados.	36.40	40.35	0.56	0.86
Los instrumentos de medición de resultados que se utilizan en la SUNARP son eficaces.	36.30	40.01	0.60	0.85
La SUNARP elabora planes de evaluación del logro de los objetivos, actividades y metas, lo cual a través del monitoreo y supervisión posibilite la retroalimentación de los procesos de gestión institucionales.	36.65	39.00	0.57	0.86

Nota. Cuestionario aplicado

Los resultados obtenidos del coeficiente Alpha de Cronbach reflejan una alta confiabilidad del instrumento utilizado, debido a que se encuentran en el intervalo de 0.800 a 0.900.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros.

Se procedió a la aplicación de la encuesta dirigida a los trabajadores, quienes constituyen el objeto de estudio de la investigación. La muestra seleccionada para participar en la encuesta fue de 40 individuos. Una vez recopilados los datos, se realizó la tabulación de los mismos utilizando el software Excel. Posteriormente, los datos fueron transferidos al programa estadístico IBM SPSS 23.0 para llevar a cabo el análisis correspondiente.

En el programa SPSS, se realizó el análisis de normalidad de los datos para verificar si seguían una distribución normal. Además, se procedió a la creación de tablas y gráficos que representaran visualmente las variables y dimensiones estudiadas. Estas tablas y gráficos permitieron visualizar de manera clara y concisa los resultados obtenidos.

Finalmente, se llevó a cabo la comprobación de las hipótesis planteadas utilizando un modelo de regresión lineal, ya que el objetivo del estudio era analizar la relación de ciertas variables sobre otras. Este modelo permitió examinar la relación entre las variables y determinar si existía alguna relación significativa.

En resumen, se aplicó la encuesta a los trabajadores administrativos de la SUNARP sede Tacna, se tabularon los datos, se analizaron en el software SPSS, se crearon tablas y gráficos, y se comprobaron las hipótesis utilizando un modelo de regresión lineal. Todo esto se realizó con el propósito de obtener resultados significativos y obtener conclusiones pertinentes para la investigación.

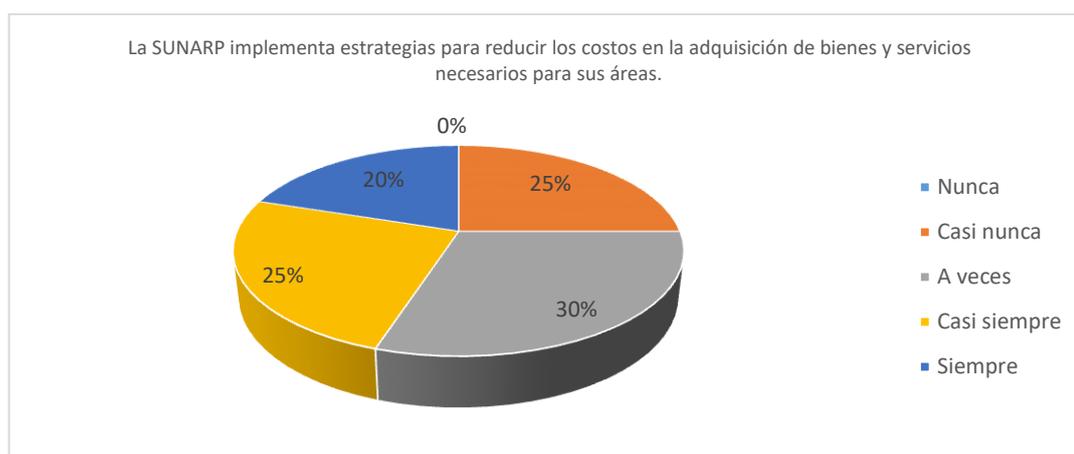
4.2. Presentación de resultados, tablas, gráficos, figuras, etc.

4.2.1. Variable 1: Eficiencia de control interno

4.2.1.1. Dimensión: Costos bajos

Figura 1

La SUNARP implementa estrategias para reducir los costos en la adquisición de bienes y servicios necesarios para sus áreas.



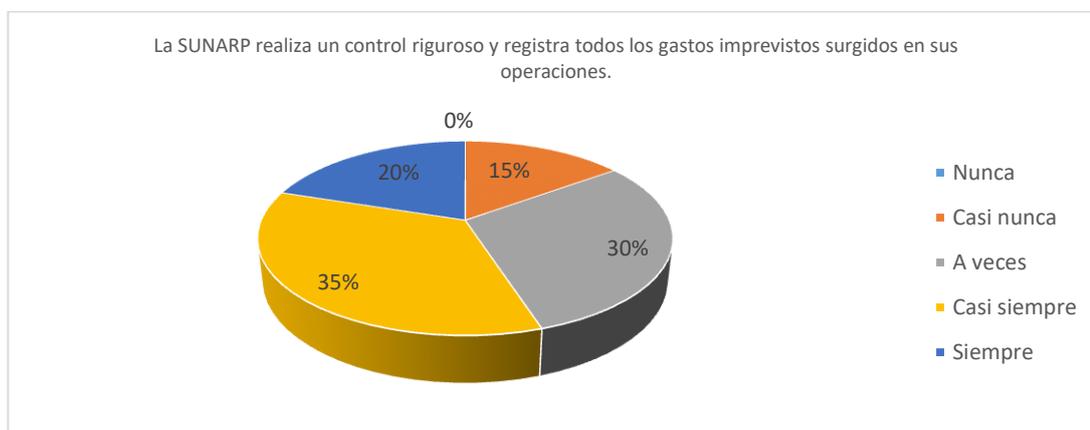
Nota. Elaboración propia

El resultado refleja las percepciones de los trabajadores de la SUNARP respecto a la implementación de estrategias para reducir los costos en la adquisición de bienes y servicios necesarios para sus áreas. Se observa que un porcentaje significativo de trabajadores (25.00%) indica estar "Casi nunca" de acuerdo, lo que sugiere una percepción de escasa o baja implementación de estrategias de reducción de costos. Además, un 30.00% de los trabajadores indica estar "A veces" de acuerdo, lo que implica percepciones de esfuerzos intermitentes o limitados en la reducción de costos. Por otro lado, un 25.00% indica estar "Casi siempre" de acuerdo, lo que sugiere una percepción de una implementación habitual de estrategias de reducción de costos. Finalmente, un 20.00% indica estar "Siempre" de acuerdo, lo que implica una percepción de constante implementación de estrategias para reducir costos. Estos resultados evidencian una diversidad de percepciones entre los trabajadores en

relación a la implementación de estrategias de reducción de costos en la SUNARP, lo cual debe ser considerado en el análisis de los resultados y en la interpretación de los hallazgos, teniendo en cuenta el contexto organizacional y las particularidades de cada área.

Figura 2

La SUNARP realiza un control riguroso y registra todos los gastos imprevistos surgidos en sus operaciones



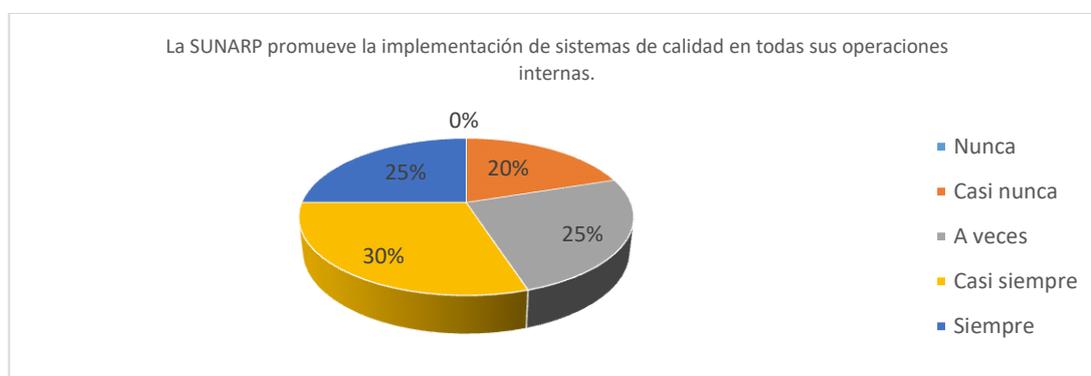
Nota. Elaboración propia

El resultado revela las percepciones de los trabajadores de la SUNARP en relación al control riguroso y registro de gastos imprevistos surgidos en las operaciones de la institución. Se observa que el 15.00% de los trabajadores indicó estar "Casi nunca" de acuerdo, lo que sugiere una percepción de un control y registro insuficiente o poco riguroso de los gastos imprevistos. Además, el 30.00% de los trabajadores indicó estar "A veces" de acuerdo, lo que implica percepciones de un control y registro intermitente o limitado de los gastos imprevistos. Por otro lado, el 35.00% de los trabajadores indicó estar "Casi siempre" de acuerdo, lo que sugiere una percepción de un control y registro habitual de los gastos imprevistos. Finalmente, el 20.00% de los trabajadores indicó estar "Siempre" de acuerdo, lo que implica una percepción de un control y registro constante de los gastos imprevistos.

Estos resultados evidencian la existencia de divergencias en las percepciones de los trabajadores respecto al control y registro de gastos imprevistos en la SUNARP, lo cual debe ser considerado en el análisis de los resultados y en la interpretación de los hallazgos, teniendo en cuenta el contexto organizacional y las particularidades de cada área.

Figura 3

La SUNARP promueve la implementación de sistemas de calidad en todas sus operaciones internas.



Nota. Elaboración propia

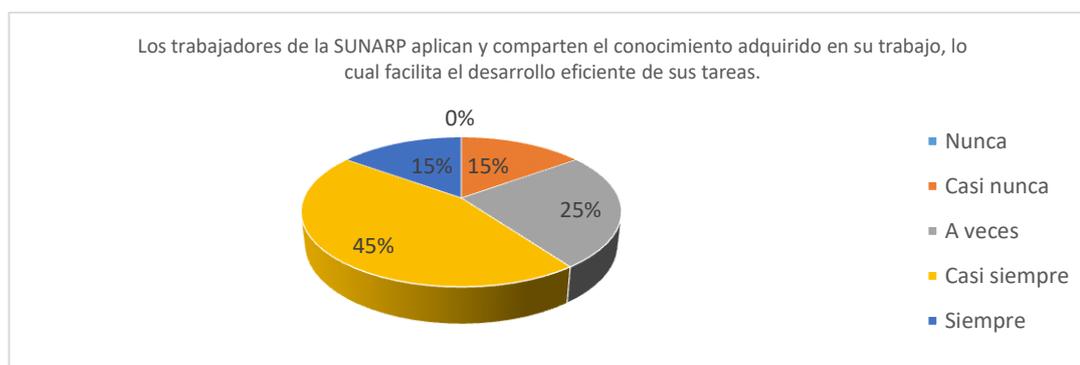
El análisis de las respuestas de los trabajadores de la SUNARP respecto a la promoción de la implementación de sistemas de calidad en todas las operaciones internas revela lo siguiente: el 20.00% de los trabajadores indicó estar "Casi nunca" de acuerdo, lo cual sugiere una percepción de una promoción limitada o insuficiente de la implementación de sistemas de calidad. Además, el 25.00% de los trabajadores indicó estar "A veces" de acuerdo, lo que implica percepciones de una promoción intermitente de la implementación de sistemas de calidad. Por otro lado, el 30.00% de los trabajadores indicó estar "Casi siempre" de acuerdo, lo que sugiere una percepción de una promoción habitual de la implementación de sistemas de calidad. Finalmente, el 25.00% de los trabajadores indicó estar "Siempre" de acuerdo, lo que implica una percepción de una promoción constante de la implementación de

sistemas de calidad. Estos resultados evidencian la existencia de diferencias en las percepciones de los trabajadores respecto a la promoción de la implementación de sistemas de calidad en la SUNARP, lo cual debe ser considerado en el análisis de los resultados y en la interpretación de los hallazgos, teniendo en cuenta el contexto organizacional y las particularidades de cada área.

4.2.1.2. Dimensión: Capacitación

Figura 4

Los trabajadores de la SUNARP aplican y comparten el conocimiento adquirido en su trabajo, lo cual facilita el desarrollo eficiente de sus tareas.



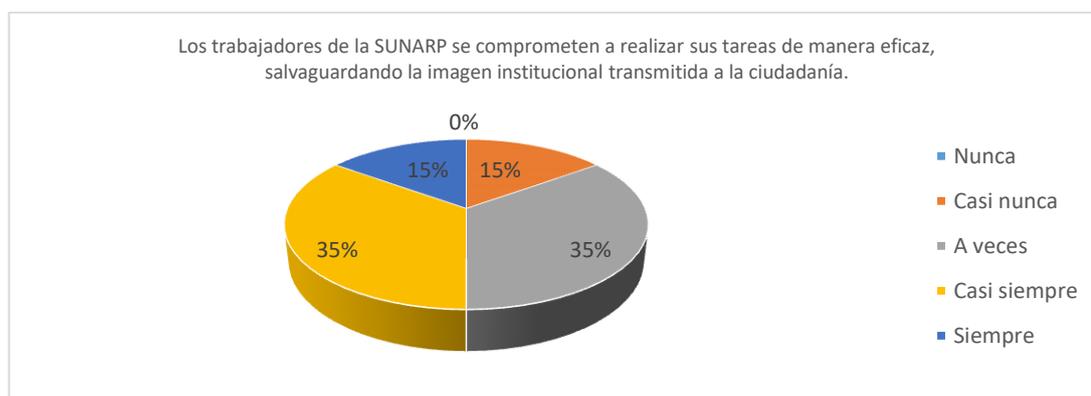
Nota. Elaboración propia

El análisis de las respuestas de los trabajadores de la SUNARP respecto a la aplicación y compartición del conocimiento adquirido en su trabajo revela lo siguiente: el 15.00% de los trabajadores indicó estar "Casi nunca" de acuerdo, lo cual sugiere una percepción de una aplicación y compartición limitada del conocimiento adquirido. Además, el 25.00% de los trabajadores indicó estar "A veces" de acuerdo, lo que implica percepciones de una aplicación y compartición intermitente del conocimiento adquirido. Por otro lado, el 45.00% de los trabajadores indicó estar "Casi siempre" de acuerdo, lo que sugiere una percepción de una aplicación y compartición habitual del conocimiento adquirido. Finalmente, el 15.00% de los trabajadores indicó estar "Siempre" de acuerdo, lo que implica una percepción de

una aplicación y compartición constante del conocimiento adquirido. Estos resultados evidencian la existencia de diferencias en las percepciones de los trabajadores respecto a la aplicación y compartición del conocimiento en la SUNARP, lo cual debe ser considerado en el análisis de los resultados y en la interpretación de los hallazgos, teniendo en cuenta el contexto organizacional y las particularidades de cada área.

Figura 5

Los trabajadores de la SUNARP se comprometen a realizar sus tareas de manera eficaz, salvaguardando la imagen institucional transmitida a la ciudadanía.



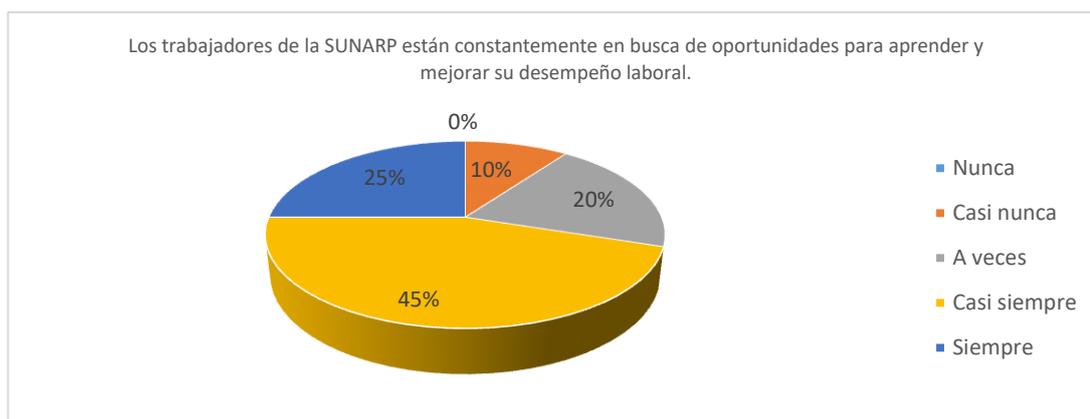
Nota. Elaboración propia

El análisis de las respuestas de los trabajadores de la SUNARP en relación a su compromiso para realizar las tareas de manera eficaz y salvaguardar la imagen institucional transmitida a la ciudadanía muestra lo siguiente: el 15.00% de los trabajadores indicó estar "Casi nunca" de acuerdo, lo cual sugiere una percepción de un compromiso limitado en la realización de tareas y la protección de la imagen institucional. Además, el 35.00% de los trabajadores indicó estar "A veces" de acuerdo, lo que implica percepciones intermitentes en cuanto al compromiso en la realización de tareas y la salvaguardia de la imagen institucional. Por otro lado, el 35.00% de los trabajadores indicó estar "Casi siempre" de acuerdo, lo que sugiere una percepción de un compromiso habitual en la realización de tareas y la protección

de la imagen institucional. Finalmente, el 15.00% de los trabajadores indicó estar "Siempre" de acuerdo, lo que implica una percepción de un compromiso constante en la realización de tareas y la salvaguardia de la imagen institucional. Estos resultados evidencian la existencia de variaciones en las percepciones de los trabajadores respecto a su compromiso en la realización de tareas y la protección de la imagen institucional, lo cual debe ser considerado en el análisis de los resultados y en la formulación de acciones para fortalecer el compromiso de los trabajadores en la SUNARP.

Figura 6

Los trabajadores de la SUNARP están constantemente en busca de oportunidades para aprender y mejorar su desempeño laboral.



Nota. Elaboración propia

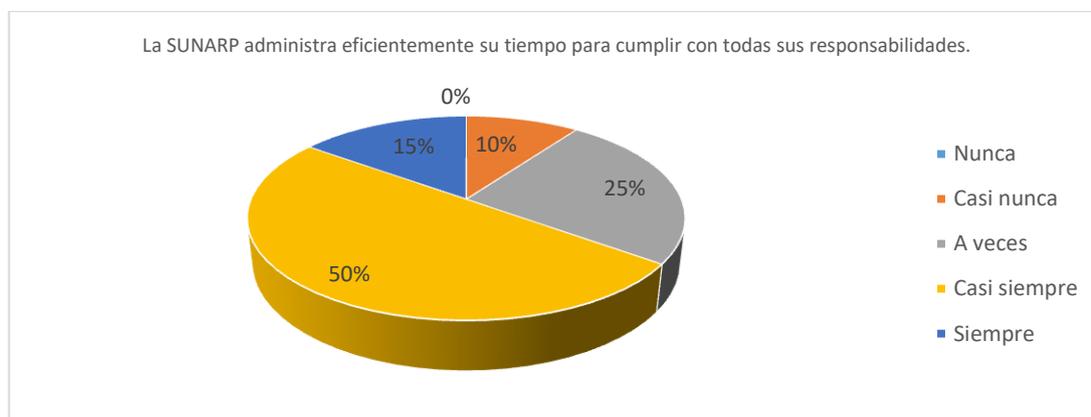
El análisis de las respuestas de los trabajadores de la SUNARP en relación a su búsqueda constante de oportunidades para aprender y mejorar su desempeño laboral muestra lo siguiente: el 10.00% de los trabajadores indicó estar "Casi nunca" en busca de estas oportunidades, lo cual sugiere una percepción limitada en cuanto a la búsqueda de crecimiento y mejora profesional. Además, el 20.00% de los trabajadores indicó estar "A veces" en busca de estas oportunidades, lo que implica una percepción intermitente en cuanto a la búsqueda de crecimiento y mejora. Por

otro lado, el 45.00% de los trabajadores indicó estar "Casi siempre" en busca de estas oportunidades, lo que sugiere una percepción habitual en la búsqueda de crecimiento y mejora profesional. Finalmente, el 25.00% de los trabajadores indicó estar "Siempre" en busca de estas oportunidades, lo que implica una percepción constante en la búsqueda de crecimiento y mejora laboral. Estos resultados destacan la existencia de variaciones en las percepciones de los trabajadores respecto a su disposición para buscar oportunidades de aprendizaje y mejora, lo cual debe ser considerado en el análisis de los resultados y en la formulación de estrategias para fomentar un ambiente de desarrollo y crecimiento en la SUNARP.

4.2.1.3. Dimensión: Productividad

Figura 7

La SUNARP administra eficientemente su tiempo para cumplir con todas sus responsabilidades.



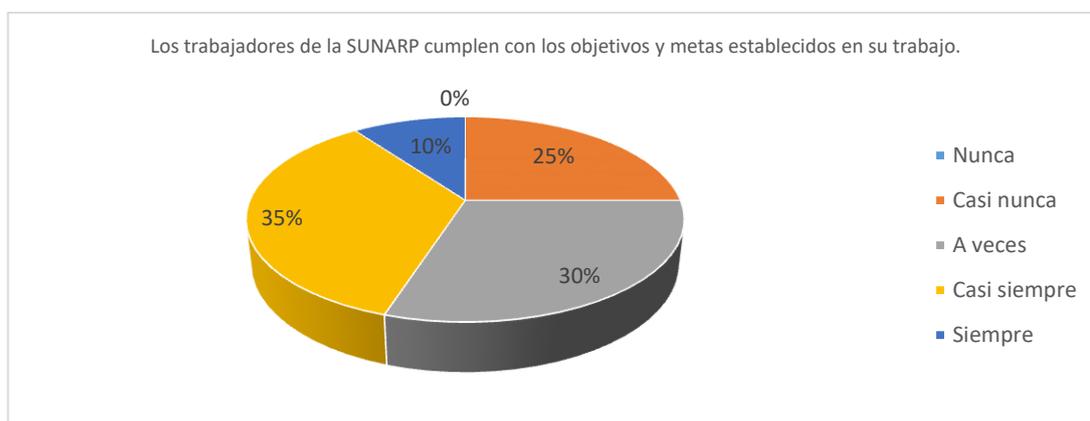
Nota. Elaboración propia

La evaluación de las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la SUNARP en relación a la eficiente administración del tiempo para cumplir con sus responsabilidades revela lo siguiente: se observa que el 10.00% de los trabajadores indica que la SUNARP "Casi nunca" administra eficientemente su tiempo, lo cual sugiere una percepción limitada en cuanto a la eficiencia en la gestión del tiempo.

Por otro lado, el 25.00% de los trabajadores indica que la SUNARP administra eficientemente su tiempo "A veces", lo que implica una percepción intermitente en términos de la gestión del tiempo. Por otro lado, el 50.00% de los trabajadores señala que la SUNARP administra eficientemente su tiempo "Casi siempre", lo que indica una percepción frecuente en términos de la gestión del tiempo. Además, el 15.00% de los trabajadores manifiesta que la SUNARP administra eficientemente su tiempo "Siempre", lo cual sugiere una percepción constante en términos de la gestión del tiempo. Estos resultados resaltan la importancia de la eficiente administración del tiempo en el cumplimiento de las responsabilidades laborales y pueden servir como base para identificar áreas de mejora y promover prácticas eficientes de gestión del tiempo dentro de la SUNARP.

Figura 8

Los trabajadores de la SUNARP cumplen con los objetivos y metas establecidos en su trabajo.



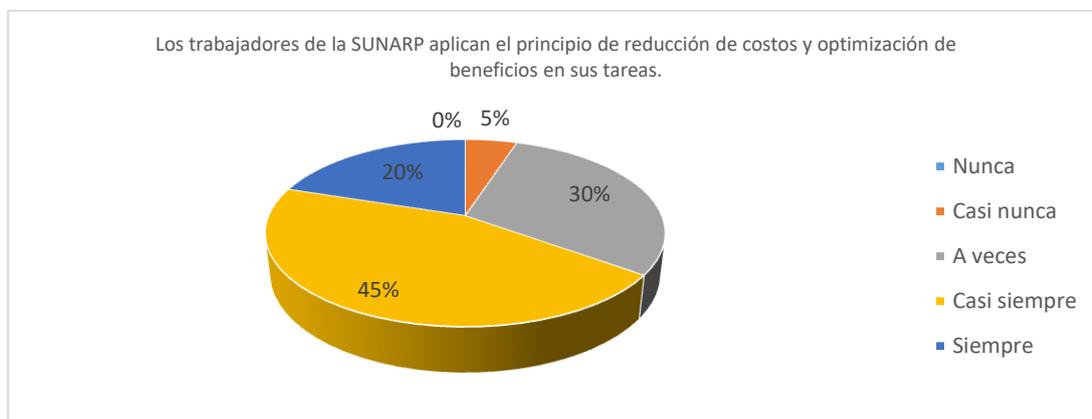
Nota. Elaboración propia

Al analizar las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la SUNARP en relación al cumplimiento de los objetivos y metas establecidos en su trabajo, se observa lo siguiente: el 25.00% de los trabajadores indica que "Casi nunca" cumplen con los objetivos y metas establecidos, lo cual sugiere una percepción baja en cuanto

al logro de estos. Por otro lado, el 30.00% de los trabajadores señala que cumplen con los objetivos y metas "A veces", lo que implica un cumplimiento intermitente en términos de los objetivos y metas establecidos. Asimismo, el 35.00% de los trabajadores manifiesta que cumplen con los objetivos y metas "Casi siempre", lo que indica un cumplimiento frecuente en términos de los objetivos y metas establecidos. Por último, el 10.00% de los trabajadores indica que cumplen con los objetivos y metas "Siempre", lo cual sugiere un alto nivel de cumplimiento en términos de los objetivos y metas establecidos. Estos resultados resaltan la importancia del seguimiento y la alineación con los objetivos y metas organizacionales, y pueden servir como base para identificar áreas de mejora y fortalecer el cumplimiento de los mismos dentro de la SUNARP.

Figura 9

Los trabajadores de la SUNARP aplican el principio de reducción de costos y optimización de beneficios en sus tareas.



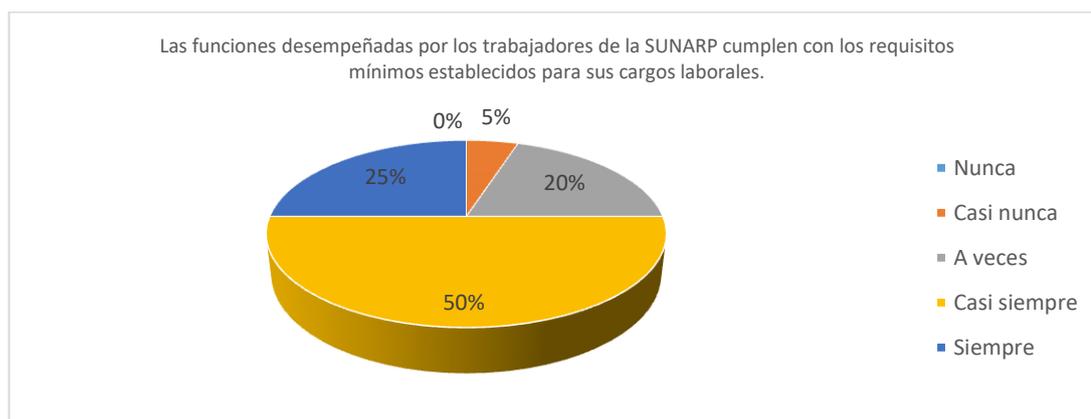
Nota. Elaboración propia

Al examinar las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la SUNARP en relación a la aplicación del principio de reducción de costos y optimización de beneficios en sus tareas, se observan los siguientes resultados: el 5.00% de los trabajadores indica que "Casi nunca" aplican este principio, lo cual

sugiere una baja implementación en términos de la reducción de costos y optimización de beneficios. Por otro lado, el 30.00% de los trabajadores señala que aplican este principio "A veces", lo que implica una aplicación intermitente en términos de la reducción de costos y optimización de beneficios. Además, el 45.00% de los trabajadores manifiesta que aplican este principio "Casi siempre", lo cual indica una aplicación frecuente en términos de la reducción de costos y optimización de beneficios. Por último, el 20.00% de los trabajadores indica que aplican este principio "Siempre", lo cual sugiere un alto nivel de aplicación en términos de la reducción de costos y optimización de beneficios. Estos resultados destacan la importancia de fomentar la aplicación consistente del principio de reducción de costos y optimización de beneficios en las tareas de los trabajadores de la SUNARP, lo que puede contribuir a una gestión más eficiente y efectiva de los recursos.

Figura 10

Las funciones desempeñadas por los trabajadores de la SUNARP cumplen con los requisitos mínimos establecidos para sus cargos laborales.



Nota. Elaboración propia

Al analizar las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la SUNARP en relación al cumplimiento de las funciones de sus cargos laborales, se obtuvieron los siguientes resultados: el 5.00% de los trabajadores indica que "Casi nunca"

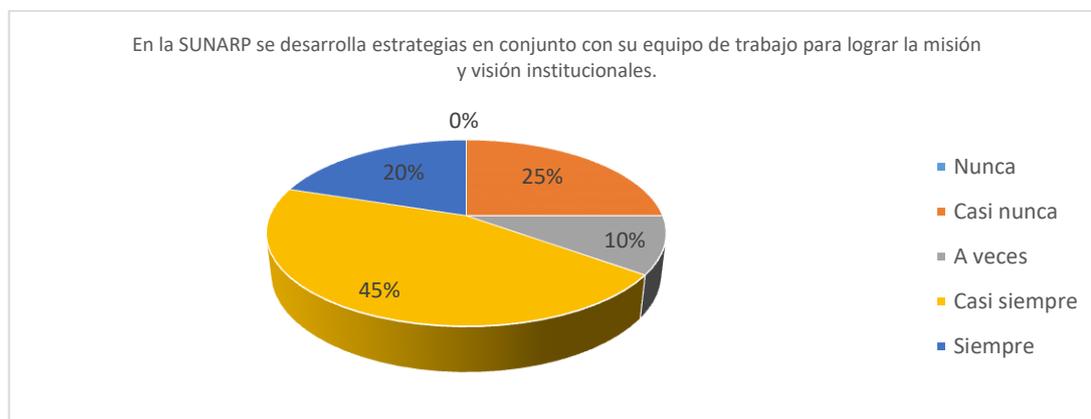
cumplen con los requisitos mínimos establecidos, lo cual sugiere una baja adherencia a los estándares requeridos para sus cargos laborales. Por otro lado, el 20.00% de los trabajadores señala que cumplen con los requisitos mínimos "A veces", lo que implica un cumplimiento intermitente de los estándares requeridos. Además, el 50.00% de los trabajadores manifiesta que cumplen con los requisitos mínimos "Casi siempre", lo cual indica un alto nivel de adhesión a los estándares requeridos para sus cargos laborales. Por último, el 25.00% de los trabajadores indica que cumplen con los requisitos mínimos "Siempre", lo cual sugiere una adherencia constante y consistente a los estándares requeridos. Estos resultados destacan la importancia de fortalecer y reforzar el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos para los cargos laborales en la SUNARP, con el objetivo de garantizar una ejecución efectiva y eficiente de las funciones asignadas.

4.2.2. Variable 2: Gestión administrativa

4.2.2.1. Dimensión: Planificación

Figura 11

En la SUNARP se desarrolla estrategias en conjunto con su equipo de trabajo para lograr la misión y visión institucionales.

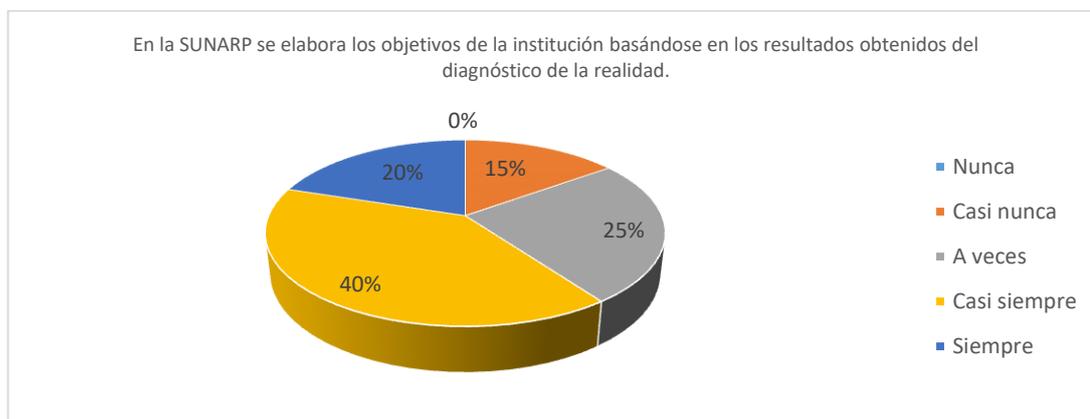


Nota. Elaboración propia

Al analizar las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la SUNARP en relación al desarrollo de estrategias en conjunto con su equipo de trabajo para lograr la misión y visión institucionales, se obtuvieron los siguientes resultados: el 25.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Casi nunca", lo cual sugiere una baja frecuencia en la colaboración estratégica con el equipo de trabajo. Por otro lado, el 10.00% de los trabajadores señaló que esto ocurre "A veces", lo que implica una colaboración estratégica intermitente con el equipo de trabajo. Además, el 45.00% de los trabajadores manifestó que esto ocurre "Casi siempre", lo cual indica una alta frecuencia en la colaboración estratégica con el equipo de trabajo. Por último, el 20.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Siempre", lo que sugiere una colaboración estratégica constante y consistente con el equipo de trabajo. Estos resultados destacan la importancia de fortalecer y promover la colaboración estratégica con el equipo de trabajo en la SUNARP, con el objetivo de lograr de manera efectiva la misión y visión institucionales.

Figura 12

En la SUNARP se elabora los objetivos de la institución basándose en los resultados obtenidos del diagnóstico de la realidad

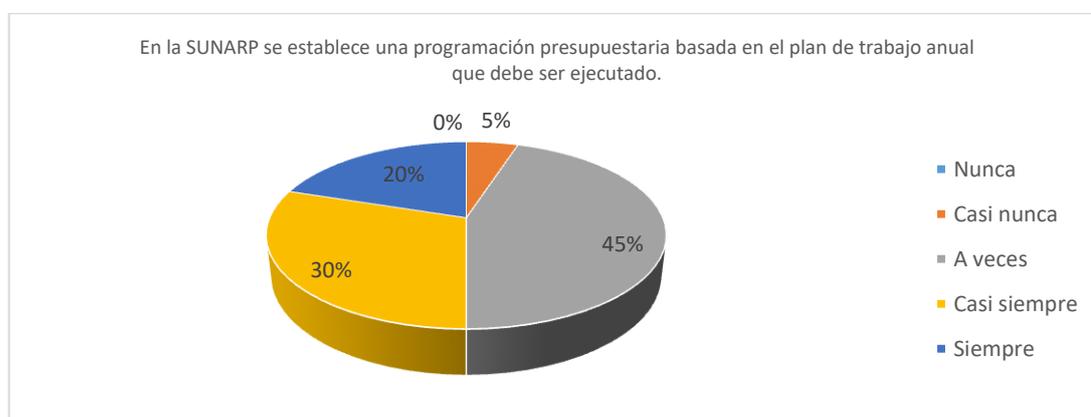


Nota. Elaboración propia

Al analizar las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la SUNARP en relación a la elaboración de los objetivos de la institución basándose en los resultados obtenidos del diagnóstico de la realidad, se obtuvieron los siguientes resultados: el 15.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Casi nunca", lo cual sugiere una baja frecuencia en la vinculación de los objetivos con el diagnóstico de la realidad. Por otro lado, el 25.00% de los trabajadores señaló que esto ocurre "A veces", lo que implica una vinculación intermitente de los objetivos con el diagnóstico de la realidad. Además, el 40.00% de los trabajadores manifestó que esto ocurre "Casi siempre", lo cual indica una alta frecuencia en la vinculación de los objetivos con el diagnóstico de la realidad. Por último, el 20.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Siempre", lo que sugiere una vinculación constante y consistente de los objetivos con el diagnóstico de la realidad. Estos resultados resaltan la importancia de fortalecer la vinculación entre los objetivos institucionales y los resultados obtenidos del diagnóstico de la realidad en la SUNARP, con el fin de orientar de manera efectiva las acciones y estrategias de la institución.

Figura 13

En la SUNARP se establece una programación presupuestaria basada en el plan de trabajo anual que debe ser ejecutado

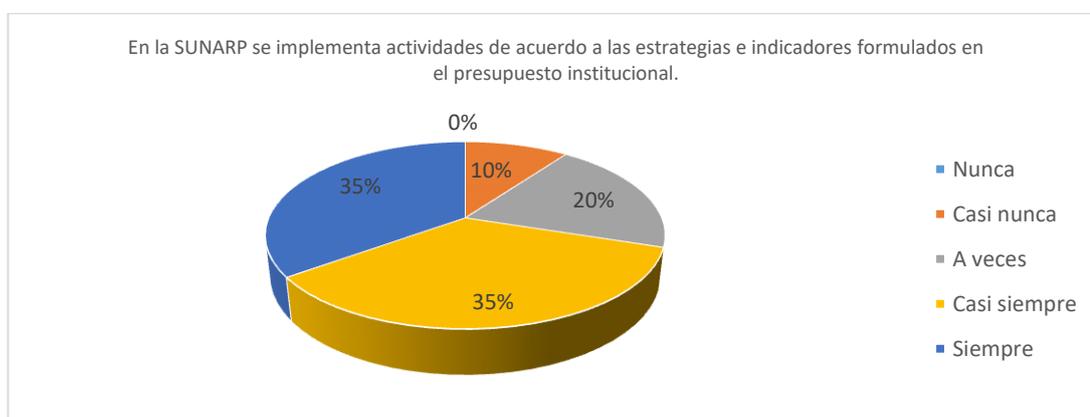


Nota. Elaboración propia

Al analizar las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la SUNARP en relación al establecimiento de una programación presupuestaria basada en el plan de trabajo anual que debe ser ejecutado, se obtuvieron los siguientes resultados: el 5.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Casi nunca", lo cual sugiere una baja frecuencia en la vinculación del presupuesto con el plan de trabajo anual. Por otro lado, el 45.00% de los trabajadores señaló que esto ocurre "A veces", lo que implica una vinculación intermitente de la programación presupuestaria con el plan de trabajo anual. Además, el 30.00% de los trabajadores manifestó que esto ocurre "Casi siempre", lo cual indica una alta frecuencia en la vinculación del presupuesto con el plan de trabajo anual. Por último, el 20.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Siempre", lo que sugiere una vinculación constante y consistente de la programación presupuestaria con el plan de trabajo anual. Estos resultados resaltan la importancia de fortalecer la vinculación entre el presupuesto y el plan de trabajo anual en la SUNARP, con el fin de garantizar una gestión financiera efectiva y alineada a los objetivos institucionales.

Figura 14

En la SUNARP se implementa actividades de acuerdo a las estrategias e indicadores formulados en el presupuesto institucional.



Nota. Elaboración propia

Al analizar las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la SUNARP en relación a la implementación de actividades de acuerdo a las estrategias e indicadores formulados en el presupuesto institucional, se obtuvieron los siguientes resultados: el 0.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Nunca", lo cual sugiere una falta de alineación entre las actividades y los objetivos establecidos en el presupuesto institucional. Por otro lado, el 10.00% de los trabajadores señaló que esto ocurre "Casi nunca", lo que implica una baja frecuencia en la implementación de actividades de acuerdo a las estrategias e indicadores del presupuesto institucional. Además, el 20.00% de los trabajadores manifestó que esto ocurre "A veces", lo cual indica una implementación intermitente de actividades alineadas con el presupuesto institucional. Por último, el 35.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Casi siempre", mientras que otro 35.00% indicó que esto ocurre "Siempre", lo que sugiere una alta frecuencia en la implementación de actividades coherentes con las estrategias e indicadores del presupuesto institucional. Estos resultados destacan la importancia de fortalecer la alineación entre las actividades y el presupuesto institucional en la SUNARP, a fin de garantizar una gestión efectiva y eficiente de los recursos disponibles.

4.2.2.2.Dimensión: Organización

Figura 15

En la SUNARP se cuenta con una estructura orgánica que refleja de manera clara todos los cargos operativos y funcionales necesarios para su funcionamiento.

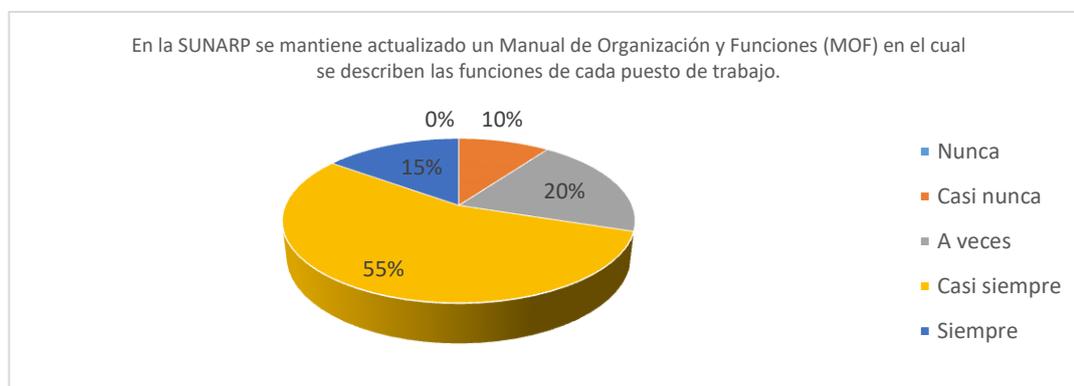


Nota. Elaboración propia

Al analizar las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la SUNARP en relación a la existencia de una estructura orgánica que refleje de manera clara todos los cargos operativos y funcionales necesarios para su funcionamiento, se obtuvieron los siguientes resultados: el 0.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Nunca", lo que sugiere una falta de claridad en la estructura organizativa de la institución. Por otro lado, el 15.00% de los trabajadores señaló que esto ocurre "Casi nunca", lo que implica una baja frecuencia en la comunicación y definición de los cargos necesarios en la estructura organizativa. Además, el 35.00% de los trabajadores manifestó que esto ocurre "A veces", lo cual indica que existe cierta claridad en algunos cargos, pero no de manera generalizada. Por último, el 20.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Casi siempre", mientras que otro 30.00% indicó que esto ocurre "Siempre", lo que sugiere que la estructura organizativa refleja de manera clara los cargos operativos y funcionales necesarios para el funcionamiento de la SUNARP en la mayoría de los casos. Estos resultados destacan la importancia de fortalecer la comunicación y definición de la estructura organizativa en la SUNARP, a fin de asegurar un adecuado funcionamiento de la institución.

Figura 16

En la SUNARP se mantiene actualizado un Manual de Organización y Funciones (MOF) en el cual se describen las funciones de cada puesto de trabajo.

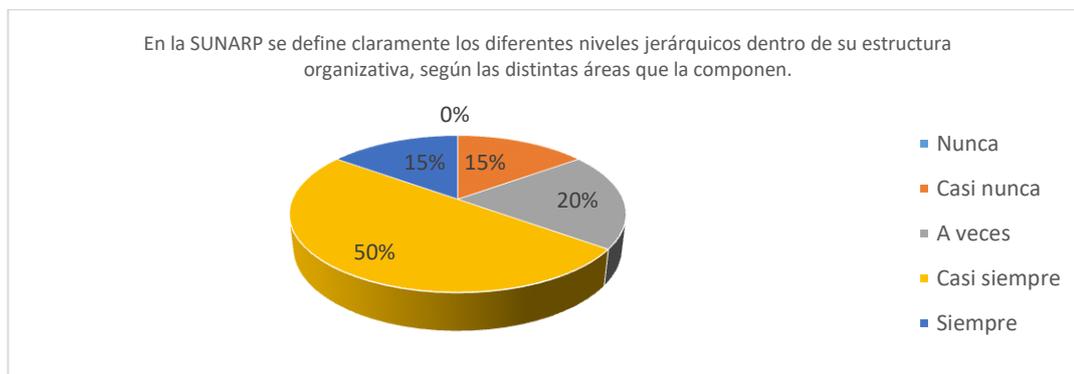


Nota. Elaboración propia

Al analizar las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la SUNARP en relación a la existencia de un Manual de Organización y Funciones (MOF) actualizado en el cual se describen las funciones de cada puesto de trabajo, se obtuvieron los siguientes resultados: el 0.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Nunca", lo que sugiere una falta de actualización y claridad en las descripciones de funciones en el MOF. Por otro lado, el 10.00% de los trabajadores señaló que esto ocurre "Casi nunca", lo que implica una baja frecuencia en la actualización y descripción de funciones en el MOF. Además, el 20.00% de los trabajadores manifestó que esto ocurre "A veces", lo cual indica que existe cierta actualización y descripción de funciones en el MOF, pero no de manera generalizada. Por último, el 55.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Casi siempre", mientras que otro 15.00% indicó que esto ocurre "Siempre", lo que sugiere que el MOF se mantiene actualizado y las funciones de cada puesto de trabajo están claramente definidas en la mayoría de los casos. Estos resultados destacan la importancia de mantener actualizado y disponible el MOF para garantizar una adecuada asignación de responsabilidades y un funcionamiento eficiente.

Figura 17

En la SUNARP se define claramente los diferentes niveles jerárquicos.



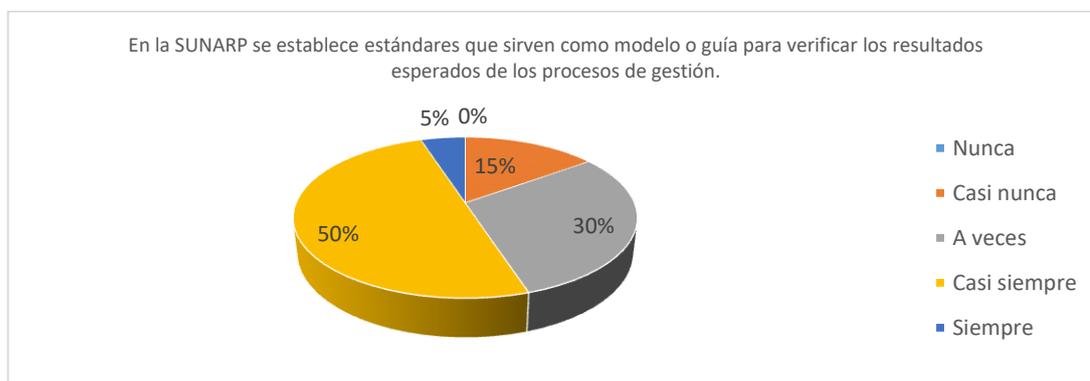
Nota. Elaboración propia

Al analizar las respuestas proporcionadas por los trabajadores de la SUNARP en relación a la existencia de una clara definición de los diferentes niveles jerárquicos dentro de la estructura organizativa, según las distintas áreas que la componen, se obtuvieron los siguientes resultados: el 0.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Nunca", lo que sugiere una falta de claridad en la definición de los niveles jerárquicos. Por otro lado, el 15.00% de los trabajadores señaló que esto ocurre "Casi nunca", lo que implica una baja frecuencia en la definición clara de los niveles jerárquicos. Además, el 20.00% de los trabajadores manifestó que esto ocurre "A veces", lo cual indica que existe cierta definición de los niveles jerárquicos en algunas áreas, pero no de manera generalizada. Por último, el 50.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Casi siempre", mientras que otro 15.00% indicó que esto ocurre "Siempre", lo que sugiere que la definición clara de los niveles jerárquicos se realiza en la mayoría de las áreas de la SUNARP. Estos resultados resaltan la importancia de una estructura organizativa bien definida y transparente, que facilite la toma de decisiones y el flujo de comunicación en la SUNARP.

4.2.2.3.Dimensión: Control

Figura 18

En la SUNARP se establece estándares que sirven como modelo o guía para verificar los resultados esperados de los procesos de gestión.

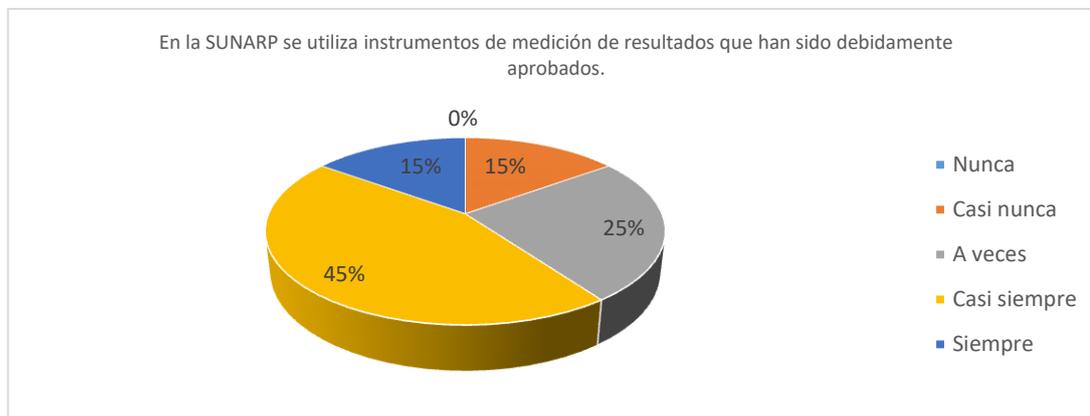


Nota. Elaboración propia

Al evaluar las respuestas de los trabajadores de la SUNARP en relación al establecimiento de estándares que sirven como modelo o guía para verificar los resultados esperados de los procesos de gestión, se obtuvieron los siguientes resultados: el 0.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Nunca", lo que sugiere una falta de establecimiento de estándares en la organización. Por otro lado, el 15.00% de los trabajadores señaló que esto ocurre "Casi nunca", lo que implica una baja frecuencia en el establecimiento de estándares. Además, el 30.00% de los trabajadores manifestó que esto ocurre "A veces", lo cual indica que existen algunos estándares establecidos, pero no de manera generalizada. Por último, el 50.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Casi siempre", mientras que otro 5.00% indicó que esto ocurre "Siempre", lo que sugiere que se establecen estándares de manera consistente en la mayoría de los procesos de gestión de la SUNARP. Estos resultados resaltan la importancia de contar con estándares claros y definidos que guíen el desempeño y la evaluación de los procesos en la organización.

Figura 19

En la SUNARP se utiliza instrumentos de medición de resultados que han sido debidamente aprobados.

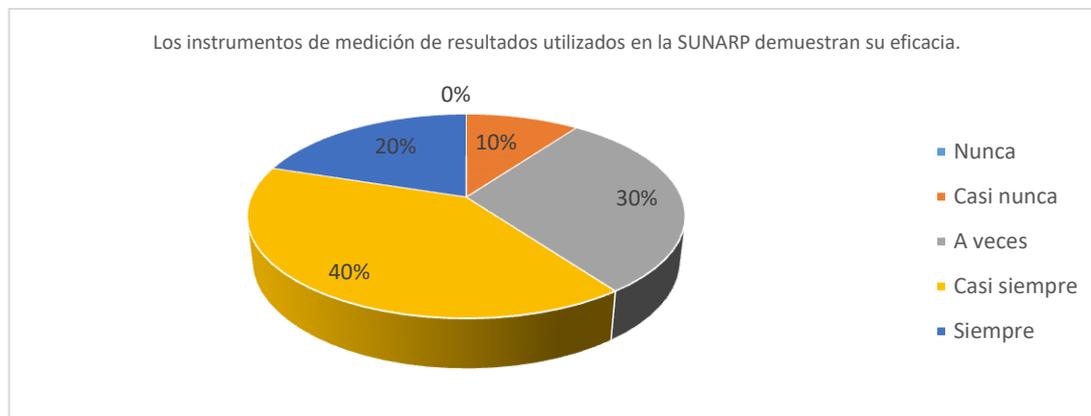


Nota. Elaboración propia

Al evaluar las respuestas de los trabajadores de la SUNARP sobre el uso de instrumentos de medición de resultados debidamente aprobados, se obtuvieron los siguientes resultados: el 0.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Nunca", lo que sugiere una falta de utilización de instrumentos aprobados para medir resultados. Por otro lado, el 15.00% de los trabajadores señaló que esto ocurre "Casi nunca", lo que implica una baja frecuencia en el uso de instrumentos aprobados. Además, el 25.00% de los trabajadores manifestó que esto ocurre "A veces", lo cual indica que existen algunas ocasiones en las que se utilizan instrumentos aprobados. Por último, el 45.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Casi siempre", mientras que otro 15.00% indicó que esto ocurre "Siempre", lo que sugiere que se utilizan regularmente instrumentos de medición de resultados que han sido debidamente aprobados en la mayoría de las actividades de la SUNARP. Estos resultados destacan la importancia de contar con instrumentos adecuados y aprobados para evaluar y medir los resultados en la organización.

Figura 20

Los instrumentos de medición de resultados utilizados en la SUNARP demuestran su eficacia.

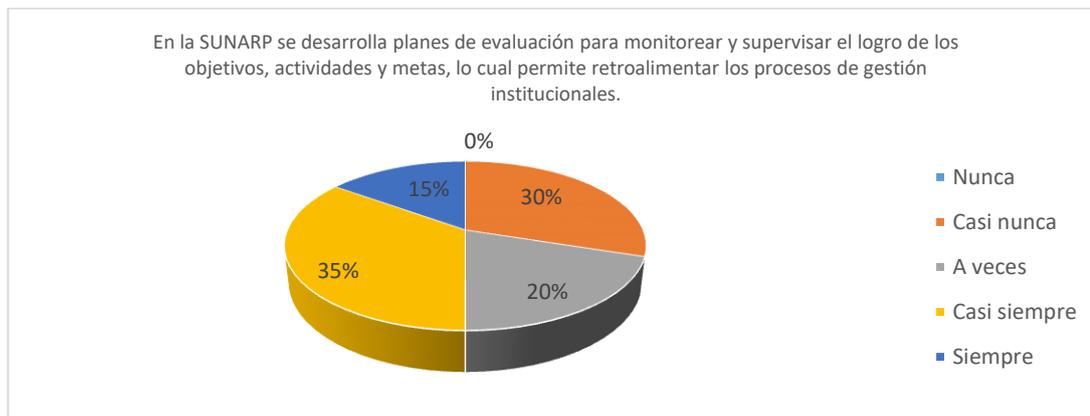


Nota. Elaboración propia

Al evaluar las respuestas de los trabajadores de la SUNARP sobre la eficacia de los instrumentos de medición de resultados utilizados, se obtuvieron los siguientes resultados: el 0.00% de los trabajadores indicó que estos instrumentos demuestran su eficacia "Nunca", lo que sugiere una falta de confianza en los instrumentos utilizados. Por otro lado, el 10.00% de los trabajadores señaló que esto ocurre "Casi nunca", lo que implica una baja frecuencia en la demostración de eficacia de los instrumentos. Además, el 30.00% de los trabajadores manifestó que esto ocurre "A veces", lo cual indica que existen algunas ocasiones en las que se percibe la eficacia de los instrumentos utilizados. Por último, el 40.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Casi siempre", mientras que otro 20.00% indicó que esto ocurre "Siempre", lo que sugiere que en la mayoría de las situaciones los instrumentos de medición de resultados utilizados demuestran su eficacia. Estos resultados resaltan la importancia de contar con instrumentos eficaces para obtener información precisa y confiable sobre los resultados en la SUNARP.

Figura 21

En la SUNARP se desarrolla planes de evaluación para monitorear y supervisar el logro de los objetivos, actividades y metas, lo cual permite retroalimentar los procesos de gestión institucionales.



Nota. Elaboración propia

Al analizar las respuestas de los trabajadores de la SUNARP respecto a la implementación de planes de evaluación para monitorear y supervisar el logro de objetivos, actividades y metas, se obtuvieron los siguientes resultados: el 0.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Nunca", lo que sugiere que la implementación de estos planes es inexistente. Por otro lado, el 30.00% de los trabajadores manifestó que esto ocurre "Casi nunca", lo cual indica una baja frecuencia en la implementación de dichos planes. Además, el 20.00% de los trabajadores señaló que esto ocurre "A veces", lo que implica que existen algunas ocasiones en las que se lleva a cabo la evaluación y supervisión de los objetivos, actividades y metas. Por último, el 35.00% de los trabajadores indicó que esto ocurre "Casi siempre", mientras que el 15.00% manifestó que esto ocurre "Siempre", lo que sugiere que en la mayoría de las situaciones se lleva a cabo la evaluación y supervisión de manera efectiva. Estos resultados destacan la importancia de

implementar planes de evaluación como una herramienta para retroalimentar y mejorar los procesos de gestión en la SUNARP.

4.3. Contraste de hipótesis

4.3.1. Prueba de normalidad

Se realizaron pruebas de normalidad en las dimensiones de cada variable en el presente estudio de tesis. Estas pruebas estadísticas, como es Shapiro-Wilk, se empleó con el propósito de determinar si los datos se ajustaban o no a una distribución normal. Las hipótesis planteadas fueron las siguientes (Romero, 2016):

- Si el valor p obtenido es superior a 0.05, se considera que los datos siguen una distribución normal.
- Si el valor p es inferior a 0.05, se concluye que los datos no exhiben una distribución normal.

El objetivo de estas pruebas fue evaluar la normalidad de los datos recolectados en cada dimensión de las variables estudiadas. Al utilizar los criterios de significancia establecidos, se pudo determinar si los datos presentaban una distribución que se ajustara a una forma normal o si, por el contrario, mostraban desviaciones significativas de dicha distribución. Esta prueba de normalidad es fundamental en el análisis estadístico, ya que permiten validar supuestos importantes para la aplicación de diferentes técnicas de análisis y la interpretación de los resultados obtenidos. Al conocer la naturaleza de la distribución de los datos, se pueden seleccionar de manera adecuada los métodos y modelos estadísticos más apropiados para su análisis y obtener conclusiones más sólidas y confiables.

a) Prueba de normalidad para eficiencia del control interno

Tabla 8*Prueba de Normalidad de la Variable Eficiencia del Control Interno*

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Dimensión: Costos bajos	.866	40	.000
Dimensión: Capacitación	.877	40	.000
Dimensión: Productividad	.794	40	.000
Variable 1: Control interno	.736	40	.000

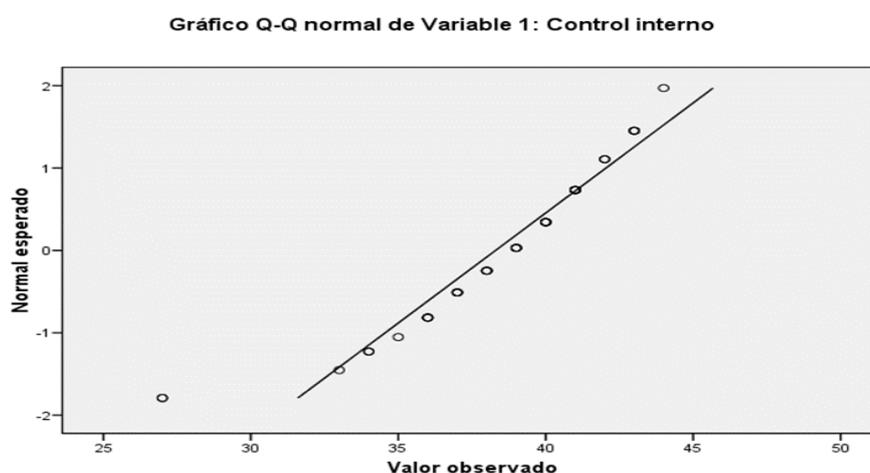
Nota. Cuestionario aplicado

Se llevó a cabo la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk en este estudio, dado que el tamaño de la muestra analizada es inferior a 50. Los resultados obtenidos revelaron que las dimensiones "Costos bajos", "Capacitación", "Productividad" y la variable "Control interno" no siguen una distribución normal. Esto se evidencia en los valores de significancia (p-valores) obtenidos, los cuales son menores a 0.050, como se muestra en la tabla de normalidad presentada. Además, se incluye un gráfico que proporciona una confirmación visual de la distribución normal de dicha variable. La prueba de normalidad de Shapiro-Wilk es una técnica estadística utilizada para evaluar si una muestra de datos sigue una distribución normal. En este caso, se aplicó a las dimensiones mencionadas y a la variable "Control interno" para determinar si sus valores se ajustaban a una distribución normal o presentaban desviaciones significativas. Los resultados obtenidos respaldan la suposición de que no existe normalidad para estas dimensiones y variable, lo que indica que los datos recolectados en este estudio no siguen una distribución aproximadamente normal. Esta información es relevante, ya que permite utilizar métodos estadísticos apropiados que asumen una distribución normal, lo cual fortalece la validez de los análisis realizados y las conclusiones obtenidas. De esta forma, la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk confirmó que las dimensiones "Costos bajos",

"Capacitación", "Productividad" y la variable "Control interno" no siguen una distribución normal en este estudio, respaldado tanto por los valores de significancia obtenidos como por el análisis gráfico. Esto proporciona una base sólida para el análisis estadístico posterior y garantiza la confiabilidad de los resultados obtenidos en relación con estas variables.

Figura 22

Gráfico de distribución normal para la variable Control interno



Nota. Cuestionario aplicado

b) Prueba de normalidad para la variable gestión administrativa

Tabla 9

Prueba de Normalidad de la Variable Gestión administrativa

	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Dimensión: Planificación	.782	40	.000
Dimensión: Organización	.861	40	.000
Dimensión: Control	.844	40	.000
Variable 2: Gestión administrativa	.736	40	.000

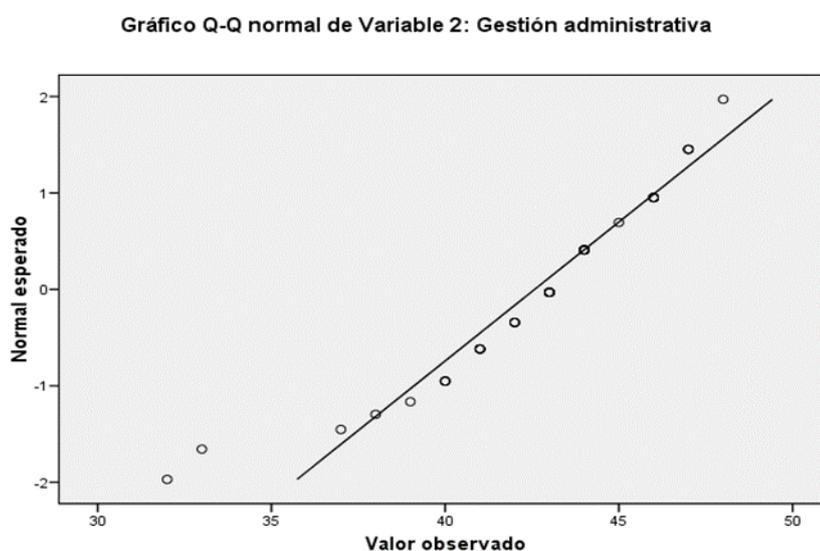
Nota. Cuestionario aplicado

Se procedió a realizar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk debido al tamaño de la muestra analizada, el cual es inferior a 50. Los resultados obtenidos

revelaron que las dimensiones "Planificación", "Organización", "Control" y la variable "Gestión administrativa" no siguen una distribución normal. Esto se deduce a partir de los valores de significancia (p-valores), los cuales son menores a 0.050, tal como se muestra en la tabla de normalidad presentada. Además, se incluye un gráfico que respalda visualmente la distribución normal de dicha variable.

Figura 23

Gráfico de distribución normal para la variable Gestión administrativa



Nota. Cuestionario aplicado

Tomando en cuenta estos valores, se ejecutó la prueba de correlación de Rho-Spearman, la cual es una prueba no paramétrica con mejor ajuste para medir la relación entre las variables que no presentan distribución normal.

Tal como indican Field, Miles, & Field (2012), la prueba de correlación de Rho-Spearman es una técnica estadística no paramétrica que se utiliza para medir el grado de asociación entre dos variables que son medibles en al menos una escala ordinal. A diferencia de la correlación de Pearson, que se basa en supuestos de normalidad y linealidad, la correlación de Spearman no asume una distribución normal y es adecuada para examinar relaciones no lineales.

La correlación de Spearman, también conocida como Rho de Spearman (ρ), se calcula utilizando los rangos de las observaciones en lugar de los valores originales. El cálculo se basa en la diferencia entre los rangos de las dos variables en cuestión para cada observación.

El valor de ρ puede variar entre -1 y 1:

Si ρ es igual a 1, indica una correlación positiva perfecta.

Si ρ está entre 0.8 a 1.0, indica una correlación muy buena

Si ρ está entre 0.6 a 0.79, indica una correlación buena

Si ρ está entre 0.40 a 0.59, indica una correlación moderada

Si ρ está entre 0.20 a 0.39, indica una correlación baja

Si ρ está entre 0.00 a 0.29, indica una correlación muy baja

Si ρ es igual a -1, indica una correlación negativa perfecta.

Si ρ es igual a 0, indica que no hay correlación.

Algunos de los parámetros más importantes en la correlación de Spearman son:

Valor de ρ : indica la dirección y la fuerza de la correlación entre las dos variables.

Nivel de significancia: el p-valor, que indica la probabilidad de obtener los resultados observados si no hay correlación en la población.

Número de observaciones (n): determina el tamaño de la muestra utilizada para calcular la correlación.

4.3.2. *Contraste de hipótesis*

4.3.2.1. **Hipótesis general**

Se tiene:

H0: La eficiencia de control interno no se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

H1: La eficiencia de control interno se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

La ejecución de la prueba de Rho-Spearman tiene como resultante:

Tabla 10

Prueba Rho-Spearman para la Hipótesis general

			Variable 1: Eficiencia Control interno	Variable 2: Gestión administrativa
Rho de Spearman	Variable 1: Eficiencia Control interno	Coefficiente de correlación	1.000	1.000
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	Variable 2: Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	40	40

Nota. Cuestionario aplicado

Como resultado de los análisis realizados, se puede inferir que la relación entre las variables es estadísticamente significativa, dado que el valor de significancia es menor a 0.05. Esta evidencia respalda la hipótesis alternativa (H1) formulada en el estudio. Lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se afirma que la eficiencia del control interno se relaciona de forma significativa con la Gestión Administrativa.

Así mismo, al haber aplicado la prueba de correlación de Rho-Spearman entre las variables "Control interno" y "Gestión administrativa", se obtuvo un coeficiente de correlación rho de 1.00.

La interpretación de este coeficiente indica una correlación positiva muy alta y fuerte entre las dos variables. Esto significa que existe una relación significativa entre el nivel de control interno implementado y la eficiencia de la gestión administrativa en el contexto estudiado.

Un coeficiente de correlación de 1.00 sugiere que a medida que aumenta el nivel de control interno, también tiende a aumentar la eficacia de la gestión administrativa. Esto implica que una mejora en el control interno puede tener un impacto positivo en la calidad y eficiencia de las prácticas administrativas en la organización.

En resumen, los resultados sugieren que existe una correlación positiva perfecta entre el control interno y la gestión administrativa, lo que implica que fortalecer el control interno puede ser beneficioso para mejorar la eficiencia y calidad de las prácticas administrativas en el contexto estudiado.

4.3.2.2. Comprobación de hipótesis específica 1

Se tiene:

H0: Los costos bajos no se relacionan con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

H1: Los costos bajos se relacionan con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

La ejecución de la prueba de Rho-Spearman tiene como resultante:

Tabla 11

Prueba Rho-Spearman para la Hipótesis específica 1

			Dimensión: Costos bajos	Variable 2: Gestión administrativa
Rho de Spearman	Dimensión: Costos bajos	Coefficiente de correlación	1.000	.815
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	40	40
	Variable 2: Gestión	Coefficiente de	.815	1.000

administrativa	correlación		
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	40	40

Nota. Cuestionario aplicado

A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que existe una relación significativa entre las variables, ya que el valor de significancia es menor a 0.05. Esto respalda la hipótesis alterna (H1) propuesta en el estudio. Lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se afirma que la dimensión costos bajos se relaciona de forma significativa con la Gestión Administrativa.

Además, al realizar la prueba de correlación de Rho-Spearman entre la dimensión "Costos bajos" y la variable "Gestión administrativa", se obtuvo un coeficiente de correlación rho de 0.815.

La interpretación de este coeficiente indica una correlación positiva alta entre la dimensión de costos bajos y la gestión administrativa en el contexto estudiado.

Un coeficiente de correlación de 0.815 sugiere que existe una asociación estadística positiva muy buena entre la reducción de costos y la eficacia de la gestión administrativa. Esto implica que cuando se logra mantener costos bajos en la organización, existe una tendencia a una mejor gestión administrativa en términos de eficiencia y optimización de recursos.

De esta forma, los resultados de la prueba de correlación indican que existe una correlación positiva muy buena entre la dimensión de costos bajos y la gestión administrativa.

4.3.2.3. Comprobación de hipótesis específica 2

Se tiene:

H0: La capacitación no se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

H1: La capacitación se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

La ejecución de la prueba de Rho-Spearman tiene como resultante:

Tabla 12

Prueba Rho-Spearman para la Hipótesis específica 2

		Dimensión: Capacitación	Variable 2: Gestión administrativa
Rho de Spearman	Dimensión: Capacitación	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	40
	Variable 2: Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	.875
		Sig. (bilateral)	.000
		N	40

Nota. Cuestionario aplicado

Basándonos en los resultados obtenidos, se puede deducir que hay una relación significativa entre las variables, dado que el valor de significancia es menor a 0.05. Esto confirma la validez de la hipótesis alterna (H1) formulada en el estudio. Lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se afirma que la dimensión capacitación se relaciona de forma significativa con la Gestión Administrativa.

Así también, al realizar la prueba de correlación de Rho-Spearman entre la dimensión "Capacitación" y la variable "Gestión administrativa", se obtuvo un coeficiente de correlación rho de 0.875.

La interpretación de este coeficiente indica una correlación positiva moderada a fuerte entre la dimensión de capacitación y la gestión administrativa en el contexto estudiado.

Un coeficiente de correlación de 0.875 sugiere que existe una asociación estadística positiva muy buena entre la capacitación del personal y la eficacia de la gestión administrativa. Esto implica que cuando se brinda capacitación adecuada a los empleados, existe una tendencia a una mejor gestión administrativa en términos

de competencias, toma de decisiones informada y mejora de habilidades relacionadas con la administración.

Es así que, los resultados de la prueba de correlación indican que existe una correlación positiva muy buena a fuerte entre la dimensión de capacitación y la gestión administrativa. Esto implica que brindar capacitación adecuada al personal puede contribuir a una gestión administrativa más efectiva.

4.3.2.4. Comprobación de hipótesis específica 3

Se tiene:

H0: La productividad no se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

H1: La productividad se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

La ejecución de la prueba de Rho-Spearman tiene como resultante:

Tabla 13

Prueba Rho-Spearman para la Hipótesis específica 3

			Dimensión: Productividad	Variable 2: Gestión administrativa
Rho de Spearman	Dimensión: Productividad	Coefficiente de correlación	1.000	.454
		Sig. (bilateral)	.	.003
		N	40	40
	Variable 2: Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	.454	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	.
		N	40	40

Nota. Cuestionario aplicado

Considerando los resultados obtenidos, se puede afirmar que existe una relación significativa entre las variables, ya que el valor de significancia es menor a 0.05. Estos hallazgos respaldan la hipótesis alterna (H1) propuesta en el estudio. Lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se afirma que la dimensión Productividad se relaciona de forma significativa con la Gestión Administrativa.

Así mismo, al realizar la prueba de correlación de Rho-Spearman entre la dimensión "Productividad" y la variable "Gestión administrativa", se obtuvo un coeficiente de correlación rho de 0.454. La interpretación de este coeficiente indica una correlación positiva moderada entre la dimensión de productividad y la gestión administrativa en el contexto estudiado.

Un coeficiente de correlación de 0.454 sugiere que existe una asociación estadística positiva moderada entre la productividad y la gestión administrativa, pero esta asociación es relativamente débil.

Ello quiere decir que, los resultados de la prueba de correlación indican una correlación positiva débil entre la dimensión de productividad y la gestión administrativa. Esto sugiere que la productividad puede tener cierta influencia en la gestión administrativa, pero es necesario considerar otros factores y dimensiones para comprender de manera más completa la relación entre ambas variables.

4.4. Discusión de resultados

En el estudio se ha logrado demostrar que el control interno en la SUNARP se cumple en alto grado. Para evaluar esta variable, se consideraron tres dimensiones, cada una con sus respectivos indicadores.

En la primera dimensión, relacionada con los costos bajos, se evaluaron aspectos como la logística, el manejo de gastos imprevistos y la implementación de un sistema de calidad. Los resultados indicaron que la SUNARP ha logrado mantener costos bajos en la adquisición de bienes y servicios, garantizando una gestión financiera eficiente. Además, se evidenció una adecuada logística, lo que contribuye a optimizar los recursos disponibles. Asimismo, se destaca la atención y control de los gastos imprevistos, lo que ayuda a mantener un equilibrio financiero.

Por último, se observó la implementación de un sistema de calidad, lo que demuestra el compromiso de la SUNARP con la mejora continua de sus procesos y servicios.

En la segunda dimensión, referente a la capacitación, se evaluaron aspectos como la retención de conocimiento, el compromiso de los empleados y el aprendizaje. Los resultados revelaron que los trabajadores de la SUNARP tienen la capacidad de retener el conocimiento adquirido en su trabajo, lo cual contribuye a un desarrollo eficiente de sus tareas. Además, se evidenció un alto grado de compromiso por parte de los empleados, quienes realizan sus tareas de manera eficaz y velan por la imagen institucional transmitida a la ciudadanía. También se destacó la búsqueda constante de oportunidades de aprendizaje y mejora por parte de los empleados, lo que fortalece su desempeño laboral y contribuye al crecimiento de la institución.

En la tercera dimensión, relacionada con la productividad, se evaluaron aspectos como la gestión del tiempo, el desempeño, la eficiencia y la calidad de trabajo. Los resultados mostraron que la SUNARP gestiona adecuadamente su tiempo para cumplir con sus responsabilidades, lo que se refleja en un buen desempeño y una alta eficiencia en las tareas realizadas. Además, se observó una preocupación por mantener altos estándares de calidad en el trabajo realizado, lo que garantiza la satisfacción de los usuarios y fortalece la reputación de la institución.

De esta forma, los resultados del estudio demuestran que el control interno en la SUNARP sede Tacna en el año 2023 se cumple en alto grado. Esto se evidencia en la capacidad de mantener costos bajos, la atención a la capacitación y desarrollo de los empleados, y la búsqueda constante de la productividad y la calidad en el trabajo realizado. Estos hallazgos son indicativos de un control eficiente que contribuye al logro de los objetivos y al buen funcionamiento de la SUNARP.

Por otro lado, se ha logrado demostrar que la gestión administrativa en la SUNARP se cumple en alto grado. Para evaluar esta variable, se consideraron tres dimensiones, cada una con sus respectivos indicadores.

En la primera dimensión, relacionada con la planificación, se evaluaron aspectos como la definición de estrategias, objetivos, y el establecimiento de presupuesto y actividades. Los resultados mostraron que la SUNARP ha demostrado una planificación efectiva al definir claramente las estrategias a seguir, los objetivos a alcanzar y al establecer un presupuesto y actividades acorde con su plan de trabajo. Esto demuestra una visión a largo plazo y una capacidad para establecer metas claras y alcanzables.

En la segunda dimensión, referente a la organización, se evaluaron aspectos como el establecimiento de una estructura orgánica, funciones de los trabajadores y niveles jerárquicos. Los resultados revelaron que la SUNARP cuenta con una estructura organizativa bien definida, donde se evidencia la asignación clara de funciones a los trabajadores y una jerarquía establecida de acuerdo con cada área de la institución. Esto facilita la coordinación y comunicación interna, así como la eficiencia en el desempeño de las tareas.

En la tercera dimensión, relacionada con el control, se evaluaron aspectos como la verificación de resultados previstos, el control de desempeño y el monitoreo permanente de actividades. Los resultados mostraron que la SUNARP lleva a cabo un control riguroso, verificando si los resultados alcanzados se corresponden con los previstos. Asimismo, se realiza un seguimiento constante del desempeño de las actividades y se monitorean permanentemente para asegurar su correcta ejecución.

De esta forma, los resultados del estudio demuestran que la gestión administrativa en la SUNARP sede Tacna en el año 2023 se cumple en alto grado.

Esto se evidencia en una planificación efectiva, una organización bien estructurada y un control riguroso de las actividades. Estos hallazgos son indicativos de una gestión administrativa eficiente que contribuye al logro de los objetivos institucionales y al buen funcionamiento de la SUNARP.

Así mismo se ha demostrado que existe una relación significativa entre las variables "Control interno" y "Gestión administrativa". Esta conclusión se basa en el análisis realizado utilizando la prueba de correlación de Rho-Spearman, donde se obtuvo un valor de significancia menor a 0.05, lo que explica que la implementación de un control interno eficiente contribuye positivamente a una gestión administrativa eficaz, lo que a su vez beneficia el cumplimiento de los objetivos institucionales y el buen funcionamiento de la SUNARP.

En contraste con los antecedentes, el estudio de Cuenca (2020) se centró en analizar y conceptualizar los aspectos organizacionales y estructurales del sistema de control interno en las fuerzas de seguridad en Argentina. Aunque el contexto y el enfoque difieren del presente estudio, se puede establecer una comparación en cuanto al hallazgo de una ausencia de políticas y procedimientos institucionales para controlar los riesgos. En el caso de la SUNARP sede Tacna, se encontró que el control interno se cumple en alto grado, lo que indica que la institución ha implementado mecanismos y prácticas efectivas para controlar y optimizar sus recursos.

Por otro lado, la investigación realizada por Mendoza et al. (2018) se enfocó en establecer la influencia del control interno en la gestión administrativa del sector público en Ecuador. Aunque el contexto es diferente, se puede establecer una comparación en cuanto a la importancia de la implementación de mecanismos de control interno en la gestión administrativa. En el caso de la SUNARP sede Tacna,

se ha demostrado que la gestión administrativa se cumple en alto grado, lo que implica una planificación efectiva, una organización bien estructurada y un control riguroso de las actividades.

Así mismo, el estudio de Santillana (2022), se centró en establecer el vínculo entre el control interno y la gestión administrativa en un proyecto específico de una empresa en Perú. Aunque el contexto y el alcance difieren, se puede establecer una comparación en cuanto a la relación positiva entre el control interno y la gestión administrativa. En ambos estudios, se encontró que un buen control interno contribuye a una buena administración, lo cual se refleja en un desempeño eficiente y en la capacidad de alcanzar los objetivos establecidos.

En relación al estudio de Cruz (2011), se enfocó en evaluar el control interno y su influencia en la gestión administrativa en centros de atención al ciudadano en el sector público en Perú. Aunque el contexto y el objeto de estudio son diferentes, se puede establecer una comparación en cuanto a la importancia del control interno en la gestión administrativa. Ambos estudios concluyen que el control interno tiene un impacto directo y significativo en la gestión administrativa, lo que resalta la necesidad de contar con mecanismos efectivos de control para garantizar una administración eficiente.

Respecto a Delgado (2021), se centró en evaluar los controles internos existentes en los procesos operativos de una empresa hotelera en Perú. Aunque el objeto de estudio difiere, se puede establecer una comparación en cuanto a la identificación de áreas de mejora en los procesos operativos. En el caso de la SUNARP sede Tacna, se ha demostrado que el control interno se cumple en alto grado, lo que implica una adecuada gestión de los recursos y una preocupación por mantener altos estándares de calidad en el trabajo realizado.

En cuanto a Candia (2021) se enfocó en establecer la influencia del control interno en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Pocollay en la Región Tacna. Aunque el contexto es diferente, se puede establecer una comparación en cuanto al impacto del control interno en la gestión administrativa. Ambos estudios concluyen que el control interno tiene una influencia significativa en la gestión administrativa, lo que resalta la importancia de contar con mecanismos efectivos de control para garantizar una administración eficiente y el logro de los objetivos institucionales.

Así mismo, respecto al estudio de Hospinal (2018), se centró en analizar la incidencia del control interno en la gestión administrativa de Provías Nacional en Tacna. Aunque el objeto de estudio difiere, se puede establecer una comparación en cuanto al impacto del control interno en la gestión administrativa. En ambos estudios se encontró que el control interno afecta significativamente la gestión administrativa, lo que destaca la importancia de implementar controles internos sólidos para garantizar una gestión eficiente y el cumplimiento de los objetivos.

De esta forma, al comparar los hallazgos de estos antecedentes con los resultados del presente estudio, se puede destacar la importancia del control interno en la gestión administrativa. Los hallazgos del presente estudio indican que en la SUNARP sede Tacna, tanto el control interno como la gestión administrativa se cumplen en alto grado. Esto implica que la institución ha implementado mecanismos efectivos de control, ha planificado adecuadamente, ha establecido una estructura organizativa clara y ha realizado un seguimiento riguroso de las actividades. Estos resultados respaldan los hallazgos de los antecedentes, lo que indica la relevancia y la influencia positiva del control interno en la gestión administrativa en diferentes contextos.

CONCLUSIONES

1. En base a los resultados obtenidos y conforme a la prueba de Rho-Spearman, se puede concluir de manera significativa que existe una relación positiva y significativa entre la eficiencia del control interno y la gestión administrativa en la SUNARP Sede Tacna en el año 2023. Estos hallazgos respaldan el objetivo general del estudio, proporcionando evidencia sólida de que un control interno eficiente, de acuerdo a una adecuada gestión de costos bajos, capacitación y productividad, contribuye de manera positiva y significativa a una gestión administrativa efectiva en la institución, la cual se traduce en una adecuada planificación, organización y control. Esta relación establecida ofrece una base sólida para la implementación de estrategias que promuevan la mejora continua y la optimización de los procesos administrativos en la SUNARP.
2. Los resultados obtenidos demuestran que los costos bajos se relacionan de forma positiva y significativa con la gestión administrativa en la SUNARP Sede Tacna en el año 2023. La institución ha logrado mantener costos bajos en la adquisición de bienes y servicios, lo que refleja una gestión financiera eficiente y una óptima utilización de los recursos disponibles. Esta relación positiva entre los costos bajos y la gestión administrativa destaca la importancia de implementar estrategias de control y seguimiento de los gastos, así como de buscar constantemente oportunidades para mejorar la eficiencia en la asignación y utilización de los recursos en la SUNARP.
3. La capacitación se relaciona de manera positiva y significativa con la gestión administrativa en la SUNARP Sede Tacna en el año 2023. Los empleados de la institución demuestran la capacidad de retener el conocimiento adquirido en su

trabajo, lo cual contribuye a un desarrollo eficiente de sus tareas y a un cumplimiento efectivo de las responsabilidades laborales. Esta relación entre la capacitación y la gestión administrativa resalta la importancia de invertir en programas de capacitación y desarrollo del personal, así como de fomentar una cultura organizacional que promueva el aprendizaje continuo y la adquisición de nuevas habilidades y conocimientos en la SUNARP.

4. La productividad se relaciona de forma positiva y significativa con la gestión administrativa en la SUNARP Sede Tacna en el año 2023. Los resultados obtenidos reflejan una gestión adecuada del tiempo, un buen desempeño en las tareas realizadas, una alta eficiencia y una buena calidad de trabajo por parte de los empleados. Esta relación entre la productividad y la gestión administrativa destaca la importancia de establecer metas claras, proporcionar recursos adecuados y promover un ambiente de trabajo que fomente la motivación y el compromiso de los empleados en la búsqueda de la excelencia en la SUNARP.

RECOMENDACIONES

1. Con base en la conclusión de que existe una relación significativa entre la eficiencia del control interno y la gestión administrativa en la SUNARP Sede Tacna en el año 2023, se recomienda al administrador de la entidad promover y fortalecer aún más los mecanismos de control interno en la institución. Esto puede lograrse mediante la implementación de políticas y procedimientos claros, así como la asignación de recursos adecuados para garantizar la eficacia y eficiencia en los procesos administrativos. Además, se sugiere establecer un sistema de seguimiento y evaluación periódica del control interno para identificar oportunidades de mejora y corregir posibles desviaciones. El liderazgo del administrador en la promoción de una cultura de control interno sólida será fundamental para asegurar que la gestión administrativa se desarrolle de manera eficiente y efectiva.
2. Dado que los costos bajos se relacionan de manera positiva y significativa con la gestión administrativa, se recomienda al administrador de la entidad impulsar estrategias orientadas a la optimización de los recursos financieros en la SUNARP. Esto implica fomentar la búsqueda constante de oportunidades para reducir los gastos innecesarios, negociar acuerdos favorables con proveedores y garantizar la eficiencia en la adquisición de bienes y servicios. Asimismo, se sugiere implementar sistemas de seguimiento y control de los gastos para identificar posibles áreas de mejora y realizar ajustes necesarios. El compromiso y liderazgo del administrador en la gestión responsable de los recursos financieros contribuirá a una gestión administrativa sólida y eficiente en la institución.

3. Considerando la relación positiva entre la capacitación y la gestión administrativa, se recomienda al administrador de la entidad invertir en programas de capacitación y desarrollo del personal en la SUNARP. Esto implica proporcionar oportunidades de formación continua, tanto en aspectos técnicos como en habilidades gerenciales, que permitan a los empleados adquirir y actualizar conocimientos relevantes para su desempeño laboral. Asimismo, se sugiere promover una cultura organizacional que valore y fomente el aprendizaje y el intercambio de conocimientos entre los empleados. El liderazgo del administrador en la promoción de la capacitación y el desarrollo del personal contribuirá a fortalecer la gestión administrativa y garantizar un desempeño eficiente en la SUNARP.
4. En relación a la productividad, se recomienda al administrador de la entidad fomentar un ambiente de trabajo que promueva la eficiencia y la calidad en las tareas realizadas. Esto implica establecer metas claras, proporcionar los recursos necesarios y brindar reconocimiento y recompensas por el desempeño excepcional. Asimismo, se sugiere implementar sistemas de gestión del tiempo y establecer indicadores de desempeño que permitan medir y evaluar la productividad de manera objetiva. El liderazgo del administrador en la creación de un entorno de trabajo motivador y enfocado en la excelencia contribuirá a mejorar la gestión administrativa y alcanzar los objetivos institucionales de la SUNARP.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, M. (24 de 01 de 2020). *¿Qué es el control interno y por qué es importante?*
Obtenido de <https://www.marsh.com/ve/es/services/risk-consulting/insights/what-is-internal-control-and-why-is-it-important.html>
- Andrade, S. (2018). *Diccionario de Economía. 3era Ed.* Editorial Andrade.
- Arias. (2018). *Procedimiento para el análisis de gestión administrativa.* Venezuela: Universidad del Oriente Anzoátegui.
- Arrizabalaga, J. (11 de enero de 2021). *El desconocido significado del término low cost.* Obtenido de <https://www.ifema.es/noticias/negocio/low-cost-que-significa>
- Auditoría Superior de la Federación. (2020). *Informe Anual de la Fiscalización Superior.* México.
- Azkue, I. (2023). *Planificación.* Obtenido de <https://humanidades.com/planificacion/>
- Borja, P. (2023). *Low cost, modelo de negocio liderazgo en costes.* Obtenido de <https://www.borjapascual.tv/modelos-de-negocio/modelo-lowcost/>
- Cabrera, S., Erazo, J., Narváez, C., & Rodríguez, R. (2020). Internal Control in the Administrative Management of Deconcentrated Executive Units. *Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)*, 3 - 5.
- Candia, R. (2021). *El control interno y la gestión administrativa, en la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2019 .* Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Carro, F., & Calo, A. (2018). *La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada.* Argentina: FAHCE.
- Casanova. (2018). *Formación profesional, productividad y trabajo decente Boletín n°153.* Uruguay: Cinterfor Montevideo.
- Cassini, R. (2008). *Definición de Modelo de Gestión.* España.
- Castillo, M. (2023). *Capacitación.* Obtenido de <https://www.sesametime.com/assets/diccionario/capacitacion/>
- Catácora, F. (2018). *Sistemas y procedimientos contables.* Venezuela: McGraw.
- Chiavenato, I. (2018). *Administración de recursos humanos.* México: McGraw-Hill Interamericana.

- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la Teoría General de la Administración, 7ma Edición*. McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de Recursos Humanos (10ma Ed.)*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Coelho, F. (2023). *Qué es control*. Obtenido de <https://www.significados.com/control/>
- COSO. (2013). *Marco de Control Interno COSO 2013*. EEUU: Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission.
- Cottarelli, C. (2019). *Los desafíos de la evasión fiscal en Italia*. Italia: Edizioni Epoké.
- Cruz, P. (2021). *Control interno y su influencia en la gestión administrativa de los centros de atención al ciudadano del Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento de Piura, Tumbes y Lambayeque*. Piura: Universidad Nacional de Piura.
- Cuenca, M. (2020). *Unidades de Auditoria Internas en las fuerzas de seguridad: el caso de la Policía Federal*. Universidad Nacional de San Martín Escuela de Política y Gobierno.
- Da Silva, R. (2019). *Teorías de la Administración*. International Thomson Editores, S.A. de C.V.
- Delgado, j. (02 de octubre de 2021). *Productividad Laboral*. Obtenido de <https://www.bumeran.com.pe/noticias/productividad-laboral/>
- Delgado, Y. (2021). *Control interno de los procesos operativos para la mejora de la gestión operativa de la empresa Hotelera Libertad de Lambayeque*. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Dessler, G. (2018). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano (6ta Ed.)*. Pearson Hispanoamerica contenido.
- Drucker, P. (1954). *The Practice of Management*. Harper & Row.
- Equipo Editorial Etecé. (16 de julio de 2021). *Gestión administrativa*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/>
- ESNECA Business School. (03 de agosto de 2021). *¿Qué es exactamente la gestión administrativa?* Obtenido de <https://www.esneca.com/blog/gestion-administrativa-definicion/>
- Estupiñán, R. (2015). *Control interno y fraudes con base los ciclos transaccionales: Análisis del Informe COSO I y II. (2° ed.)*. Bogotá,

- Colombia: ECOE Ediciones.
- Fayol, H. (1916). *Administration Industrielle et Générale*. Dunod.
- Fayol, H. (2016). *General and Industrial Management*. Ravenio Books.
- Ferrande, C. (2019). *Gestión administrativa y planeación estratégica*. Madrid, España: Editorial McGraw Hill Interamericana.
- Field, A., Miles, J., & Field, Z. (2012). *Discovering statistics using R*. London: Sage.
- Follett, M. (1941). *Dynamic Administration: The Collected Papers of Mary Parker Follett*. Harper & Brothers.
- Fonseca, R. (2008). *Un enfoque moderno de planificación, ejecución y control*. Guatemala: Artes Gráficas Acrópolis.
- Frigo, E. (2023). *¿Qué es la Capacitación?* Obtenido de <https://www.forodeseguridad.com/artic/rrhh/7011.htm>
- González, J., & Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 62-67.
- Gregory, M. (2018). *Economía. 3era Ed.* España: McGraw-Hill Interamericana.
- Guanoluisa, M. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el desempeño laboral del comercial Los Laureles de la ciudad de Riobamba año 2018*. Riobamba, Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo.
- Gupta, N., & Vaidya, D. (2021). *Labor Productivity*. Obtenido de <https://www.wallstreetmojo.com/labor-productivity/>
- Haimann, T. (2019). *Biblioteca de Dirección, Organización y Administración de Empresas. Dirección y Gerencia*. Editorial Hispano Europea.
- Hall, E. (2018). *The mammals of North America, Vol. 2*. J. New York, EEUU: John Wiley & Sons.
- Hazler, T. (2007). *Guía del conocimiento de la Administración de Proyectos*. España.
- Heizer & Render. (2019). *Principios de Administración de Operaciones 7ma Edición*. México: Pearson Educación.
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2021). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. Cengage Learning Editores S.A. de CV.
- Hernández, J. (29 de noviembre de 2021). *Definición de Eficiencia*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/eficiencia/>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Hood, C. (2007). *The tools of government in the digital age*. Palgrave Macmillan.
- Hospinal, A. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de Provías Nacional, período: 2012-2013*. Tacna: Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Jaureguiberry, M. (2022). *¿Qué es la Capacitación?* Obtenido de <https://www.fio.unicen.edu.ar/usuario/segumar/Laura/material/Que%20es%20la%20Capacitaci%F3n.pdf>
- Joblers. (2021). *Productividad laboral*. Obtenido de <https://www.joblers.net/productividad-laboral/>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2019). *Administración. Una perspectiva global y empresarial. 12ª. Edición*. México: Mc. Graw Hill.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Landsittel, D. (2018). *Marco de Control Interno COSO 2013*. EEUU: Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission.
- León, A. (2018). *Organización y administración: un enfoque de sistemas*. Norma.
- Mancebo del Castillo, J. (2019). *El administrador y su entorno dentro de la administración*. México: Limusa/Noriega.
- Manrique, M. (2018). *Control Interno en la Gestion del Almacén de la empresa comercializadora de repuestos y accesorios Gebry Repuestos Automotrices E.I.R.L En Cajamarca 2017*. Cajamarca: Universidad Privada del Norte.
- Mantilla, S. (2019). *Control Interno – Informe COSO. 5ta Edición*. Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Manzanera, E. (2022). *Definición de Bajo Coste (Low Cost)*. Obtenido de <https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=5352&op=16029&p=1&n=20>
- Martínez, M. (2023). *La evolución del low-cost, ¿moda, tendencia o realidad consolidada?* Obtenido de <https://www.hueteco.com/la-evolucion-del-low-cost-moda-tendencia-o-realidad-consolidada/>
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El coeficiente de correlacion de los rangos de Spearman. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*.

- Melinkoff, R. (2018). *Los procesos administrativos*. Caracas, Venezuela: Panapo.
- Mendoza, W., Delgado, M., García, T., & Barreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*. ISSN: 2477-8818. Vol. 4, núm.4, 206-240.
- Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. Harper & Row.
- Mondy, R. (2018). *Administración de Recursos Humanos (11va Ed.)*. Pearson Hispanoamerica contenido.
- Münch, L. (2018). *Fundamentos de la administración*. México D.F.: Trillas.
- Muñiz, L. (2018). *Cómo implementar un sistema de control de gestión en la práctica*. Barcelona, España: Gestión 2000.
- Muñoz, S. (2023). *Bajo costo*. Obtenido de <https://www.fundeu.es/dudas/palabra-clave/bajo-costo/>
- OCDE. (2019). *Recaudación tributaria en perspectiva*. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos.
- Orellana, P. (03 de abril de 2020). *Control interno*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/control-interno.html>
- Pérez, J., & Barbarán, H. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(1), 269 - 270.
- Pérez, J., & Gardey, A. (10 de noviembre de 2021). *Definición de capacitación - Qué es, Significado y Concepto*. Obtenido de <https://definicion.de/capacitacion/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (23 de junio de 2021). *Definición de Eficiencia*. Obtenido de <https://definicion.de/eficiencia/>
- Pérez, J., & Gardey, A. (26 de abril de 2021). *Definición de liderazgo - Qué es, Significado y Concepto*. Obtenido de <https://definicion.de/liderazgo/>
- Pérez, M. (13 de septiembre de 2021). *Definición de Capacitación*. Obtenido de <https://conceptodefinicion.de/capacitacion/>
- Poch, R. (2000). *Manual de Control Interno*. España: Editorial EADA Gestión.
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press.
- Quiroga, A. (16 de febrero de 2021). *¿Qué es la gestión operativa y cómo se implementa?* Obtenido de <https://dianhoy.com/gestion-operativa/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración (13a. ed.)*. México: Pearson Educación.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración, 8va Edición*. Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2019). *Administración. 5ta ed.* México.
- Rodríguez, J. (2019). *Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa*. México: Editorial Trillas.
- Rodríguez, J. (2022). *Estrategia de precios bajos: ventajas, desventajas y ejemplos*.
Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/precios-bajos>
- Roldan. (2019). *Calidad y productividad*. Revista de la escuela internacional de Coaching.
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo*, 105-114.
- Samuelson, P., & Nordhaus, W. (2019). *Economía*. España: McGraw Hill Interamericana.
- Sánchez, J. (2023). *Eficiencia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/eficiencia.html>
- Santillana, J. (2022). *El control interno y la gestión administrativa del proyecto: 10233 de la empresa Mota Engil Perú S. A.* Cusco: Universidad Continental.
- Santos, J. (1999). Cronbach's alpha: A tool for assessing the reliability of scales. *Journal of Extension*, 1-5.
- Scanlan, B. (2018). *Administración para nuevos gerentes. Serie de Administración y NegocioS*. Chile: Bloom Sant.
- Schroeder, R. (2019). *Administración de operaciones*. México: McGraw Hill, Interamericana de México.
- Serpell, A., & Verbal, R. (2018). *Análisis de operaciones mediante Cartas Balance*. Chile: Revista Ingeniería de Construcción, N°9.
- Shapiro, J. (2019). *Herramienta de Descripción general de la planificación*. CIVICUS.
- Somohano, P. (01 de octubre de 2019). *¿Por qué lo llaman «low cost» cuando quieren decir barato?* Obtenido de <https://finanzasparamortales.es/por-que-lo-llaman-low-cost-cuando-quieren-decir-barato/>
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (2018). *Administración. 6ta ed.* México: Pearson.
- Thompson, I. (2023). *Definición de Eficiencia*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Torres, M. (26 de 07 de 2022). *Infocalser*. Obtenido de Infocalser:

<https://infocalser.blogspot.com/2008/07/la-productividad-concepto-y-factores.html>

Vega, J. (21 de noviembre de 2023). *Pyme*. Obtenido de

https://cincodias.elpais.com/cincodias/2014/11/21/pyme/1416569677_301975.html

Velde, H. V. (2019). *El arte de Planificar*. Nicaragua: Pirámide, abancored.

Verbitskiy, V. (2023). *Precio bajo*. Obtenido de

<https://alpari.com/es/beginner/glossary/low-price/>

Verona, J., & Navarro, J. (19 de enero de 2019). *Productividad Laboral*. Obtenido de Productividad Laboral: <https://grupoverona.pe/productividad-laboral/>

Werther, W., Davis, K., & Guzmán, B. (2019). *Administración de Recursos Humanos: Gestión del Capital Humano (7ma Ed.)*. McGraw-Hill Interamericana.

Westreicher, G. (25 de agosto de 2020). *Planificación*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/planificacion.html>

APÉNDICE

Apéndice A. Matriz de consistencia

“Eficiencia del control interno y su relación con la gestión administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	DIMENSIÓN / VARIABLES	MEDICIÓN
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis General:	Dimensión: Eficiencia de control Interno VARIABLES: 1. Costos Bajos 2. Capacitación 3. Productividad	Ordinal
¿De qué manera la eficiencia de control interno se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023?	Determinar la relación entre la eficiencia de control interno con la gestión Administrativa de la SUNARP Sede Tacna en el año 2023	La eficiencia de control interno se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023		
Problema Especifico 1:	Objetivo Especifico 1:	Hipótesis especifica 1:		
¿Cómo los costos bajos se relacionan con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023?	Determinar cómo los costos bajos se relacionan con la Gestión Administrativa de la SUNARP Sede Tacna en el año 2023	H1: Los costos bajos se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023		
Problema Especifico 2:	Objetivo Especifico 2:	Hipótesis especifica 2:		
¿Cómo la capacitación se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023?	Determinar como la capacitación se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023	H1: La capacitación se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023		
Problema Especifico 3:	Objetivo Especifico 1:	Hipótesis especifica 3:	Dimensión: Gestión Administrativa VARIABLES: 1. Planificación 2. Organización 3. Control	
¿Cómo la productividad se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023?	Determinar como la productividad se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP Sede Tacna en el año 2023	H1: La productividad se relaciona con la Gestión Administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023		
Método y Diseño		Población y Muestra		Técnicas e Instrumentos
Tipo de investigación: Básica Nivel de investigación: Descriptiva – Relacional Diseño de investigación: No experimental - Transversal		Población: 40 Empleados intervinientes del área Administrativa Muestra: No hay muestra, se considera la población total		Método: Descriptivo y Correlacional Técnica: La encuesta Instrumentos: El cuestionario Tratamiento estadístico: Análisis de correlación

Apéndice B. Operacionalización de Variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable: Eficiencia del Control Interno	Orellana (2020), define al control interno como un “procedimiento que forma parte del control de los recursos y activos de una entidad para registrar sus actividades y trazabilidad”. (p.1)	Costos Bajos	Logística	Ordinal
			Gasto Imprevisto	
			Sistema de Calidad	
		Capacitación	Retención de Conocimiento	
			Compromiso de los Empleados	
			Aprendizaje	
		Productividad	Gestión del Tiempo	
			Desempeño	
			Eficiencia	
			Calidad de Trabajo	
Variable: Gestión Administrativa	Robbins y Coulter (2018) señalan que la gestión administrativa “es la relación entre acciones efectivas realizadas en un campo con el fin de utilizar los recursos disponibles en la acción. La administración se refiere a quién proporciona estos recursos, que son dos procesos complementarios”. (p. 78)	Planificación	Definición de Estrategias	
			Definición de objetivos	
			Establecimiento de Presupuesto y Actividades	
		Organización	Establecimiento de una estructura orgánica	
			Establecimiento de funciones de los trabajadores	
			Establecimiento de niveles jerárquicos	
		Control	Verificación de los resultados previstos	
			Control de desempeño	
			Monitoreo permanente de actividades	

Apéndice C. Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CONTROL INTERNO Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El presente cuestionario tiene como finalidad evaluar su percepción respecto a la eficiencia del control interno y la gestión administrativa de la SUNARP sede Tacna en el año 2023.

Para ello se solicita que marque con una "X" sobre el recuadro que se acerque a su apreciación, donde:

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: A veces
- 4: Casi Siempre
- 5: Siempre

Variable 1: CONTROL INTERNO							
Costos bajos							
1	Logística	La SUNARP implementa estrategias para reducir los costos en la adquisición de bienes y servicios necesarios para sus áreas.	1	2	3	4	5
2	Gasto imprevisto	La SUNARP realiza un control riguroso y registra todos los gastos imprevistos surgidos en sus operaciones.	1	2	3	4	5
3	Sistema de calidad	La SUNARP promueve la implementación de sistemas de calidad en todas sus operaciones internas.	1	2	3	4	5
Capacitación							
4	Retención de conocimiento	Los trabajadores de la SUNARP aplican y comparten el conocimiento adquirido en su trabajo, lo cual facilita el desarrollo eficiente de sus tareas.	1	2	3	4	5
5	Compromiso de los empleados	Los trabajadores de la SUNARP se comprometen a realizar sus tareas de manera eficaz, salvaguardando la imagen institucional transmitida a la ciudadanía.	1	2	3	4	5
6	Aprendizaje	Los trabajadores de la SUNARP están constantemente en busca de oportunidades para aprender y mejorar su desempeño laboral.	1	2	3	4	5
Productividad							
7	Gestión del tiempo	La SUNARP administra eficientemente su tiempo para cumplir con todas sus responsabilidades.	1	2	3	4	5
8	Desempeño	Los trabajadores de la SUNARP cumplen con los objetivos y metas establecidos en su trabajo.	1	2	3	4	5
9	Eficiencia	Los trabajadores de la SUNARP aplican el principio de reducción de costos y optimización de beneficios en sus tareas.	1	2	3	4	5
10	Calidad de trabajo	Las funciones desempeñadas por los trabajadores de la SUNARP cumplen con los requisitos mínimos establecidos para sus cargos laborales.	1	2	3	4	5
Variable 2: GESTIÓN ADMINISTRATIVA							
Planificación							
11	Definición de estrategias	En la SUNARP se desarrolla estrategias en conjunto con su equipo de trabajo para lograr la misión y visión institucionales.	1	2	3	4	5
12	Definición de objetivos	En la SUNARP se elabora los objetivos de la institución basándose en los resultados obtenidos del diagnóstico de la realidad.	1	2	3	4	5
13	Programación	En la SUNARP se establece una programación presupuestaria basada en el plan de trabajo anual que debe ser ejecutado.	1	2	3	4	5
14	Estrategias	En la SUNARP se implementa actividades de acuerdo a las estrategias e indicadores formulados en el presupuesto institucional.	1	2	3	4	5
Organización							

15	Establecimiento de una estructura orgánica	En la SUNARP se cuenta con una estructura orgánica que refleja de manera clara todos los cargos operativos y funcionales necesarios para su funcionamiento.	1	2	3	4	5
16	Establecimiento de funciones de los trabajadores	En la SUNARP se mantiene actualizado un Manual de Organización y Funciones (MOF) en el cual se describen las funciones de cada puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
17	Establecimiento de niveles jerárquicos	En la SUNARP se define claramente los diferentes niveles jerárquicos dentro de su estructura organizativa, según las distintas áreas que la componen.	1	2	3	4	5
Control							
18	Verificación de resultados previstos	En la SUNARP se establece estándares que sirven como modelo o guía para verificar los resultados esperados de los procesos de gestión.	1	2	3	4	5
19	Uso de Instrumentos	En la SUNARP se utiliza instrumentos de medición de resultados que han sido debidamente aprobados.	1	2	3	4	5
20	Eficacia de la Medición	Los instrumentos de medición de resultados utilizados en la SUNARP demuestran su eficacia.	1	2	3	4	5
21	Monitoreo permanente de actividades	En la SUNARP se desarrolla planes de evaluación para monitorear y supervisar el logro de los objetivos, actividades y metas, lo cual permite retroalimentar los procesos de gestión institucionales.	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración

Apéndice D. Validez y Confiabilidad del instrumento de Investigación



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I DATOS GENERALES:

- 1.1. **Apellidos y nombres del informante (Experto):** Velasquez Yupanqui wilfredo Bernardo
- 1.2. **Grado Académico:** Magister en Administración
- 1.3. **Profesión:** Licenciado en Administración
- 1.4. **Institución donde labora:** Universidad Privada de Tarma
- 1.5. **Cargo que desempeña:** Profesor
- 1.6. **Denominación del Instrumento:** Control Interno y Gestión Administrativa
- 1.7. **Autor del instrumento:** Jorge Luis Duran Zea
- 1.8. **Carrera Profesional:** ERCCyf

II VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	



III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 24

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 24 de abril de 2023

Magister Wilfredo Bernardo Velasquez Yupanqui
DNI 00419188



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Florez Bermeg, Manuel*
- 1.2. Grado Académico: *Mag. @ CPC*
- 1.3. Profesión: *Consultor*
- 1.4. Institución donde labora: *UPT*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Docente - Coord. GPS ALUMNI FACEM*
- 1.6. Denominación del Instrumento: *Control Interno y Gestión Administrativa*
- 1.7. Autor del instrumento: *Jorge Luis Duran Zea*
- 1.8. Carrera Profesional: *EPCCYF.*

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

**II. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

Tacna, 24 de abril de 2023

Manuel J. Flores B

DNI. 00488471



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): *Marquez Quinto Carlos Gustavo*
- 1.2. Grado Académico: *Dr. Administración*
- 1.3. Profesión: *Lic. Administración*
- 1.4. Institución donde labora: *UPT.*
- 1.5. Cargo que desempeña: *Docente*
- 1.6. Denominación del Instrumento: *Control Interno y Gestión Administrativa*
- 1.7. Autor del instrumento: *Jorge Luis Duran Zea*
- 1.8. Carrera Profesional: *EPCCyF*

II VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						



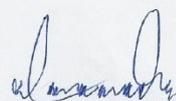
III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 24

3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

Tacna, 24 de abril de 2023



Dr. Carlos Gustavo Marquez Quinto
DNI 00474183