



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y

FINANCIERAS

TESIS

**“EL AMBIENTE DE CONTROL Y SU RELACIÓN CON LA
RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA GESA CENTRO S.A.C.
DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO - 2019”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO

PRESENTADO POR:

BACHILLER: DADI LEIVA GUERRA

ASESORA:

**Mg. IRMA MONICA CORILLOCLLA VILCHEZ
Mg. ELSA LAGOS QUISPE**

Huancayo, 2019

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a mis padres por haberme sentado las bases de responsabilidad y deseos de superación, quienes brindaron su confianza y apoyo incondicional en el tiempo que estuve forjándome como profesional, por haberme formado e inculcado siempre los valores ante mis semejantes.

Y de manera especial a mi hija Madisson pues su amor y afecto fueron la mayor motivación para nunca rendirme en los estudios, ni en el trabajo, y así poder ser ejemplo y siempre buscar lo mejor para ella.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por darme salud, derramar muchas bendiciones en mi vida y darme la oportunidad de volver a despertar cada día y así poder disfrutar de mi familia y seres queridos, también por ayudarme a levantarme cada caída y por las pruebas que me pone, ello me permite aprender de mis errores y ser mejor en lo personal y profesional.

Agradecer a mis padres por ser los principales promotores para poder cumplir mis objetivos, gracias a ellos por confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre por haber cuidado de mi hija en los días de estudios y labores; gracias a mi padre que siempre desea lo mejor para mi vida, gracias por el apoyo incondicional, por sus consejos y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

Agradecer a mi hija Madisson que su amor y cariño fueron la detonante de mi felicidad, mi esfuerzo, y las ganas de buscar lo mejor para ella. Aún a su corta edad, me ha enseñado y me sigue enseñando muchas cosas más de esta vida.

También agradecer a mis hermanos y hermanas que siempre estuvieron apoyándome en cada momento para poder formarme profesionalmente, y a los docentes de la Universidad Alas Peruanas – Filial Huancayo, quienes nos educaron y apoyaron de forma incondicional.

Dadi

Resumen

En el trabajo de investigación titulado “El ambiente de control y su relación con la rentabilidad económica de la empresa Gesa Centro SAC, en el distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019”, se ha observado deficiencias en el control interno y esto consecuentemente trae problemas dentro del ambiente de control y en la rentabilidad. El ambiente de control define que se establezca un entorno organizacional favorable al ejercicio de prácticas de valores, conductas y reglas apropiadas, para sensibilizar a todos los miembros de la empresa y generar una cultura de control, para así evitar riesgos en la empresa. Por lo tanto, el objetivo de la tesis es que la empresa a través de sus directivos reconozca la importancia del ambiente de control para fortalecer el control interno y se logre que su efecto sea beneficioso tanto para el personal operativo y directivos.

La investigación que se ha desarrollado es una investigación aplicada y se ha usado el diseño: correlacional (no experimental), que busca verificar la correlación entre ambas variables que se aplican en la investigación. Las diferentes áreas de la empresa Gesa Centro SAC, se han beneficiado debido a que la mejora del ambiente de control ha ayudado a aumentar la rentabilidad económica y ha contribuido a laborar en un ambiente transparente en la búsqueda de eficacia, eficiencia, economía y la calidad de sus servicios, y a la vez capacitados para evaluar los riesgos antes que tengan efectos negativos en la organización.

Palabras claves: Rentabilidad económica, control interno, control operativo.

La autora.

Abstract

In the research work entitled "The control environment and its relationship with the economic profitability of the company Gesa Centro SAC, in the district of El Tambo - Huancayo in 2019", deficiencies in internal control have been observed and this consequently brings problems within the control environment and in profitability. The control environment defines the establishment of an organizational environment favorable to the practice of values, behaviors and appropriate rules, to sensitize all members of the company and generate a culture of control, in order to avoid risks in the company. Therefore, the objective of the thesis is that the company, through its managers, recognize the importance of the control environment to strengthen internal control and achieve that its effect is beneficial for both operating personnel and managers.

The research that has been developed is an applied research and the design has been used: correlational (not experimental), which seeks to verify the correlation between both variables that are applied in the research. The different areas of the Gesa Centro SAC company have benefited because the improvement of the control environment has helped to increase economic profitability and has contributed to working in a transparent environment in the search for effectiveness, efficiency, economy and quality. of their services, and at the same time trained to assess risks before they have negative effects on the organization.

Keywords: Economic profitability, internal control, operational control.

The autor.

Índice

| | |
|------------------------------------------------|-------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Resumen..... | iv |
| Abstract..... | v |
| Índice..... | vi |
| Índice de Tablas | xi |
| Índice de Figuras..... | xiv |
| Introducción | xviii |
| Capítulo I: El Problema de Investigación | 20 |
| 1.1. Planteamiento del Problemática..... | 20 |
| 1.2. Formulación del Problema..... | 23 |
| 1.2.1. Problema general..... | 23 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 23 |
| 1.3. Objetivo de la Investigación. | 24 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 24 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 24 |
| 1.4. Justificación. | 24 |
| 1.5. Limitaciones de la Investigación. | 25 |
| Capítulo II: Marco Teórico | 26 |
| 2.1. Antecedentes del Estudio..... | 26 |
| 2.1.1. Internacionales | 26 |

| | | |
|---------|-----------------------------------------------|----|
| 2.1.2. | Nacionales..... | 27 |
| 2.1.3. | Regionales..... | 30 |
| 2.2. | Bases Teóricas | 31 |
| 2.2.1. | Control interno..... | 31 |
| 2.2.2. | Características del control interno..... | 32 |
| 2.2.3. | Ambiente de control..... | 34 |
| 2.2.4. | Sistema de control de gestión..... | 38 |
| 2.2.5. | Principios y valores | 38 |
| 2.2.6. | Políticas y procedimientos | 39 |
| 2.2.7. | Control operativo..... | 40 |
| 2.2.8. | Rentabilidad económica | 40 |
| 2.2.9. | Rentabilidad financiera | 42 |
| 2.2.10. | Principales indicadores de rentabilidad..... | 42 |
| 2.2.11. | Factores que influyen en la rentabilidad..... | 44 |
| 2.2.12. | Desempeño laboral..... | 48 |
| 2.2.13. | Optimizar procesos..... | 49 |
| 2.2.14. | Incremento de ventas..... | 50 |
| 2.2.15. | Incremento patrimonial | 50 |
| 2.3. | Definición de Términos | 51 |
| 2.4. | Hipótesis de la Investigación..... | 53 |
| 2.4.1. | Hipótesis general..... | 53 |
| 2.4.2. | Hipótesis específicas | 53 |
| 2.5. | Identificación de Variables | 53 |
| a) | Variable independiente..... | 53 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| b) Variable dependiente..... | 53 |
| 2.5.1. Definición conceptual de la variable..... | 53 |
| 2.5.2. Definición operacional de la variable | 54 |
| 2.5.3. Operacionalización de la variable | 54 |
| Capítulo III..... | 56 |
| Metodología de la Investigación..... | 56 |
| 3.1. Tipo y Nivel de Investigación..... | 56 |
| 3.1.1. Tipo de investigación | 56 |
| 3.1.2. Nivel de Investigación..... | 56 |
| 3.1.3. Método de Investigación..... | 56 |
| 3.1.4. Diseño de Investigación..... | 57 |
| 3.2. Ambiente de Estudio..... | 57 |
| 3.3. Población y Muestra..... | 58 |
| 3.3.1. Población..... | 58 |
| 3.3.2. Muestra..... | 58 |
| 3.3.3. Relación de Trabajadores de la Empresa Gesa Centro SAC..... | 60 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos | 64 |
| 3.4.1. Técnicas..... | 64 |
| 3.4.2. Instrumentos | 64 |
| 3.5. Validez y Confiabilidad del Instrumento..... | 64 |
| 3.5.1. Validez del instrumento..... | 64 |
| 3.5.2. Confiabilidad del instrumento..... | 65 |
| 3.6. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos | 68 |

| | |
|------------------------------------------------------------|-----|
| 3.6.1. Procedimiento de recolección de datos | 68 |
| 3.6.2. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos | 68 |
| Capítulo IV | 69 |
| Resultados | 69 |
| 4.1. Presentación de Resultados | 69 |
| 4.2. Contrastación de las hipótesis | 107 |
| 4.2.1. Contrastación de la hipótesis general | 108 |
| 4.2.2. Contrastación de las hipótesis específicas | 111 |
| Capítulo V | 117 |
| Discusión de los resultados | 117 |
| Conclusiones | 118 |
| Recomendaciones | 119 |
| Referencias | 120 |
| ANEXOS | 125 |
| Anexo N° 01: Matriz de consistencia | 126 |
| Anexo N° 02: Operacionalización de la variable | 127 |
| Anexo N° 03: Cuestionario de encuesta – Directivos | 128 |
| Anexo N° 04: Cuestionario de encuesta – Trabajadores | 130 |
| Anexo N° 05: Resolución de aprobación | 132 |
| Anexo N° 06: Instrumento de validación (experto) | 133 |
| Anexo N° 07: Confiabilidad del Instrumento | 139 |
| Anexo N° 08: Autorización de la empresa | 140 |

| | |
|----------------------------------------------------------|-----|
| Anexo N° 09: Resultado de las encuestas realizadas | 141 |
| Anexo N° 10: Galería fotográfica..... | 143 |

Índice de Tablas

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Definición Operativa de Variable y Dimensiones | 54 |
| Tabla 2. Cálculo de la muestra por cada área..... | 59 |
| Tabla 3. Relación de trabajadores | 60 |
| Tabla 4. Pregunta 1: ¿La Dirección Exige el Cumplimiento de Objetivos? | 69 |
| Tabla 5. Pregunta 2: ¿Existe un Reglamento Interno Diseñado?..... | 70 |
| Tabla 6. Pregunta 3: ¿Se Aplica el Reglamento Interno de Trabajo (RIT)? | 71 |
| Tabla 7. Pregunta 4: ¿Cree que el Personal se Encuentra Ejerciendo Correctamente sus Funciones? | 72 |
| Tabla 8. Pregunta 5: ¿Se ha Establecido Rotación del Personal? | 73 |
| Tabla 9. Pregunta 6: ¿Existe Personal Suficiente para el Desarrollo de las Funciones?..... | 74 |
| Tabla 10. Pregunta 7: ¿Manejan un Control Oportuno de Entradas y Salidas de Mercaderías? . | 75 |
| Tabla 11. Pregunta 8: ¿Las Áreas Operativas Proporcionan Oportunamente la Información? .. | 76 |
| Tabla 12. Pregunta 9: ¿Existe Procedimiento para Evaluar la Competencia Profesional? | 77 |
| Tabla 13. Pregunta 10: ¿Se ha Incrementado la Rentabilidad en los Últimos Dos Años?..... | 78 |
| Tabla 14. Pregunta 11: ¿Se ha Evaluado si la Capacitación del Personal se Refleja en la Rentabilidad? | 79 |
| Tabla 15. Pregunta 12: ¿El Uso de la Tecnología le Permitió Cumplir con las Funciones y Metas Trazadas?..... | 80 |
| Tabla 16. Pregunta 13: ¿Se Incentiva a los Empleados a la Constante Preparación? | 81 |
| Tabla 17. Pregunta 14: ¿Las Sucursales de su Empresa Cuentan con Tecnología Adecuada?... | 82 |
| Tabla 18. Pregunta 15: ¿Invierte la Empresa en Activos Fijos? | 83 |
| Tabla 19. Pregunta 16: ¿La Empresa Estuvo Sujeta a Multas u Infracciones?..... | 84 |

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 20. Pregunta 17: ¿Cree Usted que el Análisis Financiero Contribuirá en Mejorar la Rentabilidad de la Empresa?..... | 85 |
| Tabla 21. Pregunta 18: ¿Usan Estrategias de Ventas para Generar Rentabilidad? | 86 |
| Tabla 22. Pregunta 19: ¿Usted Conoce la Importancia del Control Interno?..... | 87 |
| Tabla 23. P1-Trabajadores: ¿Le Comunica Sobre el Reglamento Interno de Trabajo?..... | 88 |
| Tabla 24. P2-Trabajadores: ¿Considera que la Empresa Lleva un Control Interno Adecuado? | 89 |
| Tabla 25. P3-Trabajadores: ¿La Empresa Establece Programas de Capacitación al Personal? . | 90 |
| Tabla 26. P4-Trabajadores: ¿Existe Rotación del Personal en las Diferentes Áreas?..... | 91 |
| Tabla 27. P5-Trabajadores: ¿La Gerencia Impone Metas Financieras?..... | 92 |
| Tabla 28. P6-Trabajadores: ¿La Gerencia Muestra Interés por la Integridad de sus Trabajadores?..... | 93 |
| Tabla 29. P7-Trabajadores: ¿Usted Conoce Hechos de Abuso por Parte de la Gerencia? | 94 |
| Tabla 30. P8-Trabajadores: ¿La Gerencia Interactúa en todos los Procedimientos que Ejerce las Diferentes Áreas?..... | 95 |
| Tabla 31. P9-Trabajadores: ¿Realizan Reuniones Periódicas para Saber si Cumplen con los Objetivos? | 96 |
| Tabla 32. P10-Trabajadores: ¿Se Establecen Segregación de Funciones, y si Cada Área es Ajena a las Demás?..... | 97 |
| Tabla 33. P11-Trabajadores: ¿Usted ha Percibido Utilidades por Parte de la Empresa en los Dos Últimos Años? | 98 |
| Tabla 34. P12-Trabajadores: ¿La Empresa Cuenta con la Capacidad de Satisfacer las Necesidades de los Clientes? | 99 |

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabla 35. P13-Trabajadores: ¿El Uso de la Tecnología le Permite Cumplir con sus Funciones y Metas Trazadas?..... | 100 |
| Tabla 36. P14-Trabajadores: ¿En el Tiempo de Permanencia en la Empresa ha Observado el Incremento de las Ventas? | 101 |
| Tabla 37. P15-Trabajadores: ¿Usted Recibe Incentivos Económicos para Mejorar el Desempeño Laboral? | 102 |
| Tabla 38. P16-Trabajadores: ¿Conoce si la Empresa en los Dos Últimos Años Realizo Inversión en sus Sucursales?..... | 103 |
| Tabla 39. P17-Trabajadores: ¿Se Mantiene los Stocks a un Nivel Satisfactorio de lo que Demandan? | 104 |
| Tabla 40. P18-Trabajadores: ¿La Empresa Mantiene sus Clientes Fijos? | 105 |
| Tabla 41. P19-Trabajadores: ¿En el Último Año Usted, a Recibió Incremento de Algún Beneficio Económico? | 106 |
| Tabla 42. Rango de Correlación | 107 |
| Tabla 43. Resumen de procesamiento de casos | 108 |
| Tabla 44. Tabla Cruzada Ambiente Control* Rentabilidad Económica..... | 108 |
| Tabla 45. Prueba de chi-cuadrado..... | 110 |
| Tabla 46. Resumen de procesamiento de casos | 111 |
| Tabla 47. Tabla Cruzada Políticas Procedimientos* Incremento Ventas | 111 |
| Tabla 48. Prueba de chi-cuadrado..... | 113 |
| Tabla 49. Resumen de procesamiento de casos | 114 |
| Tabla 50. Tabla Cruzada Control Operativo*Incremento Activos | 114 |
| Tabla 51. Pruebas de chi-cuadrado | 116 |

Índice de Figuras

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1: Niveles de Confiabilidad (Fuente: Ruíz (2002)) | 67 |
| Figura 2. ¿La Dirección Exige el Cumplimiento de Objetivos? (Fuente: Elaboración Propia) | 69 |
| Figura 3. ¿Existe un Reglamento Interno Diseñado? (Fuente: Elaboración Propia) | 70 |
| Figura 4. ¿Se Aplica el Reglamento Interno de Trabajo? (Fuente: Elaboración Propia)..... | 71 |
| Figura 5. ¿Cree que el Personal se Encuentra Ejerciendo sus Funciones Correctamente? (Fuente: Elaboración Propia) | 72 |
| Figura 6. ¿Se ha Establecido Rotación del Personal? (Fuente: Elaboración Propia)..... | 73 |
| Figura 7. ¿Existe Personal Suficiente para el Desarrollo de las Funciones? (Fuente: Elaboración Propia)..... | 74 |
| Figura 8. ¿Manejan un Control Oportuno de Entradas y Salidas de Mercaderías? (Fuente: Elaboración Propia) | 75 |
| Figura 9. ¿Las Áreas Operativas Proporcionan Oportunamente la Información? (Fuente: Elaboración Propia) | 76 |
| Figura 10. ¿Existe Procedimiento para Evaluar la Competencia Profesional? (Fuente: Elaboración Propia) | 77 |
| Figura 11. ¿Se ha Incrementado la Rentabilidad en los Últimos Dos Años? (Fuente: Elaboración Propia)..... | 78 |
| Figura 12. ¿Se ha Evaluado si la Capacitación del Personal se Refleja en la Rentabilidad? (Fuente: Elaboración Propia) | 79 |
| Figura 13. ¿El Uso de la Tecnología le Permitió Cumplir con las Funciones y Metas Trazadas? (Fuente: Elaboración Propia) | 80 |

| | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 14. ¿Se Incentiva a los Empleados a la Constante Preparación? (Fuente: Elaboración Propia)..... | 81 |
| Figura 15. ¿Las Sucursales de su Empresa Cuentan con Tecnología Adecuada? (Fuente: Elaboración Propia) | 82 |
| Figura 16. ¿Invierte la Empresa en Activos Fijos? (Fuente: Elaboración Propia)..... | 83 |
| Figura 17. ¿La Empresa Estuvo Sujeta a Multas u Infracciones? (Fuente: Elaboración Propia) . | 84 |
| Figura 18. ¿Cree Usted que el Análisis Financiero Contribuirá en Mejorar la Rentabilidad de la Empresa? (Fuente: Elaboración Propia) | 85 |
| Figura 19. ¿Usan Estrategias de Ventas para Generar Rentabilidad? (Fuente: Elaboración Propia) | 86 |
| Figura 20. ¿Usted Conoce la Importancia del Control Interno? (Fuente: Elaboración Propia) | 87 |
| Figura 21. ¿Le Comunica Sobre el Reglamento Interno de Trabajo? (Fuente: Elaboración propia) | 88 |
| Figura 22. ¿Considera que la Empresa Lleva un Control Interno Adecuado? (Fuente: Elaboración Propia)..... | 89 |
| Figura 23. ¿La Empresa Establece Programas de Capacitación al Personal? (Fuente: Elaboración Propia)..... | 90 |
| Figura 24. ¿Existe Rotación del Personal en las Diferentes Áreas? (Fuente: Elaboración Propia) | 91 |
| Figura 25. ¿La Gerencia Impone Metas Financieras? (Fuente: Elaboración Propia) | 92 |
| Figura 26. ¿La Gerencia Muestra Interés por la Integridad de sus Trabajadores? (Fuente: Elaboración Propia) | 93 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figura 27. ¿Usted Conoce Hechos de Abuso por Parte de la Gerencia? (Fuente: Elaboración Propia)..... | 94 |
| Figura 28. ¿La Gerencia Interactúa en todos los Procedimientos que Ejerce las Diferentes Áreas? (Fuente: Elaboración Propia) | 95 |
| Figura 29. ¿Realizan Reuniones Periódicas para Saber si Cumplen con los Objetivos? (Fuente: Elaboración Propia) | 96 |
| Figura 30. ¿Se Establecen Segregación de Funciones, y si Cada Área es Ajena a las Demás? (Fuente: Elaboración Propia) | 97 |
| Figura 31. ¿Usted ha Percibido Utilidades por Parte de la Empresa en los Dos Últimos Años? (Fuente: Elaboración Propia) | 98 |
| Figura 32. ¿La Empresa Cuenta con la Capacidad de Satisfacer las Necesidades de los Clientes? (Fuente: Elaboración Propia) | 99 |
| Figura 33. ¿El Uso de la Tecnología le Permite Cumplir con sus Funciones y Metas Trazadas? (Fuente: Elaboración Propia) | 100 |
| Figura 34. ¿En el Tiempo de Permanencia en la Empresa ha Observado el Incremento de las Ventas? (Fuente: Elaboración Propia) | 101 |
| Figura 35. ¿Usted Recibe Incentivos Económicos para Mejorar el Desempeño Laboral? (Fuente: Elaboración Propia) | 102 |
| Figura 36. ¿Conoce si la Empresa en los Dos Últimos Años Realizo Inversión en sus Sucursales? (Fuente: Elaboración Propia) | 103 |
| Figura 37. ¿Se Mantiene los Stocks a un Nivel Satisfactorio de lo que Demandan? (Fuente: Elaboración Propia) | 104 |
| Figura 38. ¿La Empresa Mantiene sus Clientes Fijos? (Fuente: Elaboración Propia) | 105 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Figura 39. ¿En el Último Año Usted, a Recibió Incremento de Algún Beneficio Económico? (Fuente: Elaboración Propia) | 106 |
| Figura 40. Distribución X2 para la Contrastación de Hipótesis..... | 109 |
| Figura 41. Distribución X2 para la contrastación de hipótesis | 112 |
| Figura 42. Distribución X2 para la contrastación de hipótesis | 115 |

Introducción

El presente trabajo de investigación “El ambiente de control y su relación con la rentabilidad económica de la empresa Gesa Centro SAC – 2019”, se ha basado en el análisis de la relación del ambiente de control en la obtención de rentabilidad económica de la empresa Gesa Centro SAC, en el distrito de El Tambo.

La importancia del ambiente de control radica en que establece disciplina y es la etapa más importante del control interno, porque se asigna autoridad y responsabilidad dentro de la organización, ayuda a brindar seguridad para que las operaciones se realicen de forma idónea, salvaguardando sus activos, y al mismo tiempo ayuda a reducir las posibilidades de cometer errores durante el desarrollo de sus actividades; el desconocimiento de esta fase importante del control interno en las empresas, como la carencia de lineamientos de políticas, trae como consecuencia que las empresas no puedan optimizar sus procesos, así como también no podrán cumplir sus objetivos o metas establecidas como organización; además, los recursos no serán usados de forma eficiente y por ende no podrán obtener rentabilidad.

La presente investigación se encuentra dividida en cuatro capítulos:

En el capítulo I, se ha desarrollado el planteamiento del problema que abarca la descripción de la realidad problemática, el planteamiento del problema, los objetivos de la investigación y la justificación del estudio.

El capítulo II, trata sobre los antecedentes internacionales, nacionales y regionales relacionados a la investigación; además encontramos las bases teóricas, en la cual se realizó el análisis y desarrollo específicamente del ambiente de control, sus componentes y la rentabilidad empresarial, para luego sustentar las hipótesis y luego determine las variables e indicadores.

En el capítulo III, se ha desarrollado la metodología de la investigación que abarca el ámbito de la investigación, tipo de investigación, nivel de investigación, método y diseño de investigación, de la misma forma determinamos la muestra de población, mediante el muestreo estratificado, se ha usado los instrumentos de recolección de datos, para luego ser procesados y analizados, los cuales constituyen la base de la presente investigación.

El capítulo IV, está referido al desarrollo de la parte práctica en el cual se evidencia la interpretación y análisis de los resultados de la investigación, obtenidos de las encuestas realizadas a los directivos y trabajadores de la empresa y se ha proporcionado las instrucciones más apropiados para el buen desempeño laboral y empresarial, lo cual radica en sentar bases para que las empresas comerciales cambien a una manera eficiente los métodos de control y empiecen a practicar con las herramientas establecidas de acuerdo a su realidad actual, además se encuentra la discusión de los resultados.

Al finalizar, se encuentran las conclusiones que se centran en el cumplimiento de los objetivos trazados y los problemas hallados en la empresa, de la misma forma hallamos las recomendaciones dadas a los múltiples problemas encontrados o que se presentarán en un futuro; las referencias que son la descripción de los materiales bibliográficos utilizados para la elaboración de la investigación y por último encontramos los anexos que dan credibilidad a lo referido con precedencia.

Capítulo I: El Problema de Investigación

1.1. Planteamiento del Problemática.

De acuerdo con los datos difundidos por el Instituto Nacional de Estadística e Información (2018), en el Perú se encuentran dos millones 332 mil 218 empresas de las cuales más del 95% se encuentran inscritas en el régimen MYPE tributario. Conforme con el informe anual Doing Business del Banco Mundial (2019), el Perú ocupa el puesto 38 de las 190 economías en el sostén de protección de los inversionistas minoristas, se ha notado en los últimos años un significativo incremento de micro y pequeñas empresas a causa esencialmente de las modificaciones económicas que trajo consigo un alto incremento del nivel de desempleo y la reducción del aparato estatal que debilitó la problemática social. Pese a ello, más del 50% de las micro y pequeñas empresas corren el riesgo de desaparecer del mercado en los primeros años de creación, según análisis de las consultas de Marketing digital Kolau.

Es significativo reconocer la trascendencia de la micro y pequeña empresa para la economía en nuestro país, dada su alta tasa de acumulación y alto grado de conexión con el emprendimiento. Según el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, poseen gran importancia porque contribuyen con el 24% del PBI y con un 85% de la oferta laboral, sin mencionar el autoempleo que origina. A pesar de que se enfrentan a muchas barreras de poder surgir hacia una gran empresa, un punto muy importante es que no se examinan los problemas internos, ni mucho menos los problemas externos, y esto se debe a la carencia de planeamiento, proyección direccional, coordinación y control de los recursos de la empresa.

Las pequeñas y medianas empresa han descuidado y obviado lo transcendental que es contar con un sistema de control interno apropiado y adecuado a sus necesidades, esto adicional a que gran parte de las empresas en este sector son empresas familiares o unipersonales. Disponer

un sistema de control interno con las políticas y administración de las MYPES como parte de sus movimientos, ayuda que estas empresas consigan progresos en la administración y rentabilidad, desarrollando ventajas y abriendo puertas en el mundo de las actividades comerciales al contar con apoyo de los sectores financieros y ser distinguidas como empresas legítimamente constituidas con historia y respaldo, sobrellevando en una buena conducción de información que no solo sirve para acomodarse en el sector comercial, sino también como carta de presentación con ventajas de reconocimiento en el mercado para efectuar convenios y alianzas estratégicas que paralelamente le faculten crecer en forma sistemática, disminuyendo el riesgo de cierre adelantado.

Las MYPES en nuestra región enfrentan diversos problemas para conseguir un apropiado nivel de crecimiento y desarrollo de sus actividades. Entre uno de los tantos problemas, se observa la dificultad de suscribir un préstamo o crédito con las entidades financieras formales, esto hace que tengan que acudir muchas veces a los prestamistas informales con la desventaja de aceptar mayores costos económicos y plazos más cortos de cancelación. Otro de los problemas es la enorme competencia por parte de las empresas medianas y grandes, quienes ofertan de sus productos de mejor calidad y al menor costo, todo ello por no usar correctamente la tecnología y mantener la tecnología primitiva que está supeditada a la baja producción y el uso intenso de la mano de obra.

Las pequeñas empresas de nuestro país no cuentan con un sistema definido de administración. Y la empresa Gesa Centro SAC no es ajeno a esta deficiencia, porque se ha detectado diferencias significativas entre los directivos y los empleados, puesto que no se observa un compromiso por parte de los trabajadores con la empresa para que pueda generar un ambiente de control óptimo, del mismo modo se ha observado que los directivos no aplican una filosofía de administración frente a las dificultades que los trabajadores manifiestan a la hora de identificar los

elementos motivacionales que pueden mejorar el beneficio y la producción del mismo. Por el contrario, la indiferencia de los directivos trae como consecuencia una elevada desmotivación del personal.

De manera simultánea, en el intercambio de palabras y conversaciones con los trabajadores se pudo percibir que la gerencia no trabaja ordenadamente, ni determinan un presupuesto entre sus prioridades del manejo de los recursos humanos; es decir, que realizan rotaciones de personal a distintas tiendas, sin escuchar y respetar las opiniones de los trabajadores, ni condiciones de preparación para un determinado puesto; las labores que realizan los trabajadores son mayores a las horas pactadas y por temor a represalias no reclaman, pues su mayor temor es quedarse sin trabajo y esto hace que crezca la incertidumbre, del mismo modo no existe motivación alguna para los empleados y/o facilidades en cumpleaños, en días festivos y fechas conmemorativas y esto hace que los colaboradores no se sientan comprometidos dentro de la organización, también manifiestan que se les descuentan por las mermas y desmedros que se producen en los productos de los almacenes y tiendas por falta de mayor supervisión a los controles establecidos, y debido a eso los colaboradores se retiran del trabajo muy desmotivados a buscar otras oportunidades laborales, causando en la empresa cambios de personal constantemente, el cual no contribuye a lograr el objetivo empresarial.

Frente a esta situación el ambiente de control que es la primera etapa del control interno, se ha convertido en uno de los pilares esenciales de cualquier organización, pues un adecuado ambiente de control nos permite poseer mejor integración y compromiso del personal, así como también reconocer la importancia de contar con controles en la empresa porque su efecto impactará en el rendimiento por parte de los trabajadores obteniendo mayor rentabilidad en la empresa.

En consecuencia, podríamos decir que el ambiente de control es de vital importancia, debido a que influye en la forma como se desarrollan las operaciones, con el propósito de alcanzar los objetivos planteados por la gerencia y minimizar los riesgos dentro de la organización, porque el control de las actividades contribuye a asignar autoridad y responsabilidad.

El problema es precisamente el empleo inadecuado del control interno dentro de la empresa; la presente investigación se centra esencialmente en el ambiente de control, en razón que éste es el componente primordial y sobre este se sostienen los otros cuatros componentes que engloba el control interno. Debido que tiene gran influencia en organizar y comunicar valores y creencias a todo el personal para tomar conciencia de la importancia del control interno dentro de la organización, lo cual garantiza el cumplimiento de los objetivos a través de la eficiencia, eficacia, prudencia, credibilidad y el cumplimiento de leyes y normas vigentes para el desarrollo económico financiero y social de nuestra región y país.

1.2. Formulación del Problema.

1.2.1. Problema general.

¿De qué manera el ambiente de control se relaciona con la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

- 1) ¿En qué medida las políticas y procedimientos se relacionan con el incremento de venta de mercancías de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019?
- 2) ¿En qué aspecto el control operativo se relaciona con el incremento de activos de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019?

1.3. Objetivo de la Investigación.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar de qué manera el ambiente de control se relaciona con la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

1.3.2. Objetivos específicos.

- 1) Determinar en qué medida las políticas y procedimientos se relacionan con el incremento de ventas de mercancías de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.
- 2) Determinar en qué aspectos el control operativo se relaciona con el incremento de activos de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

1.4. Justificación.

La presente investigación sirve para poder ampliar los conocimientos adquiridos durante mi formación profesional, el desarrollo de este tema busca asentar la importancia que posee el ambiente de control para generar rentabilidad en beneficio de la empresa Gesa Centro SAC para el 2019, dando como resultado la eficacia, eficiencia, competencia de los trabajadores y poder garantizar un buen servicio en la organización.

Social: El trabajo se justifica debido a que ayuda a mejorar el control interno y optimiza las labores dentro de las diferentes áreas de la empresa.

De acuerdo con los objetivos trazados en la investigación, se han hallado soluciones específicas a los problemas del ambiente de control en la empresa, beneficia a la organización en el incremento de sus utilidades y así impulsa la innovación; además, ayuda a conocer que cuando

la comunicación es inadecuada, puede ocasionar diversos problemas dentro de la organización como: que los trabajadores desconfíen de la gerencia debido a que perciben poca información de la situación real; que sus jefes inmediatos no les transmiten la información oportuna y necesaria para el desarrollo de sus labores, así como también existe temor a expresarse por las represalias que puedan tomar por parte de los directivos. Del mismo modo surgen controversias entre los empleados cuando la comunicación es incorrecta ya que se crea malos entendidos o comentarios negativos.

Es importante debido a que, a partir de la presente investigación, se describe el actuar de las variables de estudio, permitiendo relacionar el ambiente de control y la rentabilidad económica dentro de la organización.

Académico: Este trabajo se justifica ya que los resultados de las investigaciones realizadas permiten ampliar el conocimiento sobre el ambiente de control en las empresas comerciales, lo cual sirve como una fuente de información para futuras investigaciones de la misma línea y como instrumento de consulta bibliográfica con relación a cursos afines.

1.5. Limitaciones de la Investigación.

Durante el tiempo que se ha realizado la investigación se han presentado las siguientes limitaciones:

- Que los directivos consideran de carácter confidencial cualquier información relacionada con sus operaciones comerciales (estados financieros), por cuanto existe el temor de que dicha información será mal utilizada por la competencia.
- Asimismo, se ha encontrado dificultades al momento de efectuar la recolección de datos, por falta de cooperación de algunos trabajadores porque tenían temor a brindar información esto debido al temor de represalias por parte de los directivos.

Capítulo II: Marco Teórico

Respecto al tema y materia de investigación se ha consultado investigaciones ya realizadas, buscando referencias acerca del tema materia de investigación: *“El ambiente de control y su relación con la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo, provincia de Huancayo”*; se han encontrado diversos trabajos relacionado a control interno y rentabilidad económica, pero ninguna directamente a la empresa GESA CENTRO SAC., motivo por el cual, considero que el proyecto reúne las condiciones necesarias, temáticas y metodológicas para ser considerado como inédito.

2.1. Antecedentes del Estudio.

2.1.1. Internacionales.

(Paiva, 2013), en su tesis titulada *“Evaluación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Cobros del Norte S.A. en el periodo 2011”*, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, para optar el título de maestro en contabilidad con énfasis en auditoría; quien plantea el siguiente objetivo general: Evaluar el control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Cobros del Norte S.A. en el municipio de Estelí, en el periodo 2011, se empleó el tipo de estudio descriptivo, quién llegó a la conclusión: respecto al ambiente de control se encuentra una deficiente separación de funciones, lo que ocasiona que no se encuentren errores involuntarios, omisiones y exponiéndose a actos ilícitos, dado que, la misma persona que efectúa el ingreso de los pagos de las facturas por parte de los clientes, es la encargada de efectuar los depósitos, no se realizan arqueos sorpresivos.

La segregación de funciones en una organización es muy importante para el control interno, el otorgar diversas funciones a un solo trabajador conlleva a que la empresa este expuesta a

constantes riesgos, sobre todo cuando a un mismo empleado se le asigne dos funciones el de cobrar y realizar el depósito porque cuando hay manejo de efectivo es más vulnerable a que cometa fraude, perjudicando a la organización.

(Pico, 2014), en su tesis titulada *“El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la ferretería PROMACERO de la ciudad de Pelileo”*, de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador, para optar el título de ingeniería en contabilidad y auditoría, quien plantea el siguiente problema: *¿Cómo influye la inaplicación de un control interno en la rentabilidad de la ferretería PROMACERO de la ciudad de Pelileo durante el año 2013?*, cuyo objetivo general es verificar la incidencia de la aplicación de un control interno en la rentabilidad en la ferretería PROMACERO de la ciudad de Pelileo para la obtención de una adecuada gestión empresarial, para el presente trabajo se empleó una investigación descriptiva; quien concluye: que el 100% de las empresas encuestadas manifiestan que la inaplicación de un modelo de control interno si afecta a la rentabilidad de la empresa.

Toda organización grande o pequeña requiere de algún modelo de control que permita transparencia y salvaguarde los activos de la empresa. Dentro de una organización no debe faltar control, es obligatorio instaurar un sistema de control interno si está no lo posee, no obtendrá los beneficios en comparación con las organizaciones que tienen este sistema, pues ello beneficia a las organizaciones en el incremento de sus utilidades y así impulsar la innovación.

2.1.2. Nacionales.

(Espinoza, 2018), en su tesis titulada *“El ambiente de control y su influencia en la gestión de compras, en el congreso de la república del Perú, año 2017”*, de la Universidad San Martín de Porras, para optar el título profesional de contador público; quien plantea el siguiente problema: *¿En qué medida el ambiente de control influye en la gestión de compras, en el congreso de la*

República del Perú, año 2017?, cuyo objetivo general es determinar en qué medida el ambiente de control influye en la gestión de compras, en el congreso de la república, año 2017, para la investigación se empleó el diseño no experimental, quien concluye: que se ha corroborado que si existe una relación directa entre los sub componentes del ambiente de control y la programación de los procesos de compras en el congreso de la república, comprobando que la mesa directiva toma los acuerdos en materia de contrataciones.

Los procedimientos y manuales normados en una organización contribuyen a mejorar los procesos de logística, las compras cumplen con una programación, pero deben ser eficaces y económicos.

Los componentes del ambiente de control son determinantes para una gestión apropiada en el sector público y también privado, siempre y cuando se respeten los principios (libertad de concurrencia, transparencia y publicidad) y procedimiento para las contrataciones y adquisiciones, la no aplicación de este conlleva a que no se respete la estructura orgánica de la entidad, y por lo tanto, se observe deficiencias en los controles y su cumplimiento, y por consiguiente, no se garantiza la transparencia en las operaciones que realice la entidad.

(Cruzado, 2015), En su tesis titulada *“Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructora Rio Bado SAC, en el año 2014”*, de la Universidad Privada del Norte, para optar el título profesional de contador público: quien plantea el siguiente problema *¿De qué manera la implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico impacta en la rentabilidad de la empresa Rio Bado SAC, del sector construcción de la ciudad de Trujillo – Perú para el año 2014, cuyo objetivo es determinar el impacto de la investigación de un sistema de control interno en el proceso logístico en la rentabilidad de la constructora Rio Bado SAC, donde se empleó el tipo de investigación*

transversal, quien llegó a la siguiente conclusión: La implementación del sistema de control interno en el proceso logístico impacta positivamente en la rentabilidad de la constructora Rio Bado SAC, dado que la rentabilidad en el año 2013 se vio perjudicada por las pérdidas originadas en el área de logística las cuales subieron a s/ 119,025.00, sin embargo, con la implementación del sistema de control interno en el área de logística el costo beneficio es de s/ 58,677.00 nuevos soles aproximadamente.

Los controles en el proceso de compra de una organización, evita pérdidas y su efecto es que genera rentabilidad, por muchos factores, en primer lugar podemos analizar entre las diferentes propuestas para la adquisición de un producto, que en si es beneficio para la organización, porque puede elegir según su calidad y costo, del mismo modo al realizar un control adecuado al momento de almacenar y expedir, evita que los productos se dañen o se pierdan por completo, lo cual genera pérdidas económicas y por ende disminución en su rentabilidad. La implementación de un control interno tiene beneficios porque asegura que las existencias o equipos adquiridos sean los que realmente requiere una organización.

(Valverde, 2017), En su tesis titulada “Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Universo E.I.R.L. – Trujillo en los años 2015-2016”, de la Universidad Cesar Vallejo, para optar el título profesional de contador público; quien plantea el siguiente problema ¿De qué manera el control interno incide en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Universo E.I.R.L., Trujillo en los años 2015-2016, cuyo objetivo general es determinar como el control interno incide en la rentabilidad de la empresa de transportes y turismo Universo E.I.R.L., Trujillo en los años 2015-2016, en la presente investigación se aplicó el tipo de investigación no experimental descriptivo, quien llegó a la conclusión que con la aplicación del control interno en la empresa de transporte y turismo Universo E.I.R.L., se muestran incrementos

para el año 2016 con variaciones reflejándose en la rentabilidad sobre las ventas de un 8.06%, rentabilidad neta de las inversiones de 8.19%, rentabilidad neta del patrimonio de 19.16% y rentabilidad neta del capital de 57.73%, estableciéndose la incidencia que efectúa el control interno de manera positiva en la rentabilidad de la organización.

Un control interno de una organización tiene por objetivo tener claro todos los procesos que se dan en la empresa para ello primero se ha definido las políticas y normas de administración que van a regir a todas las áreas y niveles de la empresa. El bajo nivel de rentabilidad de la empresa, es debido a que no cuentan con procedimientos y los trabajadores trabajan a la deriva muchas veces duplicando funciones que no le corresponden y causan caos, no proyectan una buena imagen y las consecuencias son perder clientes. Por ello, es indispensable poner en funcionamiento un control interno enmarcado en la calidad de servicio y la capacitación del personal en atención al cliente.

2.1.3. Regionales.

(Chanca & Porras, 2016), en su tesis titulada “*El control interno en la optimización de los recursos financieros de las empresas inmobiliarias de la provincia de Huancayo*”, de la Universidad Nacional del Centro del Perú, para optar el título profesional de contador público; quienes plantean el siguiente problema ¿De qué manera el control interno influye en el uso óptimo de los recursos financieros de las empresas inmobiliarias de la provincia de Huancayo?, cuyo objetivo general es determinar de qué manera el control interno influye en el uso óptimo de los recursos financieros de las empresas inmobiliarias de la provincia de Huancayo, para el presente trabajo se empleó el método *descriptivo-explicativo*, quienes llegaron a la conclusión: se determinó la influencia directa, positiva del control interno en el uso óptimo de los recursos financieros en las empresas inmobiliarias de la provincia de Huancayo, esto cuando el control interno se

implemente de manera adecuada y se utilice como herramienta de evaluación estratégica que coadyuve a la buena toma de decisiones financieras, promoviendo eficiencia y mejora continua.

El ambiente de control es un componente del control interno y es la base de todos los componentes es por ello que una organización que no fortalece su control interno no puede garantizar su crecimiento en el tiempo. Las organizaciones que usan en forma adecuada sus recursos financieros, van a generar ganancias y también que la gerencia tome decisiones acertadas para lograr alcanzar los objetivos trazados a largo plazo, impulsando a la competitividad, mejora continua y crecimiento empresarial.

2.2. Bases Teóricas.

2.2.1. Control interno.

El control interno se define como un conjunto de actividades en forma global desarrollado por el profesional, empleado y los asalariados de una organización, perfilados para afrontar los riesgos y para así evitar errores o fraude, en el logro de las metas trazadas por la empresa, es decir, es la administración misma encaminada a disminuir los riesgos (Contraloría General de la República del Perú, 2014).

El control interno es como una adición de métodos que deben ser ejecutados dentro de la organización con el propósito de alcanzar los objetivos establecidos por la empresa, buscando la seguridad en las transacciones financieras y administrativas, con la intención de minimizar los riesgos, cuidando que se den cumplimiento de las normas y medidas establecidas (Vasquez, 2016).

Según Global Survey on Risk Management and Internal Control (IFAC, 2016), el control interno es un segmento integrado del sistema del gobierno y de gestión de riesgos de una empresa u organización, que se entiende verificada y activamente supervisada por el miembro de gobierno de la empresa, la dirección y otro personal aprovechan las oportunidades y contrarrestan las

amenazas de acuerdo con la estrategia de gestión de riesgos y las políticas del control interno determinada por el órgano de gobierno para alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

Según el COSO

Establece el control interno como *“Un procedimiento desarrollado por el órgano administrativo, la dirección y el resto de los empleados de una empresa, esbozando con el propósito de conseguir un nivel de confianza y seguridad razonable tan pronto como la obtención de los planes concernientes con las sistematizaciones, la información y el desempeño”*.

En mayo del 2013, la organización COSO, difundió la tercera versión internal control – Integrated Framework (Marco de Control Interno Integrado), conocido como COSO III, en el reciente modelo comprende cinco componentes, al igual que el COSO I; a diferencia del COSO III, se han establecido 17 principios que se encuentran relacionados con cada uno de los componentes y que sirve para instaurar un sistema de control interno eficaz que debe efectuarse en toda organización o empresa (COSO, 2013).

La estructura del modelo COSO III está conformada por cinco componentes

- a. Ambiente de control
- b. Evaluación de riesgos
- c. Actividades de control
- d. Información y comunicación
- e. Supervisión.

2.2.2. Características del control interno.

Un sistema de control interno es un procedimiento por el cual las organizaciones guardan ambientes que promuevan la honradez y frenen las operaciones dolosas por la administración y los

trabajadores. Es por ello que las empresas instauran características generales de un sistema de control interno apropiado, entre las primordiales tenemos:

➤ **Gestión de la integridad.** La integridad de dirección, o la personalidad moral de los empleados con autoridad, constituye la fuerza universal dentro de la empresa. La integridad de gestión se conforma con la gerencia y mediante los manuales de procedimientos. El conjunto de técnicas e instrumentos indican que, aparte de informar la totalidad del trabajo, los principios de políticas proporcionan el adiestramiento de los trabajadores. A pesar de ello, el manejo de la gestión de las políticas es el indicador primordial de la obligación de una empresa con un sistema de control interno apropiado (James, 2018).

➤ **Personal competente:** La idoneidad de una empresa para el reclutamiento del personal calificado señala el propósito de la dirección de consignar adecuadamente las operaciones contables. También, la conservación de los trabajadores desarrolla la competitividad de cotejo de los registros monetarios de un año a otro. Además, la fidelidad del auditor en los registros contables (acciones, activos), se desarrolla a medida que observa la confianza del personal de la empresa. Esto a su vez reduce la valoración del auditor del riesgo de errores materiales en los estados financieros de la organización (James, 2018).

➤ **Segregación de funciones:** La Universidad de California en los Ángeles resalta que la separación de responsabilidades es primordial para el control interno positivo, disminuye la posibilidad que los errores sean cometidos de forma intencional o involuntaria, o no sean hallados. Uno de los factores que favorece al riesgo de cometer fraude es la carencia de los controles internos que conviene ser mejorados para prevenir un daño en la imagen de la organización, que conlleva a perder clientes (James, 2018).

➤ **Historial de mantenimiento:** El mantenimiento de archivos adecuados ayuda a proteger y mantener expedientes apropiados para cada transferencia, un buen historial de mantenimiento facilita un análisis diferenciado específico del objetivo. La dirección de archivos involucra, recopila, preserva y con el tiempo destruye los archivos tangibles o electrónicos. Asimismo, un apropiado respaldo impide a un trabajador o a la dirección la inscripción de operaciones irregulares en los registros contables subyacentes. La agencia de protección del medio ambiente se centrará que un sistema de gestión de registros disminuya los costos operativos, y optimicé la eficacia y aminore el riesgo de demandas (James, 2018).

➤ **Salvaguardias:** La protección impide que personal no autorizado y competente tenga acceso a los activos valiosos o de gran importancia de la empresa. La protección de los activos es de forma física, tales como cerrojos en las puertas, en caso de activos intangible, como contraseñas de software de un computador. Libremente de las metodologías, las salvaguardias son particularidades obligatorias de una empresa en el programa de control interno. Diversos dueños de empresas involuntariamente resguardan sus mercaderías, capital y suministros. No obstante, los cheques en blanco, papel membretado y los timbres de las empresas son accesorios que muchas veces pasan desapercibidos, pero debe tener igual cuidado como se tiene con los activos (James, 2018).

2.2.3. Ambiente de control.

El ambiente de control es el componente primordial ya que influye en el conocimiento del control en los trabajadores mediando la integridad, los valores éticos y la competitividad de las personas en la empresa; también define la ética de la organización en lo que tiene que ver con el control interno y la forma en que maneja la dirección; la manera como organiza a las personas,

asigna potestad, compromiso y finalmente la atención y dirección gestionada por el órgano directivo (Mantilla, 1998).

El ambiente de control es fundamental en la organización, debido a que todo el personal de la empresa realizará el trabajo en base a la honestidad y los valores éticos respetando los niveles de la empresa. El ambiente de control ayuda a equilibrar la relación que tiene la administración con los trabajadores, abastecedores, clientela, competidores y público en general.

Si existe un excelente ambiente de control favorecerá que el trabajador desarrolle conocimientos y habilidades que ayudarán a conseguir los objetivos trazados por la entidad generando mayor rentabilidad.

El entorno de control es el conjunto de políticas, métodos y estructura que instauran el principio sobre el desarrollo del control interno de la empresa. El comité y la alta gerencia son quienes marcan el “*Tone at the Top*”, esto quiere decir moldea la cultura organizacional para prevenir fraudes, con relación a la trascendencia del control interno y los modelos de conducta anheladas dentro de la organización. La gerencia fortalece las perspectivas sobre el control interno en las diferentes categorías de la empresa (COSO, 2013).

El ambiente de control es el sistema de políticas, métodos y organizaciones que sirven de columna para realizar un apropiado control interno de la entidad o empresa. El entorno de control abarca los principios de integridad y valores éticos que deben desempeñarse en la empresa, Los parámetros que permiten las labores de control, la estructura organizativa asociada a los objetivos, el proceso de reclutamiento de personal capacitado y la severidad con relación al desempeño, incentivos y recompensas (Contraloría General de la República del Perú, 2014).

Luego de analizar los diferentes conceptos sobre ambiente o entorno de control se puede conceptualizar que es el pilar de la pirámide del control interno, proporcionando disciplina a la

estructura, para concientizar a los trabajadores y gerencias en la realización de sus labores y tomas de decisiones, con la finalidad de fortalecer los lazos y así de forma eficaz alcanzar los objetivos trazados por la empresa.

➤ **Principios del ambiente de control.**

– *Entidad comprometida con la integridad y valores éticos.* – Este principio advierte a una organización que se lleva a cabo y utiliza un código de conducta y otras políticas para informar reglas de conducta éticas–morales apropiadas y hacer frente a desacuerdo, pagos ilícitos, uso apropiado de los recursos (Contraloría General de la República del Perú, 2014).

Encontrar o poner en funcionamiento códigos de conducta y otras políticas observando las prácticas de negocio aprobadas, los problemas de interés o los modelos deseados de conducta ética y moral, para el uso eficaz de los recursos de la organización.

– *Independencia de la supervisión del control interno.* – Este principio indica referencia a una entidad donde existe independencia entre el que supervisa el control interno de aquel que lo desarrolla e implementa (Contraloría General de la República del Perú, 2014).

Este principio va relacionado a las características de libertad, autonomía, capacidad de toma de decisiones y el de instaurar las medidas correctivas obligatorias por parte del comité de auditoría. Por ello, se debe establecer una comunicación formal entre la junta y el comité de auditoría para facilitar la discusión de temas más importantes incluyendo la evaluación de riesgo y las deficiencias significativas.

– *Estructura organizacional apropiada para objetivos.* – Este principio hace referencia a una entidad donde el gerente, apoyándose en el juicio externo, implanta estructuras, líneas de reporte, líneas de mando y responsabilidades oportunas con el propósito de alcanzar los objetivos

en cada uno de los niveles dentro de las organización (Contraloría General de la República del Perú, 2014).

Este principio nos habla que la alta dirección es la encargada de preparar los organigramas, líneas de comunicación y las responsabilidades de cada uno de los empleados que labora dentro de la organización, para el logro de los objetivos ya sea a mediano o largo plazo.

– *Competencia profesional.* – Hace referencia a una entidad que demuestra un compromiso para atraer, desarrollar y retener personas idóneas. La dirección y tratamiento del personal de la entidad es justa e imparcial, se informa rotundamente lo que espera del personal, así como las sanciones que producen los incumplimientos (Contraloría General de la República del Perú, 2014).

Este principio nos habla esencialmente que la dirección debe evaluar el potencial del personal que está involucrado en la elaboración y prestación de la información contable; Asimismo, evalúa la capacidad de las diversas áreas para establecer los inconvenientes, así como también las capacidades que tiene el personal en el cual incluye el grado de destreza, técnicas, aptitudes y el grado de carga de trabajo.

– *Responsabilidad del control interno.* - Hace referencia a una entidad que cuenta con grupos responsables (personas, profesionales, direcciones, gerencias) del control interno con el fin de alcanzar los objetivos trazados. La entidad debe instalar un mecanismo para que todas las personas encargadas del resguardo de los recursos estén interconectadas, con la finalidad de poder tomar acciones correctivas inmediatas cuando se verifiquen desviaciones en las metas trazadas (Contraloría General de la República del Perú, 2014).

En este principio la alta dirección y la dirección buscan sostener una ideología y un estilo que demuestre un fuerte compromiso con la ética, integridad y la competencia. Asimismo, evaluar

regularmente la competitividad de las medidas de rendimiento para establecer si tiene dominio conocido sobre como las personas responden a las presiones, incentivos y recompensas.

2.2.4. Sistema de control de gestión.

Uno de los primeros en implementar el *control de gestión* en la industria fue **Taylor** quien incorporó la contabilidad analítica, la determinación de mano de obra directa, los patrones, la determinación de los costos indirectos, la retribución por producciones, y la fórmula de la rentabilidad del capital entre otros conceptos.

Asimismo, el sistema de control de gestión contiene los mecanismos o métodos señalados para aseverar que las conductas y decisiones de los trabajadores sean relacionadas con los objetivos, metas y habilidades de la empresa, los sistemas señalados se nombran frecuentemente como sistema de control de gestión (Salgado & Calderón , 2014).

2.2.5. Principios y valores.

Los principios son reglas impuestas por el individuo que tratan de encaminar las acciones del propio ser humano; a nivel público, los principios son normas de conducta que favorecen y promueven la coexistencia entre las personas y nos ayudan a desenvolvernos en el día a día, existen diversos principios que se distinguen de acuerdo al país y cultura en el que se encuentren. Del mismo modo, gracias a estos principios se ha logrado dar pasos trascendentales en la vida personal y principalmente en lo laboral, ya que principios como la ética en el trabajo consiguen abrir muchísimas puertas (Editorial, 2014).

Y tenemos que tener en cuenta que el hombre sin principios o sin valores será una persona vacía, sin normas ni reglas morales; además, su conducta no estará reglamentada por ningún tipo de objetivo ético, consiguiendo así conducirse de forma mezquina.

Los valores son conceptos a partir de los cuales calificamos e intervenimos. Los directivos son quienes tienen que elegir y precisar, que una vez que estén definidos los valores en la empresa, debemos suponer situaciones y momentos que la empresa puede verse envuelta. Es ahí donde percibimos que los valores son lo que mejor se ajustan, estableciendo una jerarquía entre ellos. Los valores son los pilares de la empresa, por tanto, no solo necesitan ser delimitados, sino que tienen que estar activos y en continuo desarrollo (Anónimo, 2017).

2.2.6. Políticas y procedimientos.

Son instrumentos administrativos y operativos ideal para informar conocimientos y experiencias, al mismo tiempo documenta la tecnología que se emplea dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este instrumento se debe responder las preguntas ¿qué es lo que se hace? (políticas) y ¿cómo se administra las diferentes áreas? (procedimientos), también sirve para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido, en este control incluye la determinación de las necesidades de los consumidores o clientes y la entrega del producto o servicio realizado, evaluado el servicio brindado (Grupo Albe, 2018).

Para poder establecer metas y objetivos en una organización debemos de conocer que son las políticas, que son los procedimientos o cual es la diferencia:

a) **Política.** Es el proceso de tomar decisiones con la finalidad de que contribuyan directamente a que las actividades y los procesos de la organización logren sus propósitos, Por tal motivo, para que una política sea bien delineada y aceptada, debe de involucrar activamente al personal que conoce y trabaja con los procesos, para luego informar y explicar oportuna y adecuadamente los beneficios o consecuencias que traerá el incumplimiento de estos ya sea a los trabajadores, directivos, proveedores, clientes, etc. (Grupo Albe, 2018).

Además, podemos decir que una política es una decisión unitaria que se emplea en todas las circunstancias similares; también es la manera permanente de tratar a la gente, o un lineamiento que favorece la toma de decisiones en las actividades habituales.

b) **Procedimientos.** Es la guía específica que muestra secuencial y sistemática de cómo dos o más personas realizan una determinada tarea, el uso de estos métodos y procedimientos documentados de forma apropiada, ayudan a que las personas obtengan precisión y velocidad para cuando realicen sus trabajos y por ende obtener el resultado deseado en menor tiempo. (Grupo Albe, 2018).

2.2.7. Control operativo.

El control operativo es la puesta en funcionamiento de los planes operativos, la inspección diaria de los resultados y la aplicación de acciones correctivas cuando sea necesario, para mejorar las operaciones semejantes durante todo el proceso, cuyo objeto es identificar los riesgos en las operaciones o actividades de las diferentes áreas operativas, aplicando medidas de control para luego planificar tales actividades y que se desarrollen bajo condiciones específicas.

Un control operativo verifica todos los procedimientos, controla el ingreso y salida de mercaderías, insumos o productos finales, asimismo mantiene el control del funcionamiento de las maquinarias garantizando que se ejecuten de forma normal, monitorea el transporte y reparto de materiales, mercaderías, insumos etc., detecta fallas y optimiza procesos (Ginger, 2017).

2.2.8. Rentabilidad económica.

Según la *Real Academia Española (RAE)*, precisa la rentabilidad como la posición rentable y el potencial de originar beneficio. La rentabilidad, por consiguiente, está asociado al de conseguir beneficio a partir de una inversión. Lo usual es que el beneficio haga referencia a los ingresos económicos que se consiguen mediante el uso de determinados recursos.

La rentabilidad es una idea que se utiliza a todo ejercicio económico en la que se mueven varios medios, materiales, individuos y entidades financieras con el fin de alcanzar los beneficios deseados. En la literatura económica conceptualiza la rentabilidad a los resultados económicos obtenidos en un periodo establecido, que lograron generar la inversión utilizada en el mismo (Sliwotzky, 2003).

Rentabilidad es un concepto que se emplea a toda actuación económica en la que se utilizan diversos mecanismos, materiales, recursos humanos y económicos dentro de la misma, con el fin de obtener resultados propicios en un determinado tiempo en merced de la empresa.

La rentabilidad económica tiene como propósito medir la eficiencia de la organización en el manejo de sus financiaciones concernientes a un periodo de tiempo establecido, así como el rendimiento de los activos de una organización con autonomía de la inversión de las mismas. De acuerdo con el concepto más desarrollado la rentabilidad económica fue tomada en cuenta como una evaluación de la capacidad de los activos de una organización para incrementar el valor del activo con relación de como hayan sido capitalizados, lo que facilita el balance de la rentabilidad entre empresas sin que la discrepancia en las distintas estructuras financieras, pone sobre aviso en el pago de interés, perjudique al valor de la rentabilidad (Sanchez, 2002).

La rentabilidad económica es el vínculo que existe entre la inversión efectuada y la utilidad generada, debido a que, mide tanto la efectividad de la dirección de una organización, demostrando con los beneficios obtenidos de los negocios realizados y las inversiones realizadas, su condición y observancia es la predisposición de las utilidades. El estudio financiero favorece en comprobar como una empresa consigue resultados y como puede ser mejorados.

2.2.9. *Rentabilidad financiera.*

La rentabilidad financiera o conocida como fondos propios, mencionada en la literatura anglosajona *return on equity* (ROE), es una medición, respecto a un periodo determinado, del beneficio conseguido por esos capitales propios, habitualmente con autonomía de la distribución del producto. La rentabilidad financiera puede ser tomada en cuenta como una medida de utilidades más cercana a los socios o capitales que la rentabilidad económica, y de aquí que hipotéticamente, y según la conceptualización más desarrollada, sea el señalizador de rentabilidad que los administradores buscan maximizar en intereses los capitales. (CEUPE, 2018).

2.2.10. *Principales indicadores de rentabilidad.*

Los indicadores de rentabilidad, mencionados del mismo modo de rentabilidad, ayudan para determinar la eficacia y eficiencia de la gerencia de la entidad en controlar los costos y gastos y, de este modo transformar las ventas en ganancias (Nandis21, 2015).

a) **Rentabilidad neta del activo.**

Indica el potencial del activo para generar utilidades, libremente de la manera como fue financiado, en otras palabras, con préstamo o con el propio patrimonio.

$$\frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}} = \frac{\text{Utilidad neta}}{\text{Activo}} \times \frac{\text{Activo}}{\text{Activo}}$$

b) **Margen bruto.**

Ayuda a determinar la rentabilidad de las ventas frente al costo de ventas y la facultad de la organización para asumir los gastos operativos y producir beneficios antes de las deducciones y pago de impuestos.

$$\frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}} = \frac{\text{Ventas} - \text{Costo de Ventas}}{\text{Ventas}}$$

c) Margen operacional.

Esta determinado no solo por el costo de ventas, sino de igual modo por los gastos operativos de la gerencia y el área de ventas.

$$\frac{\text{Ingresos}}{\text{Costo de ventas} + \text{Gastos operativos}} = \frac{\text{Ingresos}}{\text{Costo de ventas} + \text{Gastos operativos}}$$

d) Rentabilidad neta de ventas.

Expresan el beneficio de las empresas por cada unidad de venta. Se debe tomar en consideración al analizar este indicador, cotejándolo con el margen operacional, para determinar si la utilidad proviene esencialmente de las operaciones propias de la organización, o de otros ingresos distintos.

$$\frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Ingresos}} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Ingresos}}$$

e) Rentabilidad operacional del patrimonio.

Ayuda a determinar la rentabilidad que le brinde a los socios o capitalistas el dinero que han destinado en la empresa, sin tener en consideración los gastos financieros, ni el pago de los impuestos y distribución de las utilidades con los trabajadores.

$$\frac{\text{Beneficio operacional}}{\text{Patrimonio}} = \frac{\text{Beneficio operacional}}{\text{Patrimonio}}$$

f) Rentabilidad financiera.

Se establece en un indicador hondamente significativo, ya que evalúa el beneficio neto (deducidos costes económicos, impuesto y participaciones de los trabajadores), originado en relación a la adquisición de los dueños de la organización.

$$\frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Patrimonio}} = \frac{\text{Beneficio neto}}{\text{Patrimonio}}$$

2.2.11. Factores que influyen en la rentabilidad.

Según Martínez (2009), en su artículo “factores de rentabilidad en las decisiones financieras”, señala que existen nueve factores fundamentales que intervienen en la rentabilidad:

a) **Intensidad de la inversión.** Cuando realizamos alguna inversión básicamente entregamos un determinado bien a cierta persona o entidad con el objetivo de conseguir algún beneficio mucho mejor. Se puede emplear de muchas maneras, emplear en nuestros estudios, el conocimiento en el trabajo o haciendo ejercicios para mantener una buena salud (Martínez, 2009). Invertir es colocar capital en alguna entidad financiera algún tipo de instrumento financiero, así como acciones, bonos, fondos mutuos, con la finalidad de obtener mayor capital a cambio de lo invertido.

b) **Productividad.** Para que una empresa pueda desarrollarse e incrementar sus utilidades, es elevando su producción. Y la herramienta que genera mayor producción es el uso de procesos sistematizados y tecnológicos, el análisis de tiempos y un sistema de pago de remuneraciones (Martínez, 2009).

La producción también se logra conceptualizar como la correlación entre el número de productos y prestaciones generadas y la cantidad de materiales consumidos. En la producción el rendimiento sirve para evaluar la capacidad y potencial de los recursos materiales y humano.

Conviene ser considerados factores que afecten. Al reducir la deficiencia, la producción se incrementa. La eficacia es el margen de la producción. La producción favorable, es el nivel de eficacia debido a lo cual fue proyectado el progreso.

c) **Participación de mercado.** Este tipo de análisis es elaborado con el propósito de establecer el nivel de competitividad que posee una organización en el mercado. La forma de medir es la cantidad total que se venderá a un grupo definido de clientes, en un área geográfica y en un

periodo de tiempo definido. Estas cifras son obtenidas luego de realizar indagaciones por muestreo y la determinación del tamaño poblacional (Martínez, 2009).

Los importantes objetivos de este tipo de análisis son los siguientes:

- Establecer la participación de la organización dentro del mercado, comenzando con el número de ventas o cantidades vendidas.
- Controlar el desarrollo de la organización o sus patentes a lo largo del tiempo.

d) **Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores.** - La creación de un producto nuevo puede ser fabricado de varias formas. Sencillos cambios en un producto pueden transformarse en uno nuevo. Únicamente se puede tener en consideración un producto nuevo por un determinado tiempo (Martínez, 2009).

Lo cual concierne a la cualidad de invención que es una ideología semejante a la del concepto de marketing. En el momento en que se introduce un novedoso producto tiene que calificarse la creación y la calidad del producto o prestación, sin apartar la diferencia de la mercadería en el mercado y prevaleciendo perennemente a los adversarios del mercado que son una cantidad considerable de clientes y proveedores de una mercadería, que, al mismo tiempo de brindar productos semejantes, indistintamente poseen autonomía absoluta para sus trabajos propios y no existe un control sobre la determinación de precios, ni normas o reglamentos para establecerlos. Investigaciones han probado que las empresas industriales en desarrollo son las que están encaminadas a brindar productos nuevos.

e) **Calidad de producto/servicio.** El concepto de este término puede obtener varios comentarios, ya que todo se sujetará al nivel de complacencia o aprobación del cliente. No obstante, la calidad del producto o servicio es la consecuencia del trabajo realizado, un producto se fabrica de forma eficiente para lograr satisfacer la ambición del comprador. El nivel de

aceptación o rechazo por parte de los clientes ayudará a determinar qué tan bueno o malo es el producto o servicio (Martínez, 2009).

f) **Tasa de crecimiento del mercado.** - Es el modo en la que se mide el avance o retardo que sufre un producto o mercancía en el mercado en un tiempo específico. Lo cual tiene que ver de la misma manera, con el tiempo de vida del producto, que se determina por el tradicional tiempo de origen, proceso, madurez y termino, empleando a las ventas de una mercadería (Martínez, 2009).

g) **Integración vertical.** - Alcanza un conjunto de opiniones que, por su naturaleza, describe un estilo de propiedad y control, se instalan a nivel colectivo de una empresa, donde las organizaciones establecen subsidiarias que comercializan o entregan mercaderías tanto para las clientelas como para su propio consumo (Martínez, 2009).

Cuyas opiniones son de tres tipos:

- Delimitar los términos que una organización convendría instaurar todo lo que concierne a las actividades comunes del proceso de valor de la productividad.
- Determinar la correlación de la organización con las reuniones principales externamente de sus márgenes, primordialmente con sus abastecedores, repartidores y clientela.
- Señalar las situaciones por las cuales dichos márgenes y correlaciones convendrían modificar para ampliar y resguardar la ventaja competitiva de la organización.

h) **Costos operativos.** - Los costos son todos los gastos que incurren con la operación de un negocio. Los costos de operaciones de un equipo, son todos los gastos que se efectúan durante el ciclo de vida, con el propósito de efectuar los progresos de productividad, y abarcan lo esencial para el sostenimiento del sistema (Martínez, 2009).

Según Martínez (2009), entre los costos de operaciones más primordiales encontramos los siguientes:

– *Gastos técnicos y administrativos.* – Son todos esos que constituyen la estructura directiva, técnica y funcionaria de una organización, así como, jefes de las áreas compras, almaceneros, mecánicos, diseñadores, asistentes, personal de limpieza y envíos, etc.

– *Alquileres y/o depreciaciones.* - Son todos los gastos que se efectúa por conceptos de arrendamiento de las propiedades inmobiliarias y mobiliarias, al igual como de los servicios básicos para el buen funcionamiento de las responsabilidades directivas, técnicas y funcionarias de una organización, por ejemplo: arrendamiento de oficinas y almacenes, pago por agua potable, energía eléctrica etc.

– *Obligaciones y seguros.* – Son todos los gastos esenciales para la operación de la organización y provechosos, que busca dar soluciones a los repentinos siniestros imprevistos a través de la compra de seguros, con la finalidad de impedir que se detenga el funcionamiento y la producción y, a la vez ocasionar perdidas de capital. Ejemplo: seguros de vida, seguros contra accidentes, etc.

– *Materiales de consumo.* – Son todos los gastos que se realizan en las mercancías para el consumo, las mismas que son obligatorias para la marcha de la organización, así como: gasolina, aceites de los vehículos que se encuentren al servicio de la planta de producción, de la misma manera, así como también los gastos en papelerías y artículos de oficina para las diversas oficinas de la empresa.

– *Capacitación y promoción.* – Todo trabajador tiene derecho de prepararse y, por ende, de la misma forma o mejor; también, la entidad y/u organización optimizará su producción. De las

cuales podemos señalar: charlas o curso a los trabajadores y directivos, gastos en actividades deportivas, en fechas conmemorativas, etc.

Los costos de operación son obligatorios porque esto va determinar la operatividad del equipo y así mantener en funcionamiento el sistema de producción, de modo que se logre los productos deseados, en las situaciones pronosticadas a lo largo de la etapa de investigación y proyecto.

Los factores que intervienen en la rentabilidad son muy significativos para toda organización, debido a que las actividades elaboradas están enfocadas al logro de beneficios, en base al producto o servicio que brinda, es decir, que debe ser aprobado por el consumidor pero sobre todo que llegue a satisfacer sus necesidades, es por esta razón que la organización debe innovar de forma constante, brindando diversidad de productos y creando nuevos productos, para que de esta forma contrarrestar a los competidores y por ende logre un nivel alto de aprobación en el mercado.

2.2.12. Desempeño laboral.

El concepto de desempeño laboral corresponde a lo que el empleado sabe hacer, sino también a algunos aspectos esenciales, así como: las capacidades (eficacia, calidad y producción), la conducta (el uso adecuado de la jornada laboral, acatamiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo, las normas señaladas en los puestos de trabajo) y los caracteres personales que se necesitan en el ejercicio de sus funciones en determinados cargos u ocupaciones y, en consecuencia, la aptitud confirmada que contribuyan a obtener los resultados que se desean, en relación con los requerimientos técnicos, productivos y de servicios de la empresa (Ecured, 2013).

En la valoración del desempleo laboral se evalúa el grado que tiene cada trabajador para mantener su competitividad (capacidad, aptitud, buena disposición o idoneidad que tiene un

trabajador, para un fin determinado) y la eficiencia y eficacia con la que efectúan sus trabajos durante un tiempo determinado y de su potencial de desarrollo (Ecured, 2013).

La idoneidad física y moral son requisitos para que una persona este cualificado para un puesto de trabajo, y, en algunos casos las organizaciones exigen la presentación de un certificado de buena conducta moral y física.

2.2.13. Optimizar procesos.

En la actualidad diversas organizaciones se hallan aplicando ideales de progreso u optimizaciones de métodos y sistematización de estos, con el objetivo de obtener excelentes niveles de eficacia y efectividad al mínimo costo posible. El pésimo o ideal manejo de los recursos ocasiona al término el grado de complacencia de la clientela y como resultado la utilidad de la organización (Alva, 2016).

De la misma forma, el mejoramiento de las tecnologías está encaminado en ayudar a la organización a redefinir sus métodos de negociación con el propósito de minimizar los gastos y a la vez mejorar la eficacia, consiguiendo así un significativo beneficio, utilizando los instrumentos de mejora apropiados, cuyo uso es esencial para alcanzar resultados positivos. Un proceso imperfecto origina sobrecostos y casualmente perjudica la utilidad (Gómez, 2017).

Según Gómez (2017), optimizar los procesos en las organizaciones, se hallará conectado con uno o más de los próximos aspectos:

- Descartar los procesos dobles y disminuir las técnicas críticas, reduciendo o descartado los errores, deterioros del producto y prestación. De la misma manera las actividades que no producen valor alguno.
- Disminución del tiempo en la producción, mejorando el tiempo de entra de un producto o servicio a la clientela.

- Optimizar la calidad del servicio para incrementar la satisfacción del cliente.
- Optimizar la producción y eficacia de los trabajadores en sus labores diarias.
- Mejorar los costos incididos en el desarrollo de un proceso y optimizar la utilidad.

2.2.14. Incremento de ventas.

El incremento de ventas es un hecho que impacienta a la gran parte de los pequeños, medianos y grandes empresarios, todos se ven en la obligación de que sus empresas alcancen un nivel de ventas favorable para permanecer y consiguientemente generar beneficios, el incremento de las ventas es un proceso que requiere mucho tiempo, pero a la larga hace que las empresas progresen (Fuentes, 2007).

Para lograr el incremento de ventas en una empresa, en un mercado competitivo es indispensable contar con dos tipos de planes: primero que la empresa cuente con un plan estratégico que indique incrementar las ventas a largo plazo esto se logra mediante la capacitación constante de los trabajadores para lograr la fidelización de los compradores; y segundo un plan operativo que indique como incrementar las ventas en un corto plazo esto se realiza mediante trabajos de persuasión que alcancen un resultado de compra inmediata (Thompson, 2012).

2.2.15. Incremento patrimonial.

El incremento del patrimonio es un beneficio para la organización, debido a que muestra mayor capital propio para su financiación, además si aumenta el activo líquido revela que existe mejoras en su nivel de liquidez. Si los dueños o socios estas efectuando aportes de capital y estos se manifiestan en que la empresa está siendo muy atractiva por su rentabilidad según las expectativas; también podemos decir que es la variación positiva en el valor del patrimonio, acreditado fehacientemente su causa, o la fuente que lo originó (Zuleta, 2006).

2.3. Definición de Términos.

– *Control.* – Es el proceso de observar actividades de la empresa para demostrar si cumple con el objetivo planeado y para corregir las fallas y desviaciones.

– *Control Interno.* – Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, procedimientos y métodos que son ejecutados por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización, promoviendo así una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente.

– *Ambiente.* – Conjunto de condiciones o circunstancias física, sociales, económicos, de la organización.

– *Ambiente de control.* – Conjunto de factores del ambiente organizacional que pueda establecer todos los funcionarios y mantener, para generar una actitud positiva y de apoyo hacia el control interno. También es la base para los otros componentes del control interno.

– *Idoneidad.* – Situación o características de la persona o cosa que reúne o cumple las condiciones necesarias para ciertas funciones o servicio. *Aptitud, competencia, capacidad, suficiencia.*

– *Desempeño.* – Es la forma de como los empleados demuestran si tienen la capacidad de liderazgo, la gestión de tiempo, habilidades organizativas y la productividad con la que realizan su trabajo y es evaluado por el rendimiento que cada empleado tiene en la organización.

– *Optimización.* – Hace referencia a la acción o efecto de optimizar. En términos generales, se refiere a la capacidad de hacer o resolver alguna cosa de la manera más eficiente posible, en el menor de los casos utilizando la menor cantidad de recursos.

- *Eficacia.* – Es la capacidad de la persona para alcanzar los objetivos esperados logrando una mayor productividad a la empresa. ‘Hacer lo indicado’.
- *Eficiencia.* – Es el proceso productivo, esencialmente es lograr que la productividad sea favorable o que se consiga el máximo resultado con un mínimo de insumos o recursos. ‘Hacer las cosas bien’.
- *Control operativo.* – Es la puesta en marcha de los planes operativos, la observación diaria de los resultados y la aplicación de acciones correctivas cuando sea necesario, para mejorar las operaciones semejantes durante todo el proceso.
- *Política de gestión.* – Son los criterios o lineamientos generales de cada organización.
- *Procedimiento.* – Es un método de ejecución o pasos a seguir, en forma secuenciada y sistemática, en la consecución de un fin. Se supone, que, siguiendo un procedimiento dado, bajo las mismas circunstancias, el resultado debe ser el mismo.
- *Rentabilidad.* – Relación existente entre los beneficios que proporciona una determinada operación, la inversión o el esfuerzo que se han hecho; cuando se trata de rendimiento se suele expresar en porcentajes.
- *Rentabilidad económica.* – Compara el resultado que hemos obtenido con el desarrollo de la actividad de la organización con las inversiones que hemos realizado para obtener dicho resultado.
- *Rentabilidad financiera.* – Son las ganancias económicas obtenidas a partir de los recursos propios e inversiones realizadas. También se le conoce como rentabilidad sobre el capital.
- *Incremento.* – Es toda acción como el resultado de incrementar o aumentar una cosa material o inmaterial o un estado o situación, en relación a lo que antes era o sucedía.

2.4. Hipótesis de la Investigación.

2.4.1. Hipótesis general.

Existe una relación directa entre el ambiente de control y la rentabilidad económica de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas.

1) Existe una relación directa entre las políticas y procedimientos y el incremento de ventas de mercancías de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

2) Existe una relación directa entre el control operativo y el incremento de activos de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de EL Tambo – Huancayo en el 2019.

2.5. Identificación de Variables.

a) Variable independiente.

X: Ambiente de control

X1: Políticas y procedimientos.

X2: Control operativo.

b) Variable dependiente.

Y: Rentabilidad económica

Y1: Incremento de ventas.

Y2: Incremento de activos.

2.5.1. Definición conceptual de la variable.

2.5.1.1. Ambiente de control. El ambiente de control es el componente primordial ya que influye en el conocimiento del control en los trabajadores mediando la integridad, los valores éticos y la competitividad de las personas en la empresa (Mantilla, 1998).

2.5.1.2. Rentabilidad económica. - La rentabilidad es una idea que se emplea a todo ejercicio económico en la que se mueven varios medios, materiales, individuos y entidades financieras, con el propósito de alcanzar los beneficios deseados (Sliwotzky, 2003).

2.5.2. Definición operacional de la variable.

2.5.2.1. Ambiente de control. Se establecerá principios y valores éticos, así como normas, políticas y procedimientos, las cuales serán evaluadas de forma mensual luego de haber segregado funciones a cada trabajador, lo cual determinara el grado de compromiso y las prácticas en el desarrollo de sus funciones.

2.5.2.2. Rentabilidad Económica. Para la medición del desempeño laboral se determinará de acuerdo al volumen de ventas realizadas en el día, semana y mes, así como cantidad de quejas recibidas por parte de los clientes, esto ayudará a optimizar los procesos internos y el control de gastos.

2.5.3. Operacionalización de la variable.

Tabla 1.

Definición Operativa de Variable y Dimensiones

| Variab les | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Ambiente de control | El ambiente de control es el componente primordial ya que influye en el conocimiento del control en los trabajadores mediando la integridad, los valores éticos y la competitividad de las personas en la empresa (Mantilla, 1998). | Se establecerá principios y valores éticos, así como normas, políticas y procedimientos, las cuales serán evaluadas de forma mensual luego de haber segregado funciones a cada trabajador, lo cual determinara el grado de compromiso y las prácticas en el desarrollo de sus funciones. | Política y procedimiento | Existencia de principios y valores éticos | Ordinal |
| | | | Control operativo | Capacidad de análisis y solución de problemas Capacidad de adaptabilidad Control de procesos logísticos Seguimiento y medición de resultados | |

| | | | | | |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------|---------|
| | | | | Uso de Tecnología | |
| | | | Incremento de | _____ | |
| | | | ventas | | |
| | | | | Número de ventas | |
| Rentabilidad | La rentabilidad es una idea que se emplea a todo ejercicio económico en la que se mueven varios medios, materiales, individuos y entidades financieras, con el propósito de alcanzar los beneficios deseados (Sliwotzky, 2003). | Para la medición del desempeño laboral se determinará de acuerdo al volumen de ventas realizadas en el día, semana y mes, así como cantidad de quejas recibidas por parte de los clientes, esto ayudará a optimizar los procesos internos y el control de gastos. | _____ | | Ordinal |
| d | | | | Margen de utilidad | |
| económica | | | Incremento de | bruta | |
| | | | activos | _____ | |
| | | | | Tasa de crecimiento | |

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1. Tipo y Nivel de Investigación.

3.1.1. Tipo de investigación

La investigación es aplicada, que tiene como propósito la investigación y afianzamiento del saber, así como el empleo de los conocimientos para desarrollar el conocimiento pedagógico y científico, además la fabricación de tecnología a favor de la sociedad. Hace referencia a las sapiencias de la investigación con propósito de solucionar u optimizar una situación particular o específica, para demostrar un modelo o método mediante la aplicación innovadora y creativa de una propuesta de intervención (Pimienta & De la orden, 2012).

3.1.2. Nivel de Investigación.

– *Correlacional.* – Es un tipo de investigación que posee como finalidad evaluar la correlación que exista entre dos o más conceptos, condiciones o variables (en un contexto particular). Las investigaciones cuantitativas correlacionadas evalúan el grado de conexión entre esas dos o más variables (consideran relaciones). Es decir, evalúan cada variable presumiblemente conexa y además evalúa, y luego examinan la correlación. Tales correlaciones se muestran en hipótesis subyugadas a pruebas (Hernández, 2014).

3.1.3. Método de Investigación.

– El método científico. - Es el procedimiento o instrumento de la ciencia adecuada para obtener esa expresión de las cosas, gracias al cual es posible manejar, combinar y utilizar esas mismas cosas. Además, es referirse a la ciencia (básica y aplicada) como un conjunto de pensamientos universales y necesarios, y que en función de esto surgen algunas cualidades

importantes, como la que está constituida por leyes universales que conforman un conocimiento sistemático de la realidad (Ruiz, 2007, pág. 3).

– *Inductivo – Deductivo.* – El método inductivo es en el cual los investigadores parten de sucesos particulares o concretos para obtener conclusiones generales. Este método se utiliza especialmente en las ciencias fácticas (naturales o sociales) y se fundamenta en la experiencia; mientras que el método deductivo los investigadores parten de proposiciones generales o más universales para llegar a una afirmación particular. Este método se utiliza esencialmente en las ciencias formales como las matemáticas y la lógica y se fundamenta en el razonamiento (Hernández, Zapata, & Mendoza, 1997).

3.1.4. *Diseño de Investigación.*

La investigación no experimental, es aquella que se efectúa sin manipular la variable. Lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después examinar. No se construye ninguna situación, sino que se observa situaciones ya existentes no provocadas intencionalmente por el investigador (Hernández, Fernández, & Baptista, 1997).

Según Kerlinger (1979), la investigación no experimental es cualquier investigación en la que resulte difícil de manipular variables o establecer aleatoriamente a los sujetos o condiciones. Realmente, no hay situaciones o estímulos a los cuales se presentan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad. (p. 116).

3.2. Ambiente de Estudio.

El proyecto de investigación se ha efectuado en todas las sucursales de la empresa Gesa Centro SAC, que se ubica en el distrito de El Tambo, provincia de Huancayo, región Junín, específicamente en las áreas de contabilidad, compras y ventas en el periodo 2019.

3.3. Población y Muestra.

3.3.1. Población.

El universo de la investigación ha estado conformado por 152 trabajadores quienes se encuentran en las diferentes sucursales de la empresa GESA CENTRO SAC, las mismas que están ubicadas en toda la ciudad de Huancayo; del mismo modo, la población objetivo ha estado conformado por: cuatro (04) gerentes y veintiocho (28) trabajadores.

3.3.2. Muestra.

La muestra ha estado conformada por treinta y dos (32) personas quienes pertenecen a la empresa GESA CENTRO SAC. El tipo de muestreo es el muestreo probabilístico. Según Torres (2005), “El muestreo en el que la población se divide en número de subpoblación o estratos, como son: gerentes, responsables y trabajadores”. Luego, dentro de cada estrato se ha realizado un muestreo aleatorio simple para determinar el tamaño de la muestra correspondiente.

Aplicando la siguiente formula:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{z^2 * p * q + E^2}$$

Leyenda:

n = Número de elementos de la muestra.

N = Número de elementos de la población.

p = Probabilidad de aceptación.

q = Probabilidad de rechazo.

Z = Nivel de confianza.

E = Margen de error permitido (determinado por el investigador, 5%).

Dónde:

$$n = ?$$

$$N = 152$$

$$p = 95\%$$

$$q = 4\%$$

$$Z = 96\%$$

$$E = 0.05$$

Reemplazando:

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{z^2 * p * q * N + E^2 * (N - 1)}$$

$$n = \frac{(1.62)^2 * 0.96 * 0.04 * 152}{(0.05)^2 * (152 - 1) + (1.62)^2 * 0.96 * 0.04}$$

$$n = \frac{15.318098}{0.478277}$$

$$n = 32.02$$

Redondeando la muestra es de 32 trabajadores.

Tabla 2.

Calculó de la muestra por cada área

| Área | Numero de empelados | Muestra | Redondeo |
|--------------|---------------------|---------|----------|
| Gerencia | 4 | 0.8 | 1 |
| Responsables | 10 | 2.1 | 2 |
| Trabajadores | 138 | 29.1 | 29 |
| TOTAL | 152 | | |

Fuente: Elaboración propia.

3.3.3. Relación de Trabajadores de la Empresa Gesa Centro SAC

Tabla 3.

Relación de trabajadores

| N° | Apellidos y Nombres | DNI | Ocupación |
|----|----------------------------------------|----------|------------------------------|
| 1 | ACUÑA MEZA, Patricia Janeth | 71582769 | CAJERO, TIENDA |
| 2 | AGUIRRE DAVIRAN, Víctor Ricardo | 71697331 | VENDEDOR, COMERCIO |
| 3 | ALFARO MEDINA, Ana Melva | 10401917 | VENDEDOR, COMERCIO |
| 4 | ALFARO MEDINA, Jorge Luis | 41534857 | CHOFER PARTICULAR |
| 5 | ALIAGA LAZO, Lupe Carolina | 20089311 | CAJERO, TIENDA |
| 6 | ALVARADO ROSARIO, Brayan David | 46782810 | AUXILIAR DE OFICINA |
| 7 | ANDRADE VALERIANO, Marlene Rosaluz | 19942595 | VENDEDOR, COMERCIO |
| 8 | APARICIO SANDOVAL, Manuel Enríquez | 48156197 | ALMACENERO |
| 9 | APARICIO SANDOVAL, Marcelo Iván | 76326900 | REPARTIDOR |
| 10 | AQUINO GUTIERREZ, Rosalinda Genoveva | 40195143 | CAJERO, TIENDA |
| 11 | ARANCIBIA RIVERA, Greta Rosario | 47950732 | DIGITADOR |
| 12 | ARGUELLES QUISPE, Felipe Valentín | 42235942 | CONDUCTOR DE CAMION VOLQUETE |
| 13 | ARROYO RIVEROS, María Gabriela | 44607648 | ALMACENERO |
| 14 | ASTETE OSCANOVA, Rogelio Yolvis | 43191863 | CONDUCTOR DE AUTOBUS, AUTOMO |
| 15 | ASTUHUAMAN SUASNABAR, Miguel Abel | 71096439 | REPARTIDOR |
| 16 | AYUQUE VERA, Jean Carlo | 47699148 | REPARTIDOR |
| 17 | AZABACHE MARCOS, Carlos Alberto | 44260753 | REPRESENTANTE, VENTAS/COMERC |
| 18 | BALDEON ARANCIABIA, Katuska Rosario | 72547086 | CAJERO, TIENDA |
| 19 | BAUTISTA CAMPOS, Esther Yazmín | 77353885 | CAJERO, TIENDA |
| 20 | BRONCANO GUEVARA, Julia Dora | 15589182 | ALMACENERO |
| 21 | CAIRAMPOMA BERRIOS, Jhoselin Stephany | 47817662 | CAJERO, TIENDA |
| 22 | CAJAHUANCA ARTEAGA, Ana Melva | 21259714 | VENDEDOR, ABARROTOS/COMERCIO |
| 23 | CARHUARICRA ZURITA, Luis Alberto | 41980572 | CHOFER PARTICULAR |
| 24 | CARHUAS BARZOLA, Rosmery Sabina | 71695836 | CAJERO, TIENDA |
| 25 | CASACHAGUA AYLAS, Roxana Denisse | 42875645 | VENDEDOR, COMERCIO |
| 26 | CASALLO QUISPEALAYA, Frigidalia Teresa | 70316257 | JEFE DE ALMACEN |
| 27 | CHAVEZ CHAMORRO, Ketty | 42695352 | AGENTE, VENTAS/COMERCIO |
| 28 | COMUN SALAZAR, Geovana Julissa | 73199983 | CAJERO, TIENDA |
| 29 | CONTRERAS ROMERO, Beatriz Heydi | 70077315 | CAJERO, TIENDA |
| 30 | CORDOVA SALVATIERRA, Graciela Ana | 19918109 | GERENTE GENERAL, EMPRESA/COM |
| 31 | CORTEZ MANDUJANO, Alfonso Cipriano | 19883612 | VENDEDOR, COMERCIO |

| | | | |
|----|---------------------------------------------------|----------|------------------------------|
| 32 | CRUZ ALVARADO, Edgar Arturo | 21250394 | INGENIERO, SISTEMAS INFORMAT |
| 33 | CRUZ CORDOVA, Jesús Edgar | 46651167 | INGENIERO, ORGANIZACION Y PL |
| 34 | CRUZ CORDOVA, Paul Enrique | 76934359 | ADMINISTRADORES, OTROS |
| 35 | CRUZ PEREZ, Jhelem Edith | 76628135 | CAJERO, TIENDA |
| 36 | CRUZ PEREZ, Sonyhi Yuney | 76625313 | CAJERO, TIENDA |
| 37 | CUETO MIRANDA, Aylin Lucero | 72978206 | CAJERO, TIENDA |
| 38 | DAMIAN PALACIOS, Oscar Joel | 46211278 | REPARTIDOR |
| 39 | DE LA CRUZ BENDEZU, George Alex | 47141539 | REPARTIDOR |
| 40 | DE LA CRUZ ROJAS, Teodoro | 23714303 | REPARTIDOR |
| 41 | DE LA CRUZ SOTO, Anderson Ricardo | 71137732 | ALMACENERO |
| 42 | DE LA CRUZ VILLAVICENCIO, Kassandra Melvy | 73359566 | ASISTENTE SOCIAL, BIENESTAR |
| 43 | DIAZ CANCHARI, Jorge Herculano | 20119367 | VENDEDOR, |
| 44 | EGOAVIL QUISPE, Guisela | 73424175 | ABARROTES/COMERCIO |
| 45 | ENRIQUEZ LIZARBE, Tatiana Beberky | 47493246 | DIGITADOR |
| 46 | ESPIRITU ALVARO, Jeens Miller | 74254183 | VENDEDOR, |
| 47 | ESTRADA ALANYA, Esther | 20120859 | ABARROTES/COMERCIO |
| 48 | FIGUEROA ZACARIAS, Dayan Sharon | 45462975 | ALMACENERO |
| 49 | FLORES HUAMAN, Katherine Smith | 70321273 | CAJERO, |
| 50 | FLORES MANTARI, Flor Ángel | 43599203 | EMPRESA/ALMACEN |
| 51 | FLORES VIVAS, Yerson Varoni | 48425895 | VENDEDOR, |
| 52 | FLORES ZAMBRANO, Katerin Gina | 72097803 | ABARROTES/COMERCIO |
| 53 | GABINO GUERRA, Luis Eduardo | 20107728 | ALMACENERO |
| 54 | GAMARRA VILCAHUAMAN, Coraima María de los Ángeles | 72019404 | CAJERO, TIENDA |
| 55 | GARCIA OCHOA, Carla Patricia | 20121808 | CAJERO, TIENDA |
| 56 | GUZMAN LAURA, Araceli | 20113389 | ALMACENERO |
| 57 | HIDALGO ARTEAGA, Maribel Heraclea | 20063093 | CAJERO, TIENDA |
| 58 | HINOSTROZA VELIZ, Anicia Rosa | 73534960 | CAJERO, TIENDA |
| 59 | HUAMAN PAREDES, Maria Soledad | 23267606 | CAJERO, MOSTRADOR |
| 60 | HUARCAYA PONCE, Jilder Oseas | 47746586 | CONDUCTOR DE CAMION VOLQUETE |
| 61 | HUATUCO ROSALES, Estefani Inés | 72158312 | CAJERO, TIENDA |
| 62 | HUIZA OLIVAR, Joel Jesús | 44024946 | ASISTENTE SOCIAL, BIENESTAR |
| 63 | IGNACIO LAIME, Percy David | 76067546 | CAJERO, TIENDA |
| 64 | INGA ESTEBAN, Anderson Christian | 47598397 | REPARTIDOR |
| 65 | INGA HUAYAS, Nehemías | 42182814 | VENDEDOR, COMERCIO |
| 66 | INGA MACHA, Rolando | 72252415 | REPARTIDOR |
| 67 | INGA QUISPE, Rubén Cleto | 19837730 | ALMACENERO |
| 68 | IZAGUIRRE LEON, Gabriela Melissa | 70859244 | CAJERO, TIENDA |
| 69 | IZAGUIRRE LEON, Mariela Ingrid | 71033839 | CAJERO, TIENDA |

| | | | |
|-----|--------------------------------------------------|----------|---------------------------------|
| 70 | JAVIER ROJAS, Dino Elmer | 76816540 | ALMACENERO |
| 71 | LAIME ANDRADE, Alejandro Keymer | 75595796 | REPARTIDOR |
| 72 | LAIME ANDRADE, Jordán Smith | 47078238 | CHOFER PARTICULAR |
| 73 | LAIME ANDRADE, Ruth Leydi | 48675866 | CAJERO, TIENDA |
| 74 | LAZARO CAPCHA, José Luis | 44168811 | REPARTIDOR |
| 75 | LAZARO CAPCHA, Juan Yonatan | 47459379 | REPARTIDOR |
| 76 | LAZARO CAPCHA, Margarita Estefani | 75541722 | CAJERO, TIENDA |
| 77 | LAZO SAAVEDRA, Joel Sylvester | 47805818 | AGENTE, VENTAS/COMERCIO |
| 78 | LIRA DE LA CRUZ, Yanina | 74020329 | CAJERO, TIENDA |
| 79 | LOPEZ CAJA, Edwin Timoteo | 44951402 | VENDEDOR DE ESTAMPILLAS |
| 80 | LOPEZ HUAYLINOS, Carlos Stefany | 70345554 | CAJERO, MOSTRADOR |
| 81 | MACHA CHAHUA, Jessica | 70289437 | CAJERO, MOSTRADOR |
| 82 | MAITA ACERO, Ezequiel Pompeyo | 19927569 | CONDUCTOR DE CAMION VOLQUETE |
| 83 | MAITA RAMIREZ, Miguel Pompeyo | 46055248 | CONDUCTOR DE CAMION VOLQUETE |
| 84 | MALLQUI QUISPE, Mónica | 41122555 | VENDEDOR, ABARROTOS/COMERCIO |
| 85 | MALPARTIDA CELESTINO, Fray Solís | 47973906 | CAJERO, OFICINA |
| 86 | MANRIQUE FLORES, Miguel Crimo | 19806850 | REPARTIDOR |
| 87 | MARAVI JURADO, Judith Herminia | 42751509 | CAJERO, TIENDA |
| 88 | MARQUEZ SOTO, Edson Revelino | 45958637 | ALMACENERO |
| 89 | MATAMOROS RAMOS, Sonia Magdalena | 40659580 | VENDEDOR, PROVEEDOR/COMERCIO |
| 90 | MELENDEZ SILVA, Isaí | 76722755 | ALMACENERO |
| 91 | MENDOZA LEANDRO, José | 46589816 | REPARTIDOR |
| 92 | MIRANDA ESTRADA DE CARBAJAL, Genoveva Liliana | 20992999 | SUPERVISOR DE VENTAS, COMERC |
| 93 | MIRANDA RAMOS, Viky Charito | 23669150 | VENDEDOR, COMERCIO |
| 94 | MORENO ROSARIO, Yessenia Elizabeth | 47292171 | CAJERO, TIENDA |
| 95 | MUCHA ACERO, Enrique Agustín | 19829890 | CAJERO, CONTABILIDAD DE CAJA |
| 96 | MUEDAS CAPCHA, Herbert Jerson | 80683392 | CHOFER PARTICULAR |
| 97 | NAVARRO QUISPETUPA, Elizabeth Nancy | 44196882 | CAJERO, TIENDA |
| 98 | ORONCOY CONTRERAS, Nik Brayan | 76410102 | REPARTIDOR |
| 99 | OSCCO MATA, Elizabeth Roció | 20052678 | CAJERO, TIENDA |
| 100 | PACO LLACCTAHUAMAN, Ana | 43895087 | CAJERO, TIENDA |
| 101 | PAITAN QUSIPE, Karina | 46700981 | CAJERO, TIENDA |
| 102 | PAITAN QUISPE, Marco Antonio | 71247450 | CAJERO, TIENDA |
| 103 | PALACIOS GUERRERO, Rick Anthony | 41738811 | REPARTIDOR |
| 104 | PALOMINO ALCALA, Flor Margot | 40726497 | AUXILIAR DE OFICINA |
| 105 | PALOMINO FELIPEZ, Bertha Dora | 20893078 | LIMPIADOR DE: FABRICAS, HOTE |
| 106 | PALOMINO FELIPEZ, Lizbeth Haydee | 41359345 | RECEPCIONISTA |
| 107 | PAUCAR LEON, Sonia Flor | 19911717 | VENDEDOR, COMERCIO |

| | | | |
|-----|---------------------------------------|----------|---------------------------------|
| 108 | PEREZ PAUCAR, Yaneth Carolina | 46018760 | CAJERO, TIENDA |
| 109 | POMAHUALI YAURI, Elizabeth Victoria | 20062666 | VENDEDOR, ABARROTOS/COMERCIO |
| 110 | POMAHUALI YAURI, Rebeca Casilda | 20061835 | VENDEDOR, ABARROTOS/COMERCIO |
| 111 | PRETEL TOCAS, Evelin Lucia | 48927462 | CAJERO, TIENDA |
| 112 | PURE REYMUNDA DE SERRANO, Carmen Rosa | 43763046 | CAJERO, TIENDA |
| 113 | QUEZADA ABAD, Duberli | 00949103 | VENDEDOR, COMERCIO |
| 114 | QUILCA CORONACION, Rhowel | 47961631 | VENDEDOR, COMERCIO |
| 115 | QUILLCA OSORES, Miguel Ángel | 45346767 | VENDEDOR, ABARROTOS/COMERCIO |
| 116 | QUISPE CHAUCA, Beto Raúl | 73804815 | REPARTIDOR |
| 117 | QUISPE HUAMAN, Cintia Paola | 72758230 | CAJERO, TIENDA |
| 118 | QUISPE MENDOZA, Alejandro | 48371851 | VENDEDOR, COMERCIO AL POR MA |
| 119 | QUISPE VALENCIA, Noemí Miriam | 42078643 | CAJERO, TIENDA |
| 120 | RAMIREZ SALVATIERRA, Jimmy Franz | 20119381 | RECEPCIONISTA |
| 121 | RAMOS TORREJON, Jerzy Jorge | 42787313 | ALMACENERO |
| 122 | REYES CARDENAS, José Antonio | 45252449 | ALMACENERO |
| 123 | REYES GARCIA, Fabiola Reyna | 75571201 | CAJERO, TIENDA |
| 124 | REYES JAVIER, Norma Gloria | 19860533 | AGENTE, VENTAS/COMERCIO |
| 125 | RIMAS ENCARNACION, Maria Magdalena | 40074958 | ALMACENERO |
| 126 | RIVEROS MELGAR, Ghina | 70295077 | CAJERO, TIENDA |
| 127 | ROBLES MEDINA, Kevin | 70130608 | ALMACENERO |
| 128 | ROJAS PEREZ, Lourdes | 20023728 | VENDEDOR, ABARROTOS/COMERCIO |
| 129 | ROJAS SUAZO, Alina Cynthia | 74759223 | CAJERO, TIENDA |
| 130 | ROMERO PORRAS, Carmen Roció | 21138553 | REPRESENTANTE, VENTAS/COMERC |
| 131 | ROQUE LINO, Zelmira Pascuala | 20085608 | CONTADOR |
| 132 | SALAZAR CORONEL, Miriam Janeth | 20120890 | CAJERO, TIENDA |
| 133 | SALOME MENDOZA, Karen Aurora | 45797142 | CAJERO, TIENDA |
| 134 | SAMANIEGO BARTOLO, Oscar Oswaldo | 19841611 | REPARTIDOR |
| 135 | SANCHEZ HUAMAN, Emilio Job | 42557102 | ALMACENERO |
| 136 | SANCHEZ PEREZ, Rosario Beatriz | 20106409 | CAJERO, TIENDA |
| 137 | SANCHEZ RAMOS, Miguel Ángel | 73868638 | CAJERO, TIENDA |
| 138 | SEDANO RIVERA, José Miguel | 73792901 | CAJERO, TIENDA |
| 139 | SOLIS CASTRO, Ruth Ester | 20040961 | VENDEDOR, ABARROTOS/COMERCIO |
| 140 | SUAZO LLAMUCO, Zulma Edy | 46483843 | SUPERVISOR DE VENTAS, COMERC |
| 141 | TENICELA HUANCAUQUI, Marly Alina | 40325171 | EMPLEADO, CONTABILIDAD |
| 142 | TOCAS SOTO, Jordán Steve | 48093692 | CAJERO, TIENDA |
| 143 | TOCAS SOTO, Jovita Miriam | 40353529 | VENDEDOR, COMERCIO |
| 144 | TOLENTINO LOYOLA, Florisa Maribel | 70539504 | CAJERO, TIENDA |
| 145 | TORPOCO SANCHEZ, Juan Edilberto | 20435435 | ALMACENERO |

| | | | |
|-----|-------------------------------------|----------|---------------------------------|
| 146 | TUESTA RUIZ, Margoly Viviana | 71051571 | CAJERO, TIENDA |
| 147 | VILCAHUAMAN ROJAS, Pilar Herminia | 20043891 | VENDEDOR, COMERCIO |
| 148 | VILCHEZ SANABRIA, Percy Walter | 19986666 | VENDEDOR, ABARROTOS/COMERCIO |
| 149 | VILLANUEVA ROSALES, Yessmin Lisseth | 72079146 | CAJERO, TIENDA |
| 150 | YAURI MEDINA, Teyns Margaret | 46594630 | CAJERO, TIENDA |
| 151 | ZUASNABAR DE LA CRUZ, Yoni | 74479066 | CAJERO, TIENDA |
| 152 | ZURITA CHACHI, Giovana Miriam | 20596025 | VENDEDOR, COMERCIO |

Fuente: Elaboración propia.

3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

3.4.1. Técnicas.

Técnicas: Según Bernal (2010) nos dice que: La encuesta se basa en un cuestionario o conjunto de preguntas que se elaboran con la finalidad de lograr conseguir información de las personas (p. 250).

3.4.2. Instrumentos.

El instrumento a usar es el cuestionario que según Berna (2010), es un instrumento usado para recabar datos, que consiste en realizar una serie de preguntas en relación a una o más variables a evaluar, teniendo en cuenta los problemas de investigación, esencialmente es una plática entre el investigador y el consultado donde el diálogo gira en torno al problema de investigación, que conlleva un propósito profesional. (p. 217).

3.5. Validez y Confiabilidad del Instrumento.

3.5.1. Validez del instrumento.

En la investigación se ha elaborado diversas preguntas, conforme con las variables empleadas y sus respectivas dimensiones. Después de la selección de las preguntas más apropiadas para la investigación se ha elaborado el instrumento, para ser aprobado por un grupo de tres expertos, que legalizan, positivamente que las preguntas reactivas o afirmaciones seleccionadas son claras y tienen conexión con el trabajo desarrollado.

Los juicios de expertos se han conseguido por el método de agregados individuales, el cual se solicita individualmente a cada experto que dé una apreciación directa de los ítems del instrumento. Este es un método económico porque los expertos no logran intercambiar sus opiniones, puntos de vista y experiencia, ya que se les solicita individualmente; sin embargo, esta limitación puede ser precisamente lo que se esté indagando para impedir los sesgos de los datos ocasionados por problemas interpersonales, presiones entre expertos, etc.

El método de la validez del instrumento se ha elaborado de la siguiente forma:

- Los ítems que han tenido 100% de coincidencia favorable entre los jueces, los ítems adecuados, claros en su redacción y no tendencioso, han sido incorporados en el instrumento.
- Los ítems que han tenido 100% de coincidencia desfavorable entre los jueces han sido excluidos del instrumento.
- Los ítems que han tenido una coincidencia parcial entre los jueces han sido examinados, reformulados o reemplazados, y de nuevo han sido validados.

3.5.2. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad se establece por la calidad en que una herramienta de medición reproduce resultados iguales tras su empleo repetido a los mismos individuos u objetos. Por ende, la confiabilidad nos habla de la capacidad para conseguir resultado firmes y adecuados en diferentes puntos de tiempo cuando se emplea el instrumento.

Los métodos de evaluación de confiabilidad se establecen en el cálculo de un coeficiente según la correlación existente entre los componentes del instrumento, en esta investigación el cuestionario fue supeditado a consistencia interna, conforme con el examen de ítems la prueba se ha aplicado solo una vez, por tratarse de ítems con preguntas dicotómicas, consiguientemente, se ha utilizado el método del Coeficiente Kuder-Richardson 20, cuya fórmula es la siguiente:

- Kuder-Richardson 20:

$$KR_{20} = \frac{n}{n-1} * \left(\frac{V_i - \sum p_i q_i}{\sum p_i q_i} \right)$$

Donde:

n: número total de ítems.

V_i : varianza de las puntuaciones totales

p: proporción de sujetos que pasaron un ítem sobre total de sujetos

q: 1-p.

En la presente investigación se ha realizado dos cuestionarios para directivos y trabajadores, para ambos cuestionarios se ha empleado los métodos de Kuder-Richardson 20, dando como resultado lo siguiente:

Para directivos:

Reemplazando tenemos:

$$KR_{20} = \frac{19}{19-1} * \left(\frac{8.25 - 2.6250}{8.25} \right)$$

$$KR_{20} = 0.7197$$

Para trabajadores:

Reemplazando tenemos:

$$KR_{20} = \frac{19}{19-1} * \left(\frac{10.8804 - 8.2411}{10.8804} \right)$$

$$KR_{20} = 0.7397$$

Los datos obtenidos en ambos cuestionarios han sido ingresados al programa excel, luego se ha realizado el cálculo automático de fiabilidad. Para ello en primer lugar, se han elaborado una plantilla con todas las preguntas e ítems cerrados del cuestionario (19 ítems) para directivos y trabajadores, y la totalidad del número de casos 32 encuestados (4 directivos y 28 trabajadores). Asimismo, se ha computado la sumatoria de varianzas de todos los ítems y se ha sometido toda la información al programa estadístico computacional.

El coeficiente de confiabilidad computado para el instrumento de medición a los directivos arroja un valor oscilante entre 0.61 y 0.80, en tanto que el instrumento de medición para trabajadores, arrojo valores entre 0.61 hasta 0.80 (ver anexo N° 07), siendo confiabilidad fuerte.

| Magnitud | Rangos |
|------------------------|-------------|
| Confiabilidad alta | 0.81 a 1.00 |
| Confiabilidad fuerte | 0.61 a 0.80 |
| Confiabilidad moderada | 0.41 a 0.60 |
| Confiabilidad baja | 0.21 a 0.40 |
| Confiabilidad muy baja | 0.01 a 0.20 |

Figura 1: Niveles de Confiabilidad (Fuente: Ruíz (2002))

Por ende, el examen de los valores de los coeficientes de confiabilidad, a través del análisis estadístico de confiabilidad del instrumento de recolección de datos, se ha empleado para el trabajo de campo permite llegar a la conclusión que el *instrumento es confiable*, tal como se muestra en el cálculo efectuado con los coeficientes que se indican en los cuestionarios. Después de examinar los resultados de medición, se ha obtenido un instrumento de medición confiable y valido, dirigido a directivos y trabajadores.

3.6. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos.

3.6.1. Procedimiento de recolección de datos.

La información se ha recabado utilizando los métodos o técnicas de entrevista y encuesta debidamente estructurada para la gerencia, personal administrativo, cajeros o vendedores, para establecer el grado de relación entre el ambiente de control y la rentabilidad económica.

La empresa Gesa Centro SAC, se ha convertido en un objetivo dinámico que ha producido variaciones que ayudaron a optimizar su rentabilidad por medio de las metodologías o técnicas, que admitan el proceso del estudio, examinando a todos los trabajadores y que permita expresar las variables planteadas.

3.6.2. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.

Se ha efectuado un primer examen de la información recaba para establecer la calidad de la misma. A la información se la ha organizado y mostrado en tablas de frecuencia y gráfico representativos que simplificaron su estudio.

3.6.2.1. Pasos para el procesamiento de datos.

Se ha aplicado la encuesta a la muestra, se han tabulado los datos en el programa Excel, luego se han procesado en el SPSS v25, y en seguida ha sido sistematizados los resultados, y luego se han efectuado los gráficos estadísticos, asimismo, se ha realizado el análisis e interpretación y por último se han elaborado las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo IV

Resultados

Para poder establecer el ambiente de control y su relación con la rentabilidad económica de la empresa GESA CENTRO SAC, distrito de el Tambo en el 2019, se han entrevistado a 4 directivos y a 28 trabajadores que son el personal operativo, en la cual describen los ítems que intervienen en el ambiente de control y rentabilidad económica, y a continuación se muestran los resultados siguientes:

En esta primera parte se presentan los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los 4 directivos de la empresa Gesa Centro SAC.

4.1. Presentación de Resultados.

Variable 1:

Tabla 4.

Pregunta 1: ¿La Dirección Exige el Cumplimiento de Objetivos?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.



Figura 2. ¿La Dirección Exige el Cumplimiento de Objetivos? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% de los directivos y gerencia de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que la empresa exige el cumplimiento de objetivos bajo los criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que se rige a las actividades de la empresa, con la finalidad de lograr las metas establecidas y/o tomar decisiones asertivas para el bienestar de la organización.

Tabla 5.

Pregunta 2: ¿Existe un Reglamento Interno Diseñado?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

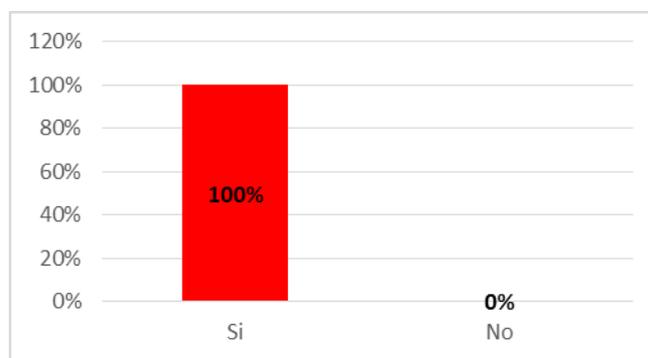


Figura 3. ¿Existe un Reglamento Interno Diseñado? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, indican que existe un reglamento interno diseñado en la empresa, en el cual está establecido las funciones, sanciones y las reglas de convivencias durante el desarrollo de sus actividades desarrolladas por el personal operativo.

Tabla 6.

Pregunta 3: ¿Se Aplica el Reglamento Interno de Trabajo (RIT)?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

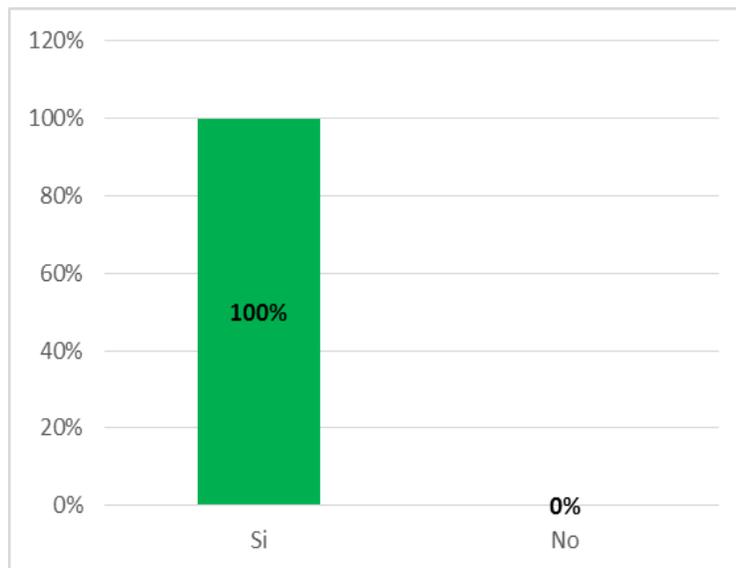


Figura 4. ¿Se Aplica el Reglamento Interno de Trabajo? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, refieren que se aplica el reglamento interno de trabajo, el cual ayuda a fortalecer los valores éticos y de conducta cuando existen faltas disciplinarias, todo esto con el propósito de cumplir los objetivos o metas establecidas como organización.

Tabla 7.

Pregunta 4: ¿Cree que el Personal se Encuentra Ejerciendo Correctamente sus Funciones?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 1 | 25% |
| No | 3 | 75% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

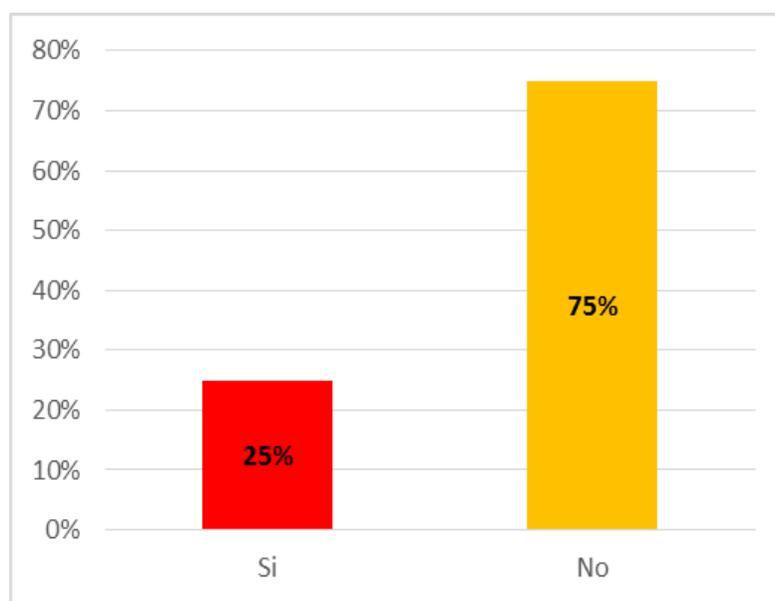


Figura 5. ¿Cree que el Personal se Encuentra Ejerciendo sus Funciones Correctamente? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 25% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, cree que el personal se encuentra ejerciendo sus funciones de forma correcta, mientras que el 75% refieren que el personal no se encuentra ejerciendo sus funciones correctamente, ello debido a que no se encuentran comprometidos con la empresa.

Tabla 8.

Pregunta 5: ¿Se ha Establecido Rotación del Personal?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

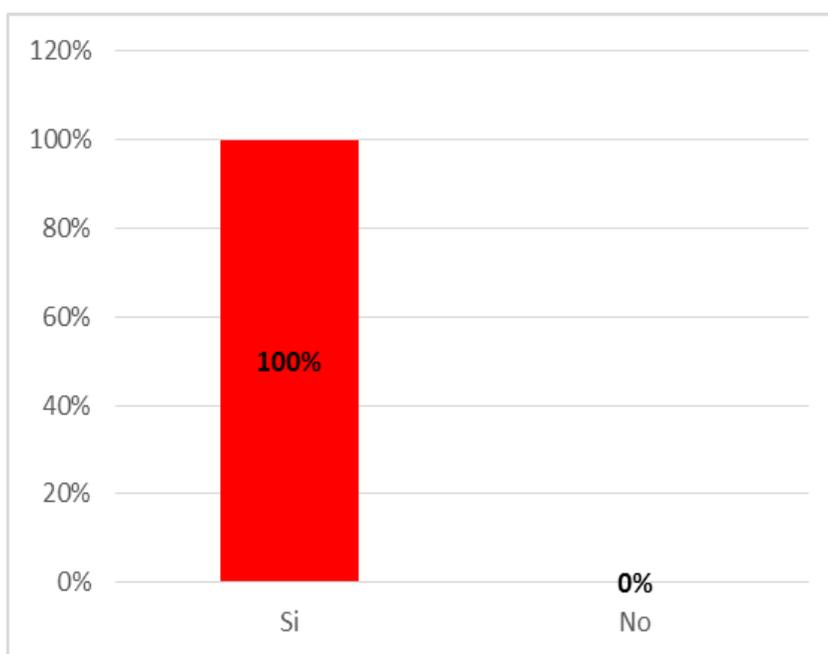


Figura 6. ¿Se ha Establecido Rotación del Personal? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, refieren que se ha establecido rotación del personal por las diferentes áreas operativas, ello con la finalidad de determinar que si el personal está en la capacidad de adaptarse a los cambios.

Tabla 9.

Pregunta 6: ¿Existe Personal Suficiente para el Desarrollo de las Funciones?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 3 | 75% |
| No | 1 | 25% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

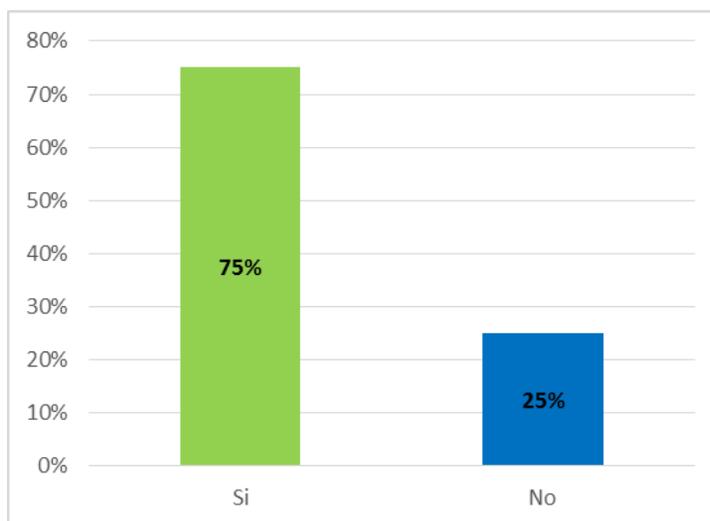


Figura 7. ¿Existe Personal Suficiente para el Desarrollo de las Funciones? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 75% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que existe personal suficiente para el desarrollo de las funciones en las diferentes áreas, ello ayudará a que el personal desarrolle sus actividades cotidianas de forma eficaz y eficiente en el cumplimiento de los objetivos trazados, mientras que el 25% refieren que no hay personal suficiente para el desarrollo de las funciones dentro de la empresa.

Tabla 10.

Pregunta 7: ¿Manejan un Control Oportuno de Entradas y Salidas de Mercaderías?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 1 | 25% |
| No | 3 | 75% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

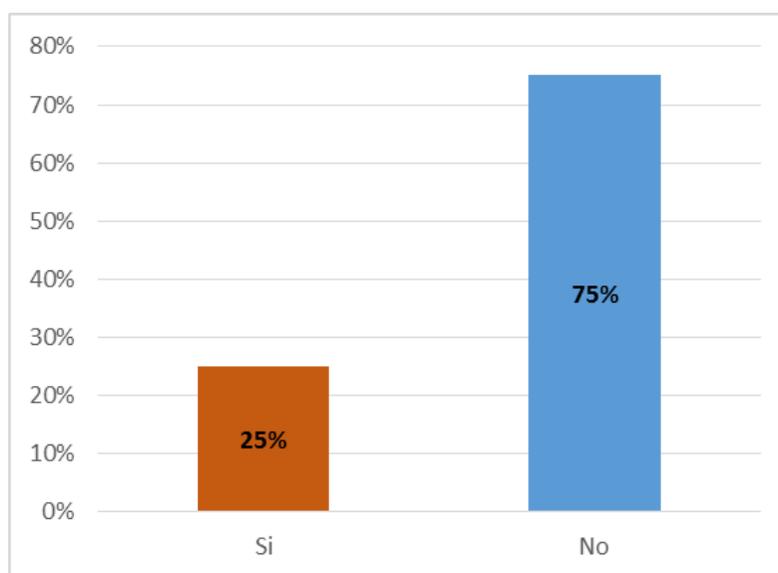


Figura 8. ¿Manejan un Control Oportuno de Entradas y Salidas de Mercaderías? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

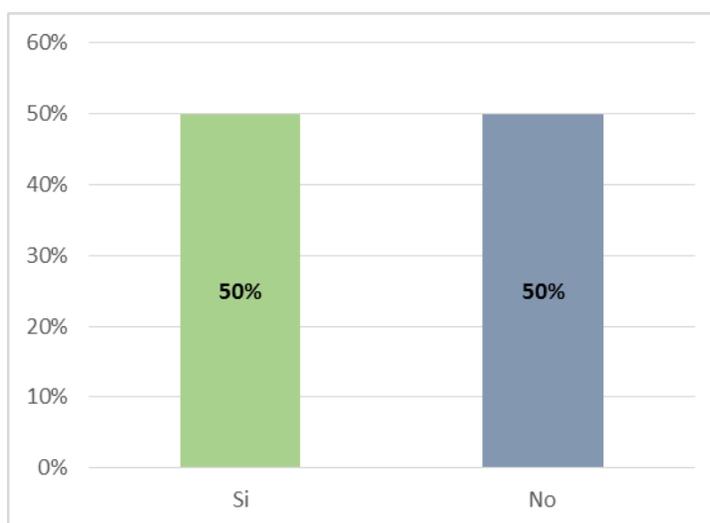
El 25% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que, si manejan un control de manera oportuna de las entradas y salidas de las mercaderías en cada una de las áreas y sucursales de la organización, con la finalidad de salvaguardar y evitar el daño de las mercaderías y así ocasionar pérdidas, mientras que el 75% refieren que no manejan un control oportuno de las entradas y salidas de las mercaderías en las sucursales.

Tabla 11.

Pregunta 8: ¿Las Áreas Operativas Proporcionan Oportunamente la Información?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 2 | 50% |
| No | 2 | 50% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 9. ¿Las Áreas Operativas Proporcionan Oportunamente la Información?
(Fuente: Elaboración Propia)*

Interpretación y análisis:

El 50% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que las áreas operativas proporcionan oportunamente la información requerida, mientras que el 50% refieren que las áreas operativas no entregan la información oportunamente, esto hace que se tiene que enviar un documento exigiendo la entrega de la información requerida, para así ayudar a la toma de decisión.

Tabla 12.

Pregunta 9: ¿Existe Procedimiento para Evaluar la Competencia Profesional?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

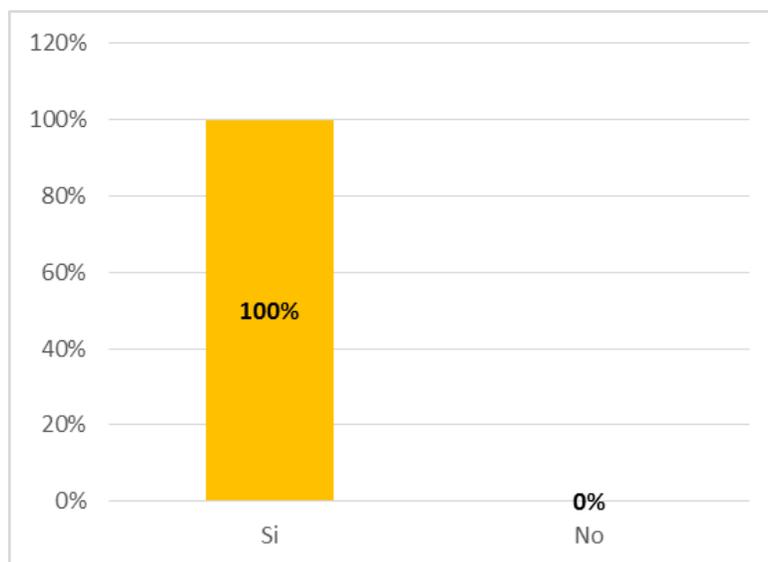


Figura 10. ¿Existe Procedimiento para Evaluar la Competencia Profesional? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que existen procedimientos establecidos dentro de la organización los cuales son empleados durante la evaluación del talento antes de ser incorporados a la empresa, esto para establecer en que sucursal u área operativa deberá ser incorporado.

Variables 2:**Tabla 13.**

Pregunta 10: ¿Se ha Incrementado la Rentabilidad en los Últimos Dos Años?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 32 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

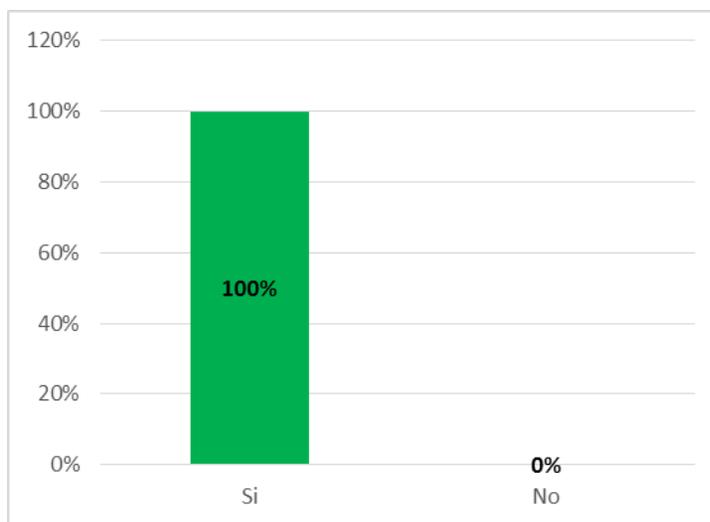


Figura 11. ¿Se ha Incrementado la Rentabilidad en los Últimos Dos Años? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que en los últimos dos años se ha incrementado la rentabilidad de la organización, el cual se encuentra reflejado en los estados financieros que cuenta la empresa.

Tabla 14.

Pregunta 11: ¿Se ha Evaluado si la Capacitación del Personal se Refleja en la Rentabilidad?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 2 | 50% |
| No | 2 | 50% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

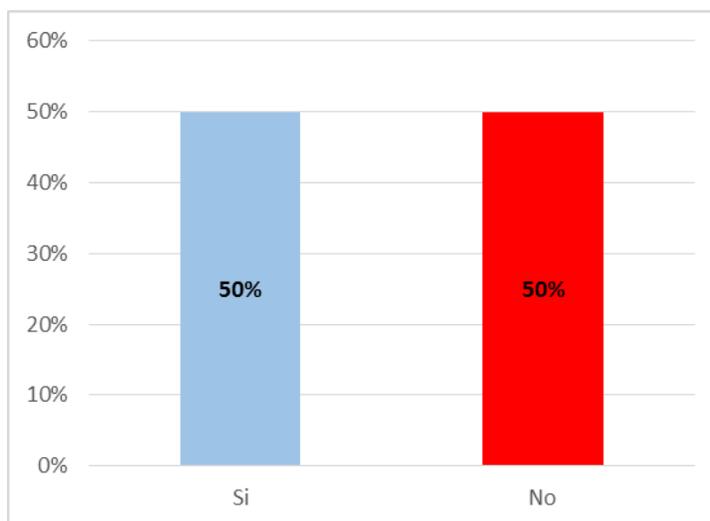


Figura 12. ¿Se ha Evaluado si la Capacitación del Personal se Refleja en la Rentabilidad? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 50% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, indican que la capacitación del personal operativo se ve reflejado en la rentabilidad que obtiene la empresa al final de cada período, esto se debe a que el uso de la tecnología en la organización es más sencillo para el personal en las diferentes áreas, mientras que el 50% refieren que no porque no todo el personal está comprometido con la organización.

Tabla 15.

Pregunta 12: ¿El Uso de la Tecnología le Permitió Cumplir con las Funciones y Metas Trazadas?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

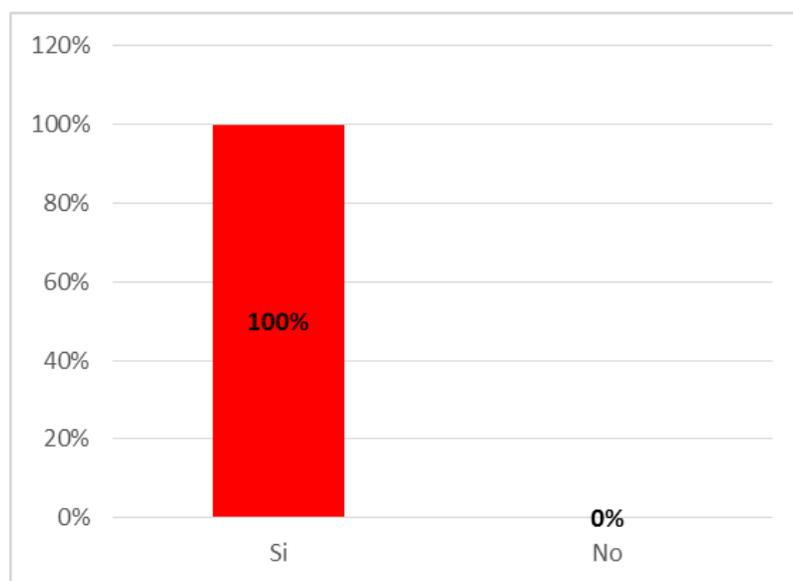


Figura 13. ¿El Uso de la Tecnología le Permitió Cumplir con las Funciones y Metas Trazadas? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que el uso de la tecnología le permitió cumplir con las funciones y metas trazadas de la empresa, ello se ve reflejado en el incremento de ventas y la rentabilidad de la empresa.

Tabla 16.

Pregunta 13: ¿Se Incentiva a los Empleados a la Constante Preparación?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 2 | 50% |
| No | 2 | 50% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

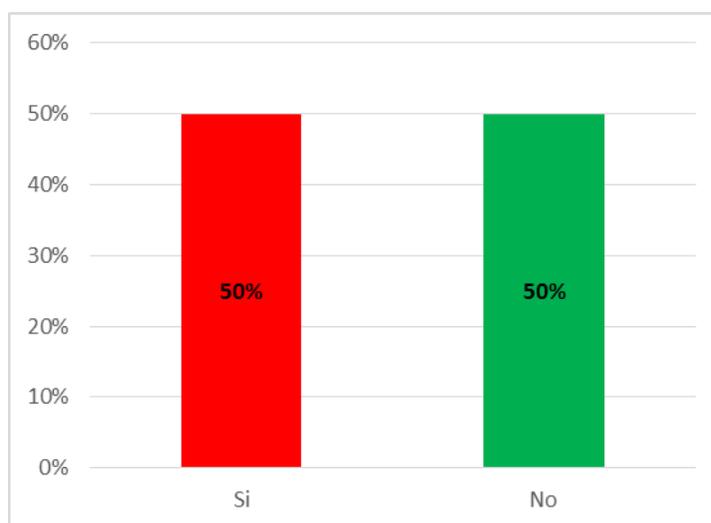


Figura 14. ¿Se Incentiva a los Empleados a la Constante Preparación? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 50% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, indican que se incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación, de la misma forma se otorgan incentivos económicos ello con la finalidad de mejorar el desempeño laboral, mientras que el 50% opinan que a los trabajadores se les otorga incentivos por cumplir las metas establecidas por la gerencia, mas no se les incentiva en la preparación y capacitación del personal en el trato al cliente.

Tabla 17.

Pregunta 14: ¿Las Sucursales de su Empresa Cuentan con Tecnología Adecuada?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

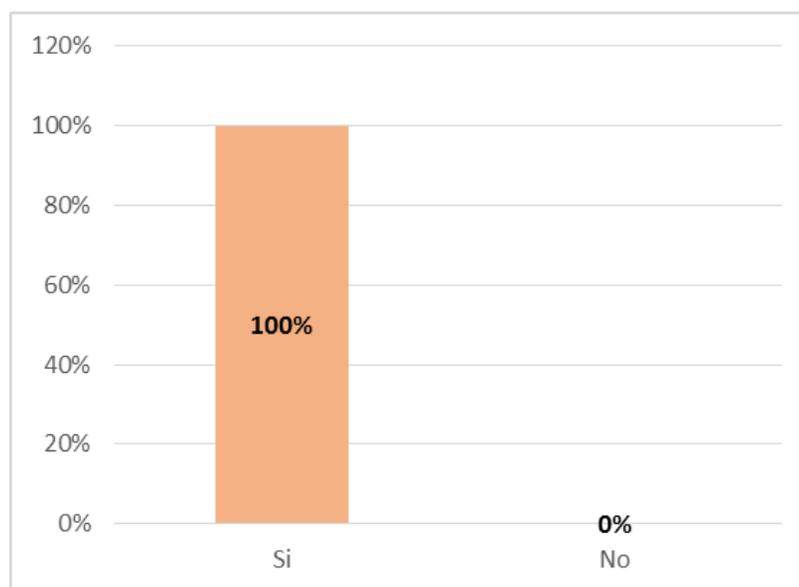


Figura 15. ¿Las Sucursales de su Empresa Cuentan con Tecnología Adecuada? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que las sucursales de la empresa cuentan con tecnología adecuada para la atención a los clientes.

Tabla 18.

Pregunta 15: ¿Invierte la Empresa en Activos Fijos?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

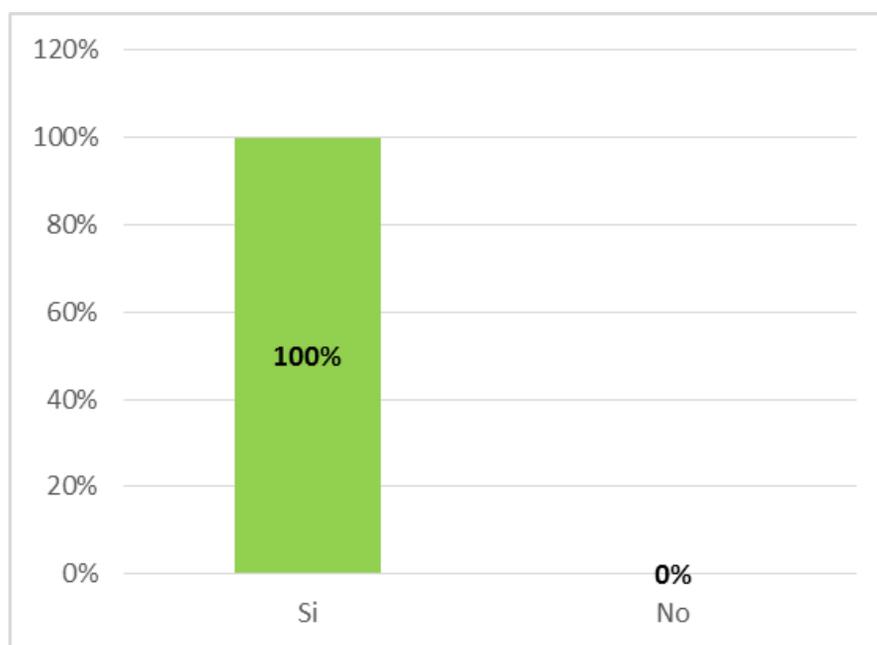


Figura 16. ¿Invierte la Empresa en Activos Fijos? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, refieren que la empresa invierte en activos fijos, ello para mejorar la atención a los clientes y así cumplir con la misión y visión como organización, que es ser una de las mejores empresas comerciales a nivel regional.

Tabla 19.

Pregunta 16: ¿La Empresa Estuvo Sujeta a Multas u Infracciones?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

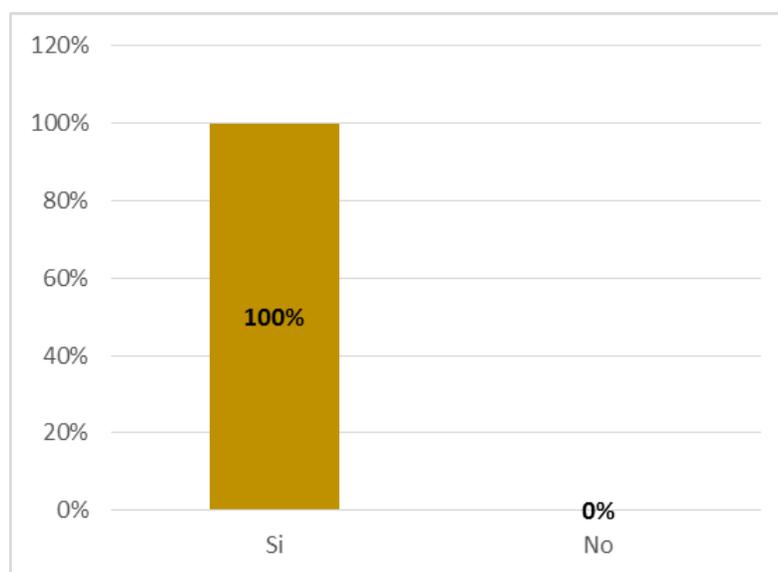


Figura 17. ¿La Empresa Estuvo Sujeta a Multas u Infracciones? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que la empresa sí estuvo sujeta a multa e infracciones por parte de entidades supervisoras y sancionadores, debido al incumplimiento de entrega de mercadería con una institución pública.

Tabla 20.

Pregunta 17: ¿Cree Usted que el Análisis Financiero Contribuirá en Mejorar la Rentabilidad de la Empresa?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

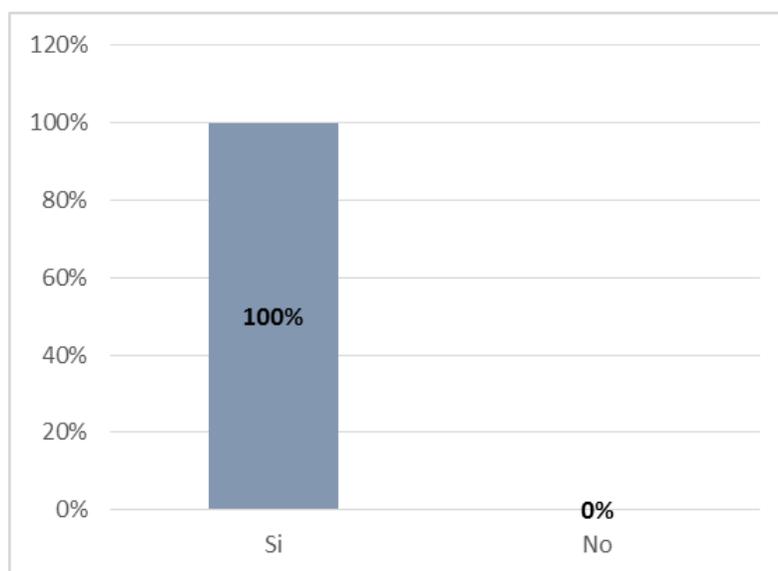


Figura 18. ¿Cree Usted que el Análisis Financiero Contribuirá en Mejorar la Rentabilidad de la Empresa? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, creen que el análisis financiero contribuirá en mejorar la rentabilidad de la empresa, porque permitirá evaluar si las sucursales están cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos.

Tabla 21.

Pregunta 18: ¿Usan Estrategias de Ventas para Generar Rentabilidad?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

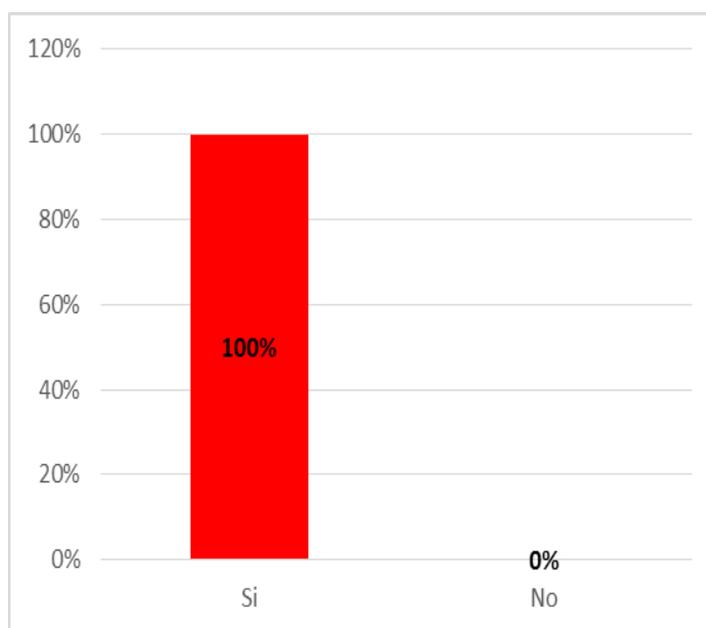


Figura 19. ¿Usan Estrategias de Ventas para Generar Rentabilidad? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% de los directivos de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que se establecen estrategias de venta con el propósito de incrementar las ventas y por ende lograr mayor rentabilidad.

Tabla 22.

Pregunta 19: ¿Usted Conoce la Importancia del Control Interno?

| | r | % |
|--------------|----------|-------------|
| Si | 4 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 4 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

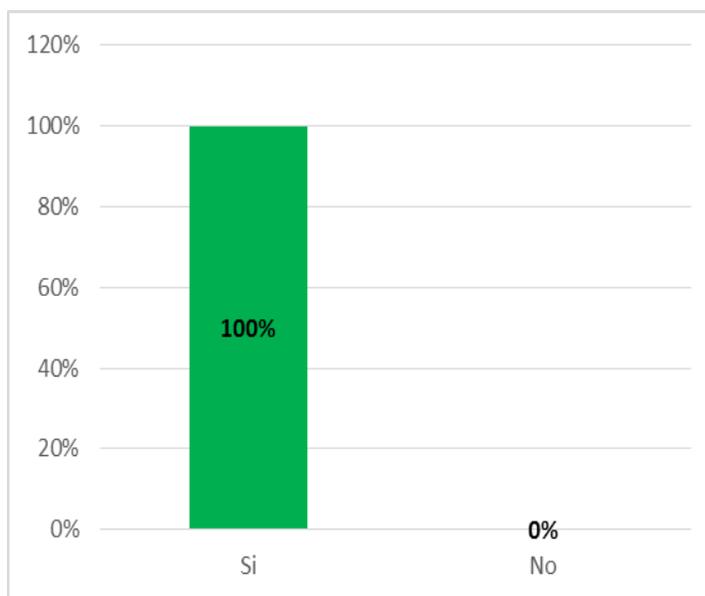


Figura 20. ¿Usted Conoce la Importancia del Control Interno? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% indican saber qué tan importante es conocer el control interno y que esto ayuda a generar mayor rentabilidad y a tomar decisiones asertivas para el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas de la empresa durante el periodo determinado.

En la segunda parte se exponen los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los 28 trabajadores – personal operativo de la empresa Gesa Centro SAC.

Variable 1

Tabla 23.

P1-Trabajadores: ¿Le Comunica Sobre el Reglamento Interno de Trabajo?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 22 | 79% |
| No | 6 | 21% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

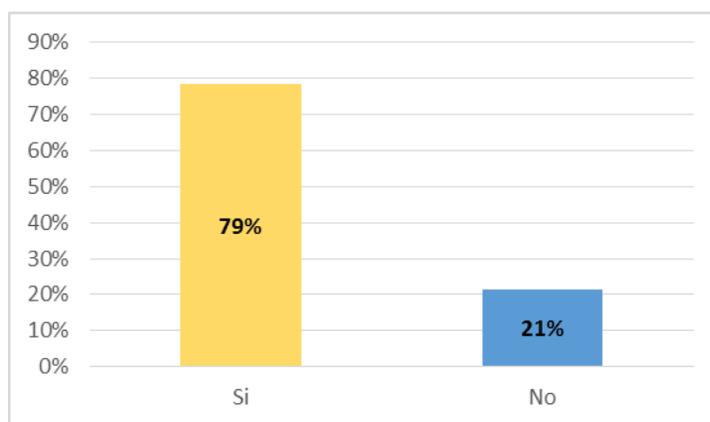


Figura 21. ¿Le Comunica Sobre el Reglamento Interno de Trabajo? (Fuente: Elaboración propia)

Interpretación y análisis:

El 79% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que la empresa comunica el reglamento interno de trabajo, en cambio el 21% refieren que la empresa no hace entrega del reglamento interno de trabajo al momento de ingresar a trabajar a la empresa.

Tabla 24.

P2-Trabajadores: ¿Considera que la Empresa Lleva un Control Interno Adecuado?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 10 | 36% |
| No | 18 | 64% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

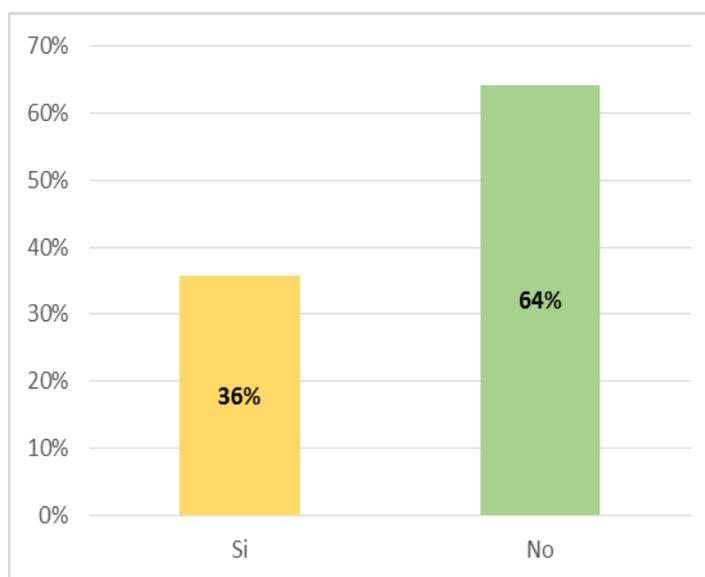


Figura 22. ¿Considera que la Empresa Lleva un Control Interno Adecuado? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 64% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que la empresa no lleva un control interno adecuado, debido a que la gerencia no tiene establecido las normas de convivencia, mientras que el 36% refieren que la empresa si lleva un control interno adecuado.

Tabla 25.

P3-Trabajadores: ¿La Empresa Establece Programas de Capacitación al Personal?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 16 | 57% |
| No | 12 | 43% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

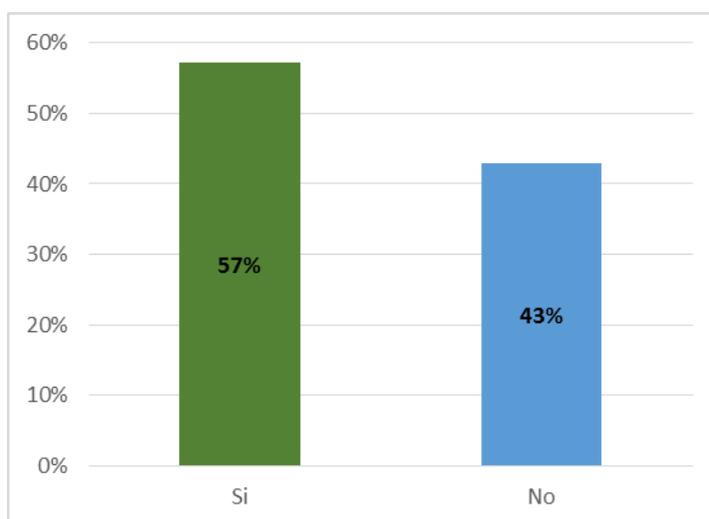


Figura 23. ¿La Empresa Establece Programas de Capacitación al Personal? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 57% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que la empresa establece programas de capacitaciones al personal que labora en las diferentes áreas, en cambio el 43% refieren que la empresa no establece programas de capacitación al personal operativo, ello a consecuencia que existe personal que ingreso a trabajar no más de 6 meses.

Tabla 26.

P4-Trabajadores: ¿Existe Rotación del Personal en las Diferentes Áreas?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 28 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

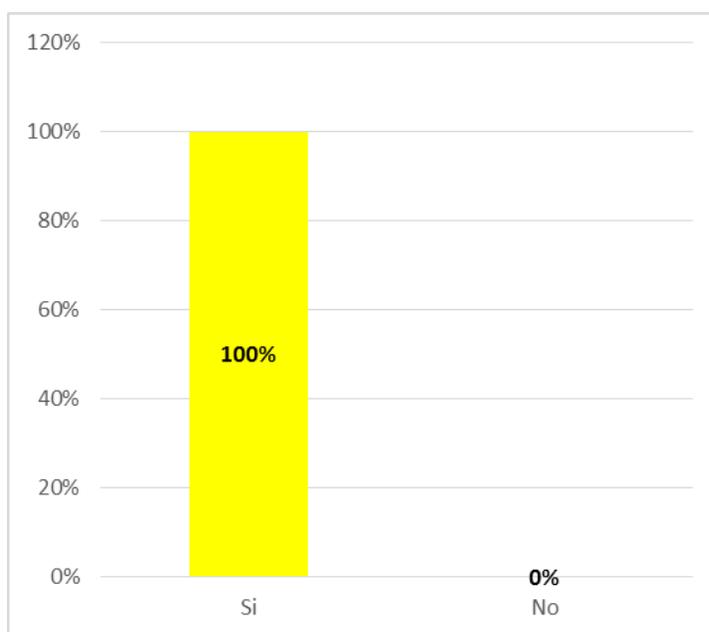


Figura 24. ¿Existe Rotación del Personal en las Diferentes Áreas? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 100% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que la gerencia realiza rotación del personal por las diferentes áreas y sucursales de la empresa, presumiendo que es debido a que los trabajadores no se consolidan en las áreas establecidas.

Tabla 27.

P5-Trabajadores: ¿La Gerencia Impone Metas Financieras?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 27 | 96% |
| No | 1 | 4% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

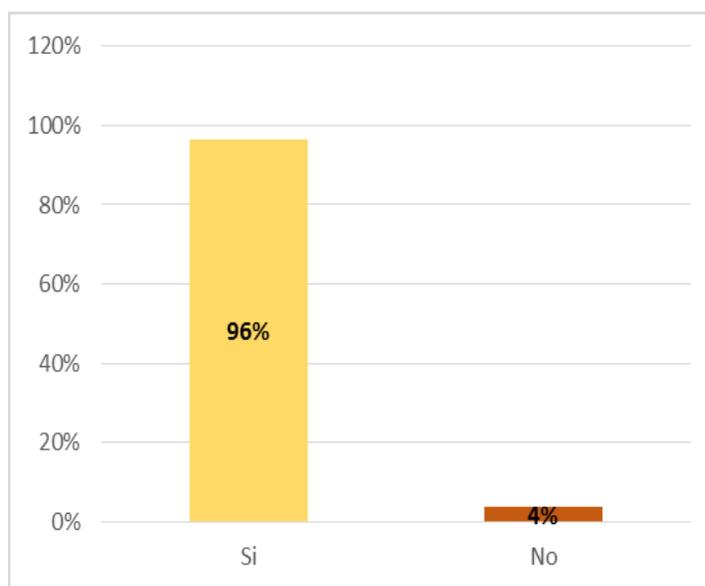


Figura 25. ¿La Gerencia Impone Metas Financieras? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 96% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que la gerencia impone metas financieras y expectativas para el personal operativo, en cambio el 4% refieren que la empresa no impone metas financieras.

Tabla 28.

P6-Trabajadores: ¿La Gerencia Muestra Interés por la Integridad de sus Trabajadores?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 15 | 54% |
| No | 13 | 46% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

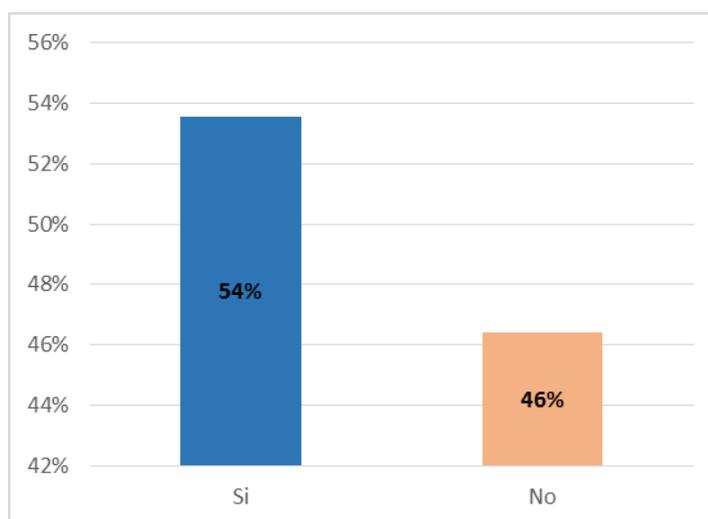


Figura 26. ¿La Gerencia Muestra Interés por la Integridad de sus Trabajadores? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 54% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que la empresa muestra interés por la integridad de sus trabajadores, en cambio el 46% refieren que la empresa no muestra interés por la integridad de sus trabajadores, existiendo descontento por una gran parte del personal, ello trae consigo consecuencias al momento del desarrollo de sus actividades muchas veces lo realizan por cumplir.

Tabla 29.

P7-Trabajadores: ¿Usted Conoce Hechos de Abuso por Parte de la Gerencia?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 16 | 57% |
| No | 12 | 43% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

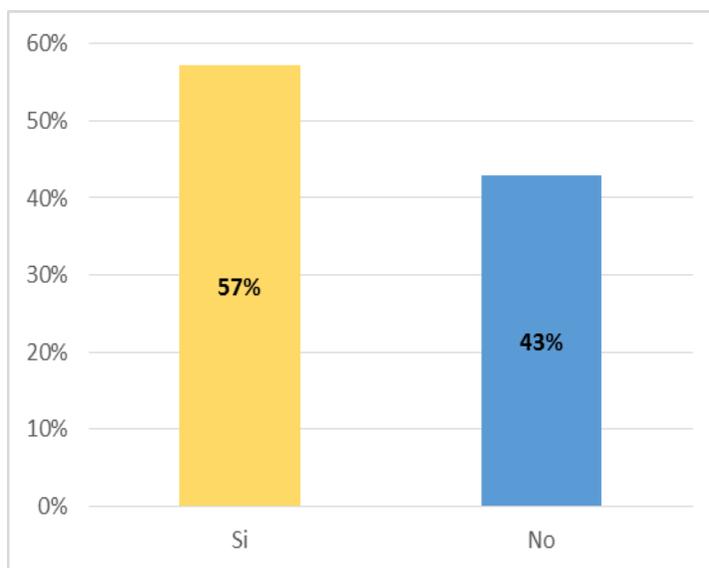


Figura 27. ¿Usted Conoce Hechos de Abuso por Parte de la Gerencia? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 57% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, indican conocer hechos de abuso por parte de la gerencia, mientras que el 43% señalan no conocer hechos de abuso por parte de la gerencia, se presume que ningún trabajador ha realizado alguna denuncia o queja por temor a represalias por parte de la gerencia.

Tabla 30.

P8-Trabajadores: ¿La Gerencia Interactúa en todos los Procedimientos que Ejerce las Diferentes Áreas?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 19 | 68% |
| No | 9 | 32% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

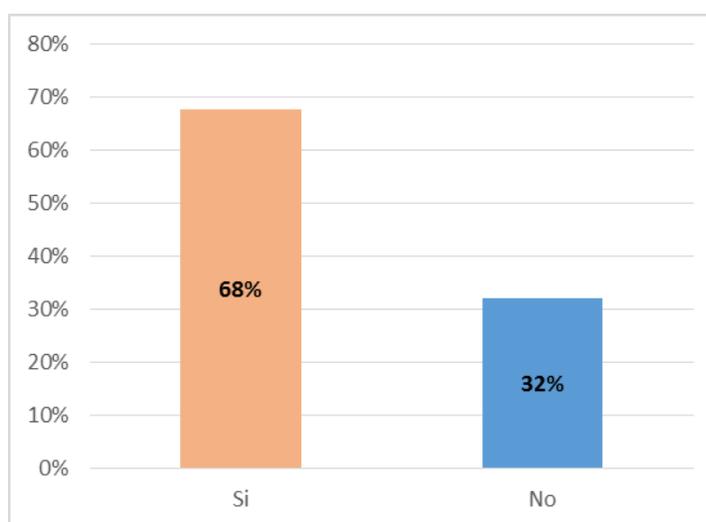


Figura 28. ¿La Gerencia Interactúa en todos los Procedimientos que Ejerce las Diferentes Áreas? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

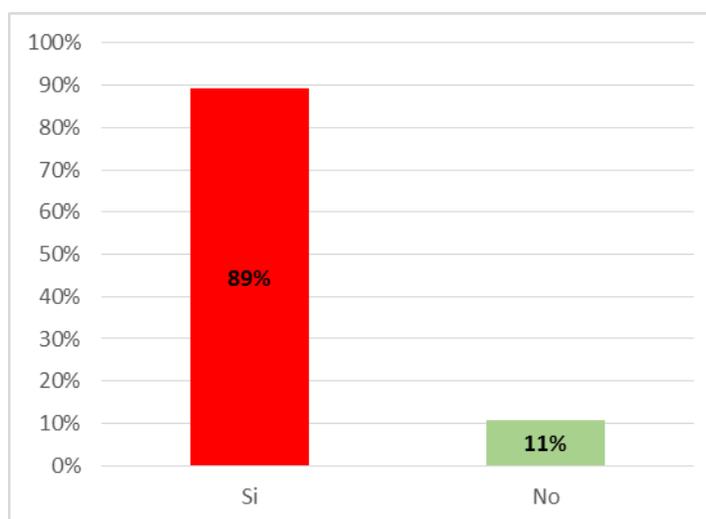
El 68% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, indican que la gerencia interactúa en todos los procedimientos que ejerce las diferentes áreas, en cambio el 32% refieren que la gerencia no se interactúa en los procedimientos que ejerce las diferentes áreas, ello evidencia un déficit en el control interno.

Tabla 31.

P9-Trabajadores: ¿Realizan Reuniones Periódicas para Saber si Cumplen con los Objetivos?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 25 | 89% |
| No | 3 | 11% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.



*Figura 29. ¿Realizan Reuniones Periódicas para Saber si Cumplen con los Objetivos?
(Fuente: Elaboración Propia)*

Interpretación y análisis:

El 89% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que la empresa realiza reuniones periódicas con la finalidad si los trabajadores están cumpliendo con los objetivos establecidos, mientras que el 11% refieren que la gerencia no realiza las reuniones periódicas.

Tabla 32.

P10-Trabajadores: ¿Se Establecen Segregación de Funciones, y si Cada Área es Ajena a las Demás?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 25 | 89% |
| No | 3 | 11% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

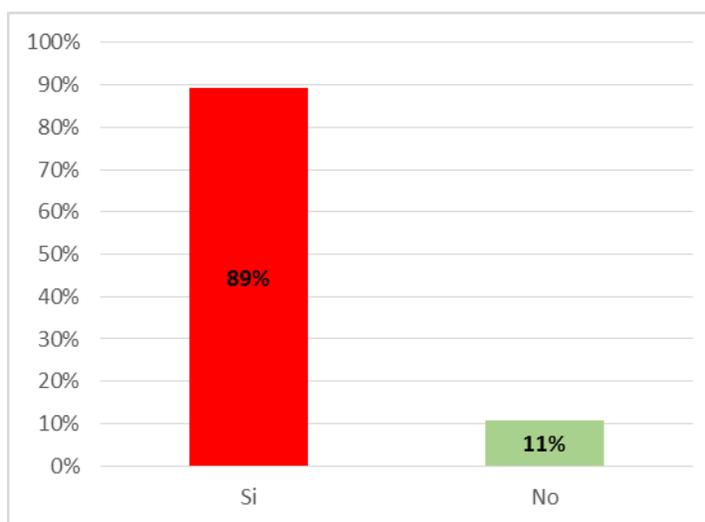


Figura 30. ¿Se Establecen Segregación de Funciones, y si Cada Área es Ajena a las Demás? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 89% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que la gerencia realiza la segregación de funciones; mientras que el 11% refieren que no realizan la segregación de funciones y cada área es ajena a las demás.

Variable 2:**Tabla 33.**

P11-Trabajadores: ¿Usted ha Percibido Utilidades por Parte de la Empresa en los Dos Últimos Años?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 14 | 50% |
| No | 14 | 50% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

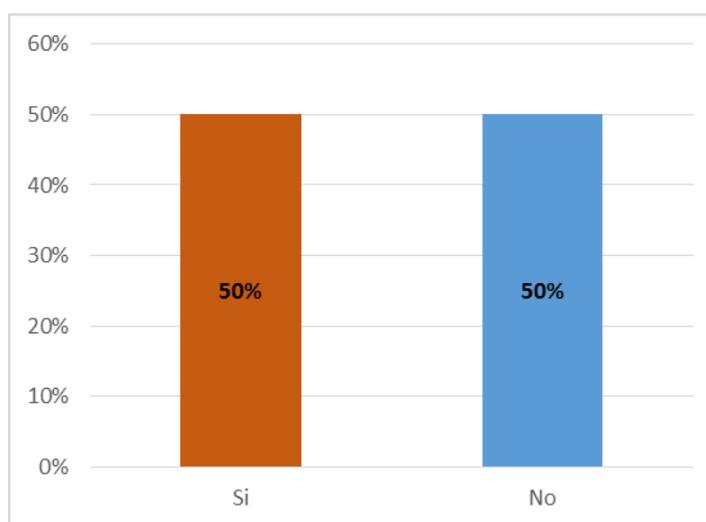


Figura 31. ¿Usted ha Percibido Utilidades por Parte de la Empresa en los Dos Últimos Años? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 50% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que en los dos últimos dos años percibieron utilidades por parte de la empresa, mientras que el 50% indican que no han percibido utilidades en los dos últimos años por parte de la empresa.

Tabla 34.

P12-Trabajadores: ¿La Empresa Cuenta con la Capacidad de Satisfacer las Necesidades de los Clientes?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 25 | 89% |
| No | 3 | 11% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

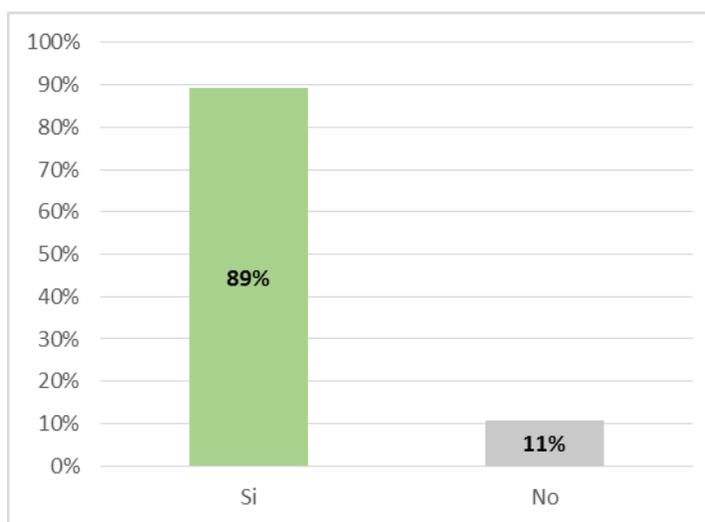


Figura 32. ¿La Empresa Cuenta con la Capacidad de Satisfacer las Necesidades de los Clientes? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 89% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que la empresa cuenta con la capacidad de satisfacer la necesidad de los clientes, en cambio el 11% refieren que la empresa no cuenta con la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes.

Tabla 35.

P13-Trabajadores: ¿El Uso de la Tecnología le Permite Cumplir con sus Funciones y Metas Trazadas?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 18 | 64% |
| No | 10 | 36% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

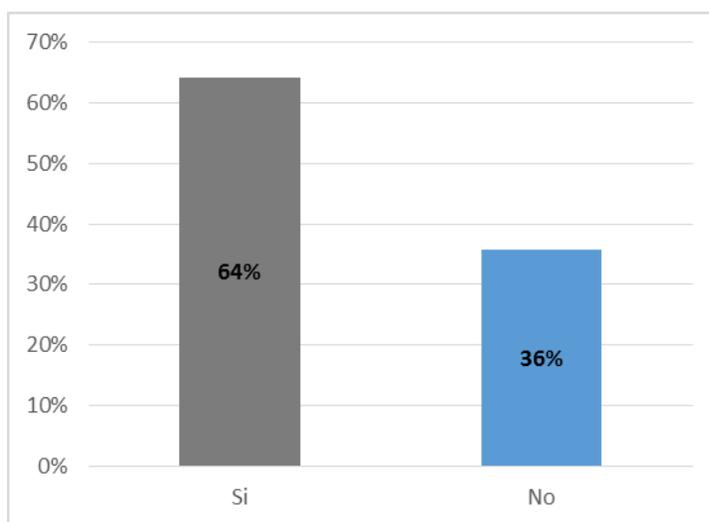


Figura 33. ¿El Uso de la Tecnología le Permite Cumplir con sus Funciones y Metas Trazadas? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 64% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que el uso de la tecnología les permite cumplir con sus funciones y metas trazadas, mientras que el 36% refieren que el uso de la tecnología no les permite cumplir con sus funciones y metas trazadas.

Tabla 36.

P14-Trabajadores: ¿En el Tiempo de Permanencia en la Empresa ha Observado el Incremento de las Ventas?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 21 | 75% |
| No | 7 | 25% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

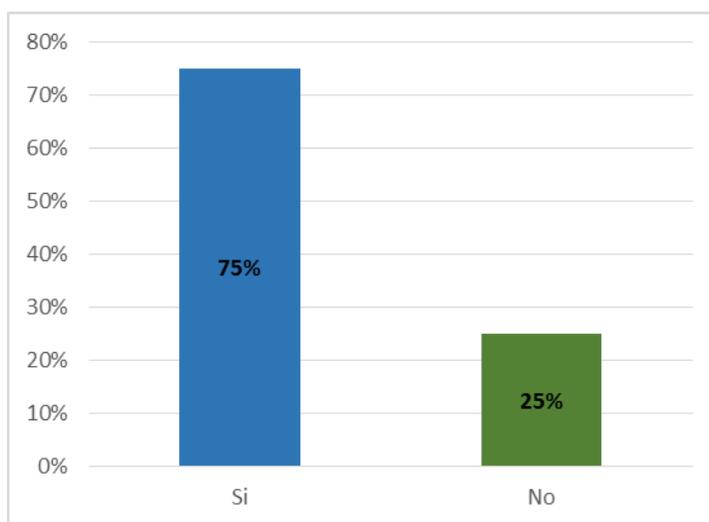


Figura 34. ¿En el Tiempo de Permanencia en la Empresa ha Observado el Incremento de las Ventas? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 75% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que en el tiempo que permanecen en la empresa han observado el incremento de las ventas, en cambio el 25% refieren que no han observado incremento de ventas y esto se debe a que su permanencia en la empresa es menor a 5 meses.

Tabla 37.

P15-Trabajadores: ¿Usted Recibe Incentivos Económicos para Mejorar el Desempeño Laboral?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 18 | 64% |
| No | 10 | 36% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

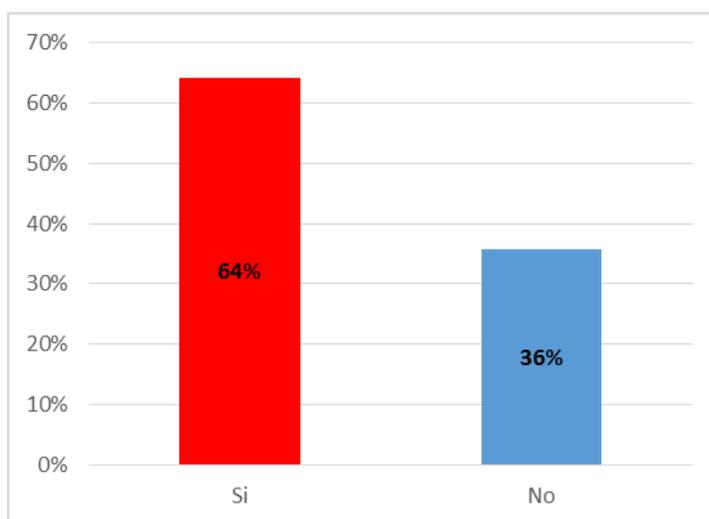


Figura 35. ¿Usted Recibe Incentivos Económicos para Mejorar el Desempeño Laboral? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 64% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que han recibido incentivos económicos para mejorar el desempeño laboral, en cambio el 36% refieren no haber recibido incentivo económico alguno con el propósito de mejorar el desempeño laboral dentro de la organización.

Tabla 38.

P16-Trabajadores: ¿Conoce si la Empresa en los Dos Últimos Años Realizo Inversión en sus Sucursales?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 25 | 89% |
| No | 3 | 11% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

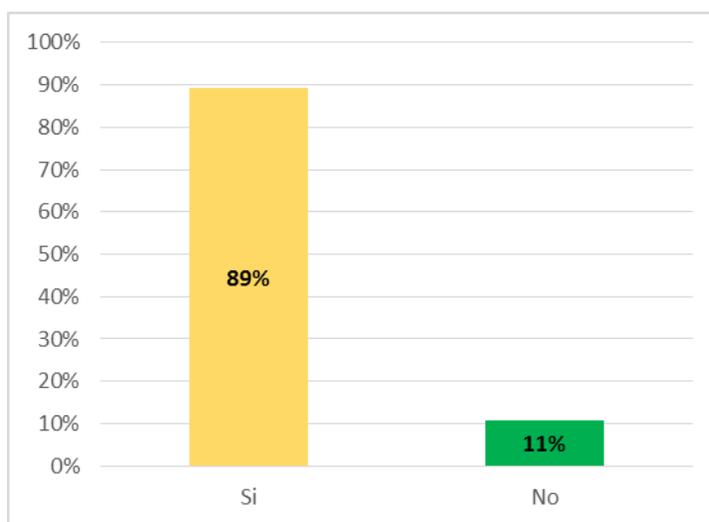


Figura 36. ¿Conoce si la Empresa en los Dos Últimos Años Realizo Inversión en sus Sucursales? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 89% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, indican conocer que la gerencia ha realizado inversión en los últimos dos años en sus sucursales, mientras que el 11% desconocen si la empresa ha realizado inversión alguna en las diferentes sucursales.

Tabla 39.

P17-Trabajadores: ¿Se Mantiene los Stocks a un Nivel Satisfactorio de lo que Demandan?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 21 | 75% |
| No | 7 | 25% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

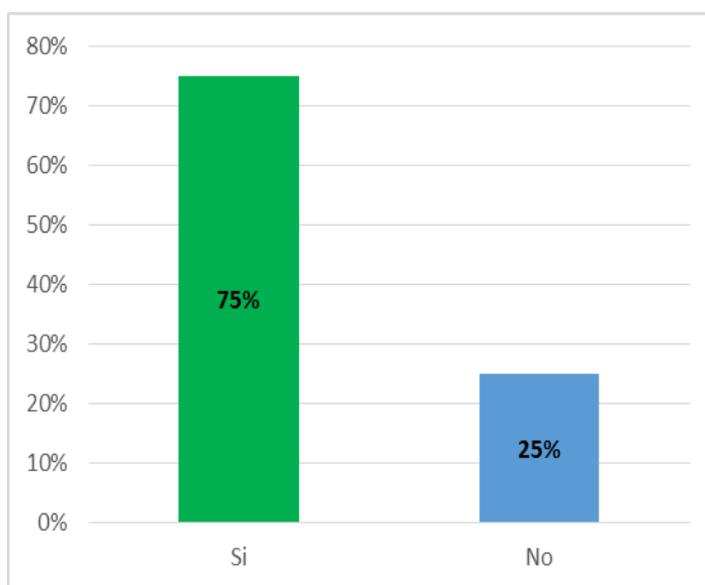


Figura 37. ¿Se Mantiene los Stocks a un Nivel Satisfactorio de lo que Demandan? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 75% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que la empresa mantiene los stocks a nivel satisfactorio de lo que demandan, mientras que el 25% refieren que la empresa no mantiene los stocks y por ende no satisfacen las necesidades de los clientes.

Tabla 40.

P18-Trabajadores: ¿La Empresa Mantiene sus Clientes Fijos?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 25 | 89% |
| No | 3 | 11% |
| Total | 28 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

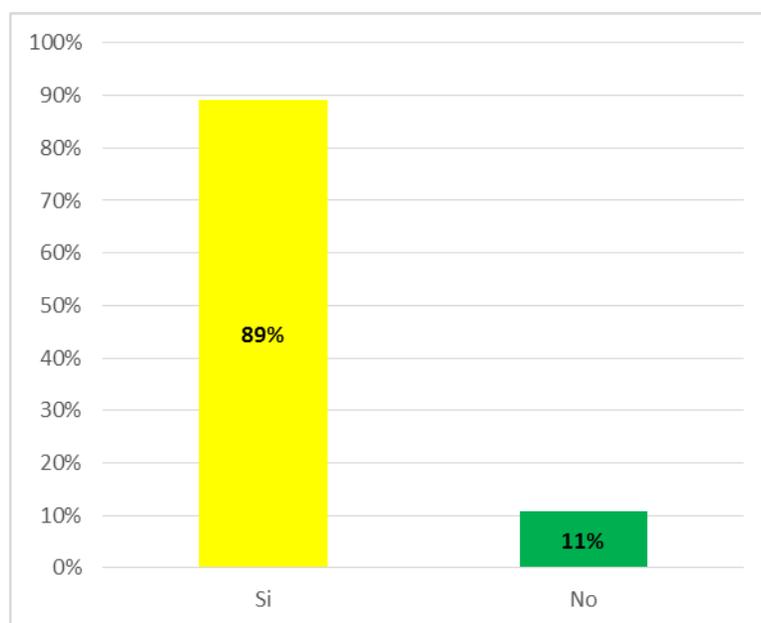


Figura 38. ¿La Empresa Mantiene sus Clientes Fijos? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 89% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan que la empresa mantiene sus clientes fijos a pesar de la competencia agresiva del mercado, mientras que el 11% refieren no saber si la empresa mantiene a sus clientes por el tiempo de permanencia en la empresa.

Tabla 41.

P19-Trabajadores: ¿En el Último Año Usted, a Recibió Incremento de Algún Beneficio Económico?

| | r | % |
|--------------|-----------|-------------|
| Si | 17 | 61% |
| No | 11 | 39% |
| Total | 32 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

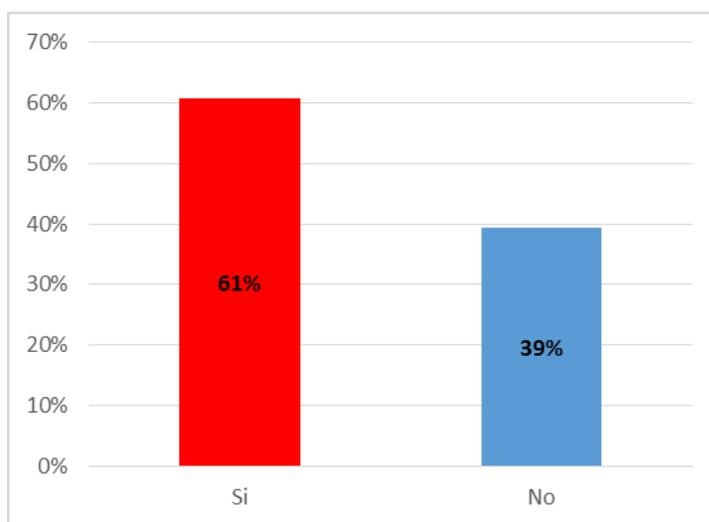


Figura 39. ¿En el Último Año Usted, a Recibió Incremento de Algún Beneficio Económico? (Fuente: Elaboración Propia)

Interpretación y análisis:

El 61% de los trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, señalan haber percibido incremento económico en el último año, mientras que el 39% refieren que no recibieron incremento alguno por parte de la empresa.

4.2. Contrastación de las hipótesis

Para el proceso de contrastaciones de las hipótesis general y específicas, se ha procedido a determinar el estadístico de Chi cuadrado, los índices de correlación oscilan entre -1 y 1 el signo del coeficiente indica la dirección de la relación, para el caso de valores positivos la relación es directa, en el caso de valores negativos la relación es inversa, el coeficiente de correlación indica la fuerza de la relación entre las variables; de tal modo que, mayores valores indican que la relación de dependencia entre las dos variables es más estrecha, en el sentido de más fuerte. Un valor de 0 indica que las dos variables son independientes o que no existe relación de tipo lineal entre ambas variables y en segundo lugar se calculó la prueba Chi cuadrado para la correlación, según los niveles y categorías obtenidas en las variables que intervienen en la presente investigación.

Para realizar el análisis de los resultados, se ha considerado la tabla propuesta por Hernández, *et al.* (2014).

Tabla 42.

Rango de Correlación

| | |
|---------------------------------|---------------|
| Correlación negativa perfecta | -1 |
| Correlación negativa muy fuerte | -0.90 a -0.99 |
| Correlación negativa fuerte | -0.75 a -0.89 |
| Correlación negativa muy media | -0.50 a -0.74 |
| Correlación negativa débil | -0.25 a -0.49 |
| Correlación negativa muy débil | -0.10 a -0.24 |
| No existe correlación alguna | -0.09 a +0.09 |
| Correlación positiva muy débil | 0.10 a 0.24 |
| Correlación positiva débil | 0.25 a 0.49 |
| Correlación positiva media | 0.50 a 0.74 |
| Correlación positiva fuerte | 0.75 a 0.89 |
| Correlación positiva muy fuerte | 0.90 a 0.99 |
| Correlación positiva perfecta | +1 |

Fuente: Hernández, et al. (2014).

4.2.1. *Contrastación de la hipótesis general.*

Hipótesis general de la investigación

Existe una relación directa entre el ambiente de control y la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

Tabla 43.

Resumen de procesamiento de casos

| Resumen de procesamiento de casos | | | | | | |
|------------------------------------|--------|------------|---------|------------|-------|------------|
| | Casos | | | | | |
| | Válido | | Perdido | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Ambiente * Rentabilidad | 32 | 100,0% | 0 | 0,0% | 32 | 100,0% |

Tabla 44.

Tabla Cruzada Ambiente Control Rentabilidad Económica*

| Recuento | Rentabilidad económica | | | | | | | Total |
|---------------------|------------------------|------|------|------|------|------|----|-------|
| | 4,00 | 5,00 | 6,00 | 7,00 | 8,00 | 9,00 | | |
| | 6,00 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | |
| Ambiente de control | 7,00 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 4 |
| | 8,00 | 1 | 1 | 0 | 6 | 0 | 1 | 9 |
| | 9,00 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 | 3 | 6 |
| | 10,00 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 | 5 | 11 |
| Total | 1 | 2 | 4 | 10 | 4 | 11 | 32 | |

Fuente: Elaboración propia

a. Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis nula

H_0 : No existe una relación directa entre el ambiente de control y la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de EL Tambo – Huancayo en el 2019.

Hipótesis alterna:

H_1 : Existe una relación directa entre el ambiente de control y la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

b. Nivel de significancia o riesgo:

$\alpha=0,05 = 5\%$.

Grados de libertad = $(N^\circ \text{ de columnas}-1) * (N^\circ \text{ de filas}-1) = 2*2=4$

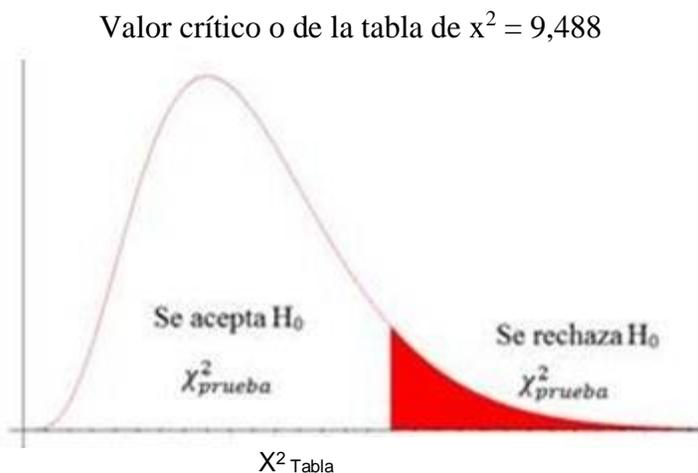


Figura 40. Distribución X2 para la Contrastación de Hipótesis

Fuente: Elaboración propia.

c. Cálculo del estadístico Chi cuadrado:

Tabla 45.

Prueba de chi-cuadrado

| | Valor | de | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 34,062 ^a | 20 | ,026 |
| Razón de verosimilitud | 33,976 | 20 | ,026 |
| Asociación lineal por lineal | 5,173 | 1 | ,023 |
| N de casos válidos | 32 | | |

a. 30 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

d. Decisión estadística:

Puesto que el valor de x^2 calculada es mayor que la Chi de la tabla; es decir, $34.062 > 9.488$, se rechaza la hipótesis nula (H_0), por tanto, se afirma que existe una relación directa entre el ambiente de control y la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

e. Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación directa entre el ambiente de control y la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019; esta relación resulta estadísticamente significativa ($p < 0,05$), el valor-p es calculado por software estadístico (SPSS v. 25.0). Al realizar la prueba chi cuadrado se rechaza la hipótesis nula confirmándose que existe una relación entre las variables estudiadas.

4.2.2. *Contrastación de las hipótesis específicas.*

➤ Primera hipótesis específica de la investigación

Existe una relación directa entre las políticas y procedimientos y el incremento de ventas de mercancías en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

Tabla 46.

Resumen de procesamiento de casos

| <i>Resumen de procesamiento de casos</i> | | | | | | |
|----------------------------------------------|--------|------------|---------|------------|-------|------------|
| | Casos | | | | | |
| | Válido | | Perdido | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Políticas procedimientos * Incremento ventas | 32 | 100,0% | 0 | 0,0% | 32 | 100,0% |

Tabla 47.

Tabla Cruzada Políticas Procedimientos Incremento Ventas*

| | Recuento | | | | | | Total |
|--------------------------|-------------------|------|------|------|------|----|-------|
| | Incremento ventas | | | | | | |
| | 1,00 | 2,00 | 3,00 | 4,00 | 5,00 | | |
| Políticas procedimientos | 2,00 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | 3,00 | 1 | 0 | 1 | 0 | 5 | 7 |
| | 4,00 | 0 | 2 | 7 | 7 | 7 | 23 |
| Total | | 1 | 3 | 8 | 8 | 12 | 32 |

Fuente: Elaboración propia

a. Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis nula

H_0 : No existe una relación directa entre las políticas y procedimientos y el incremento de ventas de mercancías en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

Hipótesis alterna:

H_1 : Existe una relación directa entre las políticas y procedimientos y el incremento de ventas de mercancías en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019

b. Nivel de significancia o riesgo:

$\alpha=0,05 = 5\%$.

Grados de libertad = $(N^\circ \text{ de columnas}-1) * (N^\circ \text{ de filas}-1) = 2*2=4$

Valor crítico o de la tabla de $\chi^2 = 9,488$

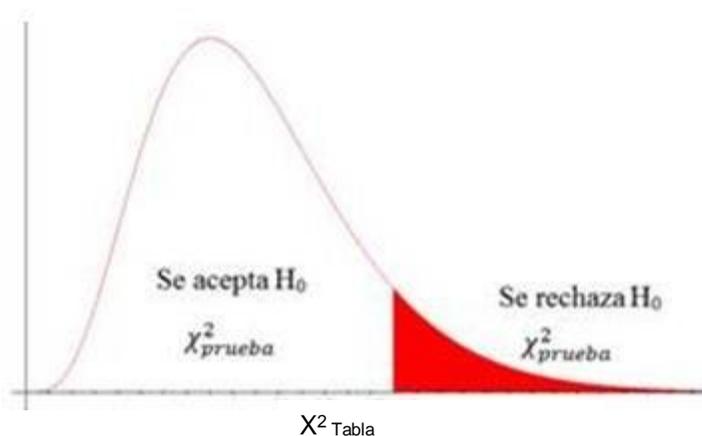


Figura 41. Distribución X2 para la contrastación de hipótesis

Fuente: Elaboración propia.

c. Cálculo del estadístico Chi cuadrado:

Tabla 48.

Prueba de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 14,580 ^a | 8 | ,048 |
| Razón de verosimilitud | 15,383 | 8 | ,032 |
| Asociación lineal por lineal | ,113 | 1 | ,737 |
| N de casos válidos | 32 | | |

a. 12 casillas (80,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,06.

Fuente: Elaboración propia.

d. Decisión estadística:

Puesto que el valor de x^2 calculada es mayor que la Chi de la tabla; es decir, $14.580 > 9.488$, se rechaza la hipótesis nula (H_0), por tanto, se afirma que existe una relación directa entre las políticas y procedimientos y el incremento de ventas de mercancías en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

e. Conclusión estadística:

Se concluye que existe una relación directa entre la dimensión políticas y procedimientos y el incremento de ventas de mercancías en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019; esta relación resulta estadísticamente significativa ($p < 0,05$), el valor-p es calculado por software estadístico (SPSS v. 25.0). Al realizar la prueba x^2 se rechaza la

hipótesis nula confirmándose que existe una relación directa entre la dimensión y la variable estudiada.

➤ Segunda hipótesis específica de la investigación

Existe una relación directa entre el control operativo y el incremento de activos de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

Tabla 49.

Resumen de procesamiento de casos

| | Resumen de procesamiento de casos | | | | | |
|-------------------------------------------|-----------------------------------|------------|---------|------------|-------|------------|
| | Casos | | | | | |
| | Válido | | Perdido | | Total | |
| | N | Porcentaje | N | Porcentaje | N | Porcentaje |
| Control operativo * Incremento activos | 32 | 100,0% | 0 | 0,0% | 32 | 100,0% |

Tabla 50.

*Tabla Cruzada Control Operativo*Incremento Activos*

| | | Recuento | | | Total |
|-------------------|------|---------------------|------|------|-------|
| | | Incrementos activos | | | |
| | | 2,00 | 3,00 | 4,00 | |
| Control operativo | 3,00 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| | 4,00 | 2 | 3 | 8 | 13 |
| | 5,00 | 0 | 2 | 2 | 4 |
| | 6,00 | 1 | 1 | 12 | 14 |
| Total | | 3 | 6 | 23 | 32 |

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 47, los resultados de la tabla de contingencia entre la dimensión control operativo y el incremento de activos.

a. Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis nula

H_0 : No existe una relación directa entre el control operativo y el incremento de activos de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

Hipótesis alterna:

H_1 : Existe una relación directa entre el control operativo y el incremento de activos de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

b. Nivel de significancia o riesgo:

$\alpha=0,05 = 5\%$.

Grados de libertad = $(N^\circ \text{ de columnas}-1) * (N^\circ \text{ de filas}-1) = 2*2=4$

Valor crítico o de la tabla de $\chi^2 = 9,488$

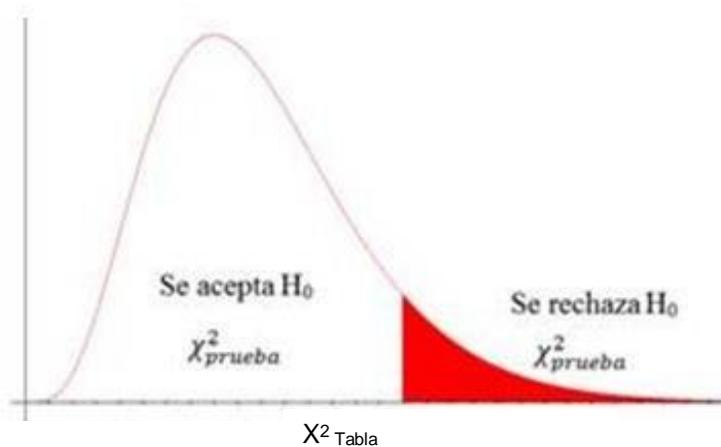


Figura 42. Distribución X^2 para la contrastación de hipótesis

Fuente: Elaboración propia.

c. Cálculo del estadístico Chi cuadrado:

Tabla 51.

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|-----------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 15,393 ^a | 6 | ,039 |
| Razón de verosimilitud | 14,627 | 6 | ,366 |
| Asociación lineal por lineal | ,974 | 1 | ,324 |
| N de casos válidos | 32 | | |

10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

d. Decisión estadística:

Puesto que el valor de x^2 calculada es mayor que la Chi de la tabla; es decir, $15.393 > 9.488$, se rechaza la hipótesis nula (H_0), por tanto, se afirma que existe una relación directa entre el control operativo y el incremento de activos de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019

e. Conclusión estadística

Se concluye que existe una relación directa entre la dimensión control operativo y la dimensión incremento de activos de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019; esta relación resulta estadísticamente significativa ($p < 0,05$), el valor-p es calculado por software estadístico (SPSS v. 25.0). Al realizar la prueba x^2 se rechaza la hipótesis nula confirmándose que existe una relación directa entre las dimensiones estudiadas.

Capítulo V

Discusión de los resultados

En la presente tesis se establecieron dos objetivos específicos, relacionados al ambiente de control y rentabilidad económica en la empresa Gesa Centro S.A.C., los mismos, que están orientados a: a) conocer, en qué medida las políticas y procedimientos se relacionan con el incremento de ventas; b) determinar en qué aspectos el control operativo se relaciona con el incremento de activos de la empresa Gesa Centro S.A.C.

Gesa Centro S.A.C., es una empresa que tiene 17 años de funcionamiento, cuenta con una estructura básica para poder desarrollar sus actividades con la venta de sus productos le permite cubrir las demanda y necesidades de la población local, y así lo demuestra porque tiene participación en casi todos los distritos y provincias de la región Junín, además, los productos que ofertan Gesa Centro S.A.C. es de muy buena calidad y bajo precio, lo cual le permite competir en el mercado regional.

Es una empresa que desarrolla sus actividades en el mercado regional y ha mantenido resultados positivos en todos los años, desde su constitución, sin embargo, todos sus recursos no son utilizados adecuadamente, existe poco control en sus procesos tanto en los flujos de dinero, mercaderías e información, asimismo existe poca comunicación y coordinación entre los trabajadores de la empresa. Se tiene implementado algunos controles, en las diferentes áreas de la empresa, no obstante, no se ha logrado establecer un adecuado ambiente de control que permita promover la eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología de la organización, por esta razón es importante la implementación de nuevas medidas y aspectos en el ambiente de control por cuanto va contribuir en reestructurar un adecuado sistema de control interno en todas las áreas de la empresa.

Conclusiones.

- Se ha determinado que existe una relación directa entre el ambiente de control y la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de el Tambo – Huancayo en el 2019; esta relación resulta estadísticamente significativa ($p < 0,05$), indica que si el ambiente de control establece un entorno organizacional idóneo ayuda a sensibilizar a los miembros de la empresa, y esto se ve reflejado en la rentabilidad económica en la empresa.
- Se concluye que existe una relación directa entre la dimensión políticas y procedimientos y el incremento de ventas de mercancías en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019; esta relación resulta estadísticamente significativa ($p < 0,05$), demuestra que si la empresa GESA aplica las políticas y procedimientos del ambiente de control se logra un incremento en las ventas de la empresa que serán reflejados en sus resultados de cada año.
- Se concluye que existe una relación directa entre la dimensión control operativo y la dimensión incremento de activos de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019; esta relación resulta estadísticamente significativa ($p < 0,05$), indica que al existir un control operativo en las diferentes áreas para verificar que las normas y políticas sean cumplidas por todo el personal, se evita riesgos y se logra incrementar los activos y patrimonios de la empresa siendo los beneficiados también el personal de la empresa.

Recomendaciones.

- A la gerencia de la empresa Gesa Centro SAC, debe velar constantemente por mantener un ambiente de control óptimo en la organización, contribuir para que el personal se discipline y reconozca la importancia del control, ya que si se logran los objetivos el beneficio al finalizar de cada ejercicio será para el personal y directivos por los resultados en la rentabilidad que beneficiará a toda la organización, asimismo se recomienda que la gerencia debe de tener actualizado los softwares y si es posible adquirir nuevas tecnologías.
- El área de recursos humanos debe velar por el bienestar, atender las consultas y reclamos de los trabajadores de la empresa. La gerencia debe de tener más interés en la integridad del personal operativo, en razón que se ha evidenciado que vienen cumpliendo con las metas establecidas por la gerencia, de la misma forma deben de realizar capacitaciones a todo el personal para evitar riesgos dentro de la organización, además se deben de otorgar incentivos al personal que cumple con las metas establecidas por la gerencia, ya que existe un porcentaje significativo que se encuentra disconforme con las políticas establecidas por la gerencia.
- Se recomienda a la empresa hacer un seguimiento del cumplimiento de las normas y políticas establecidas, de la misma forma, realizar un adecuado control operativo para que así las funciones se ejecuten de manera correcta y las mismas tengan un control idóneo, en los procedimientos de todos los partícipes de la empresa sean de forma eficaz y eficiente lo cual permita detectar cualquier acto de errores o desvió y estas sean comunicadas inmediatamente para sus medidas correctivas respectivas.

Referencias.

- Alva, G. (21 de Mayo de 2016). *¿Cuáles son las ventajas de optimizar los procesos en las empresas?* Obtenido de Gestión.pe: <https://gestion.pe/tendencias/son-ventajas-optimizar-procesos-empresas-121297-noticia/>
- Anónimo. (10 de abril de 2017). *que sabes hacer*. Obtenido de La importancia de los valores de una empresa: <http://quesabeshacer.es/blog/20-la-importancia-de-los-valores-en-una-empresa.html>
- Asociación Superior de la Federación. (2014). *Marco integrado de Control Interno*. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_mex_ane_101.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson Educación.
- Carrasco, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- CEUPE. (2018). *Centro Europeo de Postgrado*. Obtenido de La rentabilidad financiera: <https://www.ceupe.com/blog/la-rentabilidad-financiera.html>
- Chanca, L., & Porras, H. (2016). *El control interno en la optimización de los recursos financieros de las empresas inmobiliarias de la provincia de Huancayo*. Huancayo, Perú: Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Contraloría General de la República del Perú. (2014). *marco Conceptual del Control Interno*. Lima, Perú: Cooperación Alemana implementada por GIZ.
- COSO. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*.
- Cruzado, M. (2015). *Implementación de un sistema de control interno en el proceso logístico y su impacto en la rentabilidad de la constructura Rio Bado SAC, en el año 2014*. Trujillo, Perú: Universidad Privada del Norte.

Doing Business del Banco Mundial. (2019). *Doing Business*. Obtenido de Doing Business 2019 del Banco Mundial:

https://www.comexperu.org.pe/upload/articles/publicaciones/doing_business_2019.pdf

Ecured. (2013). *Desempeño laboral*. Obtenido de

https://www.ecured.cu/Desempe%C3%B1o_laboral

Editorial. (03 de abril de 2014). *Importancia.org*. Obtenido de Principios:

<https://www.importancia.org/principios.php>

Espinoza, L. (2018). *El ambiente de control y su influencia en la gestión de compras, en el congreso de la república del Perú, año 2017*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.

Fuentes, I. (16 de Julio de 2007). *blogspot.com*. Obtenido de El Marketing y el incremento de ventas: <http://incrementodeventas.blogspot.com/2007/07/el-incremento-de-ventas.html>

Ginger. (2017). *Control operativo*. Obtenido de <https://ginger.com.co/inicio/control-operativo/>

Gómez, E. (17 de agosto de 2017). *¿Como optimizar los procesos de tu empresa para ser más eficientes?* Obtenido de gananci.com: <https://gananci.org/como-optimizar-los-procesos/>

Grupo Albe. (19 de diciembre de 2018). Obtenido de Manuales de políticas y procedimientos:

<https://www.grupoalbe.com/manuales-de-politicas-y-procedimientos-que-son-los-manuales-de-politicas-y-procedimientos/>

Grupo Epena. (25 de mayo de 2019). *Economía*. Obtenido de MTyPE Las micro y pequeñas empresas: <https://diariocorreio.pe/economia/mtpe-las-micro-y-pequenas-empresas-de-al-menos-dos-trabajadores-venderan-al-estado-889024/>

Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (1997). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Zapata, N., & Mendoza, C. (1997). *La investigación Científica*. México: Mc Graw Hill.
- IFAC. (2016). *Global Survey on Risk Management and Internal Control*.
- Instituto Nacional de Estadística e Información. (29 de agosto de 2018). *INEI*. Obtenido de Estadísticas: <https://www.inei.gov.pe/prensa/noticias/en-el-pais-existen-2-millones-379-mil-445-de-empresas-activas-en-el-segundo-trimestre-de-2018-10924/>
- James, K. (08 de junio de 2018). *La voz Houston*. Obtenido de 5 características comunes de un sistema de control interno de negocios: <https://pyme.lavoztx.com/cinco-caractersticas-comunes-de-un-sistema-de-control-interno-de-negocios-4222.html>
- Kerlinger, F. (1979). *Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento*. México: Editorial Interamericana.
- Mantilla, S. (1998). *Control Interno - Estructura Conceptual Integrada*. Bogota D.C., Colombia: Ecoe Ediciones.
- Martínez, N. (abril de 2009). *monografías.com*. Obtenido de Factores de rentabilidad en las decisiones financieras: <https://www.monografias.com/trabajos72/factores-rentabilidad-decisiones-financieras/factores-rentabilidad-decisiones-financieras2.shtml>
- Nandis21. (marzo de 2015). *Análisis financiero*. Obtenido de Indicadores de rentabilidad: <http://nandis21.blogspot.com/p/indicadores-de-rentabilidad.html?m=1>
- Paiva, F. (2013). *Evaluación del Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Cobros del Norte S.A.* Estelí, Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

- Pico, H. (2014). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad de la ferretería PROMACERO de la ciudad de Pelileo*. Ambato, Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Pimienta, J., & De la orden, A. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Ruíz, C. (2002). *Instrumento de Investigación Educativa: Procedimiento para su diseño y validación*. Venezuela: CIDEG.
- Ruiz, R. (2007). *El Metodo científico y sus etapas*. México.
- Salgado, J., & Calderón, L. (2014). Sistemas de Control de Gestión y Desempeño organizacional: Una revisión conceptual. *XIX Congreso Internacional de Contaduría, administración e Informática*, 1-17.
- Sanchez, J. (2002). *Análisis de rentabilidad de la empresa*. Obtenido de Análisis contable: <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- Sierra, R. (2008). *Técnicas de investigación social teórica y ejercicios*. España: Paraninfo S.A.
- Sliwotzky, A. (2003). *El arte de hacer rentable una empresa*. Bogotá, Colombia: Norma.
- Tamayo y Tamayo, M. (2002). *El proceso de la investigación Científica*. México: Noriega.
- Thompson, I. (Mayo de 2012). *marketingintensivo.com*. Obtenido de Cómo incrementar las ventas en un corto plazo: <https://www.marketingintensivo.com/articulos-ventas/como-incrementar-las-ventas.html>
- Valverde, S. (2017). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transporte y turismo Universo EIRL - Trujillo en los años 2015-2016*. Trujillo, Perú: Universidad Cesar Vallejo.
- Vasquez, O. (2016). Control Interno. *Visión integral del control interno*, 16.

Zuleta, A. (13 de Marzo de 2006). *El incremento patrimonial es una ganancia para la empresa.*

Obtenido de actualicese.com: <https://actualicese.com/el-incremento-patrimonial-es-una-ganancia-para-la-empresa/>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título: “El ambiente de control y su relación con la rentabilidad económica de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo en el 2019.

| Problema | Objetivos | Marco Teórico | Hipótesis | Variables/ Dimensiones | Metodología |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Problema general: ¿De qué manera el ambiente de control se relaciona con la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿En qué medida las políticas y procedimientos se relacionan con el incremento de ventas de mercancías en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019? ¿En qué aspecto el control operativo se relaciona con el incremento de activos de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019?</p> | <p>Objetivo general: Determinar de qué manera el ambiente de control se relaciona con la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar en qué medida las políticas y procedimientos se relacionan con el incremento de ventas de mercancías en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019. Determinar en qué aspecto el control operativo se relaciona con el incremento de activos de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.</p> | <p>Internacional: (Paiva, 2013), en su tesis titulada “Evaluación del control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Cobros del Norte S.A., en el periodo 2011”, de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.</p> <p>Nacional: (Espinoza, 2018), en su tesis titulada “Ambiente de control y su influencia en la gestión de compras, en el congreso de la república del Perú”, de la Universidad San Martín de Porres, quien plantea el siguiente problema: ¿En qué medida el ambiente de control influye en la gestión de compras, en el congreso de la república del Perú, año 2017?</p> | <p>Hipótesis general: El ambiente de control se relaciona directamente con la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.</p> <p>Hipótesis específicas: Las políticas y procedimientos se relacionan significativamente con el incremento de ventas de mercancías de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019. El control operativo se relaciona directamente con el incremento de activos de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.</p> | <p>Variable independiente X: Ambiente de control X1: Política y procedimiento. X2: Control operativo.</p> <p>Variable dependiente Y: Rentabilidad económica Y1: Incremento de ventas. Y2: Incremento de activos.</p> | <ol style="list-style-type: none"> Tipo de Investigación Aplicada Nivel de investigación Correlacional Diseño No experimental.  <p>O₁ = Variable dependiente 1 O₂ = Variable independiente 2 r = Relación entre las dos variables</p> <ol style="list-style-type: none"> Población Está conformada por 5 sucursales de la empresa GESA CENTRO SAC en la provincia de Huancayo conformado en total por 152 trabajadores. Muestra La muestra seleccionada es de 32 trabajadores. – 04 directivos y 28 Trabajadores. Técnicas de recolección de datos Encuesta. Instrumentos de recolección de datos Cuestionario. |

Fuente: Elaboración propia.

Anexo N° 02: Operacionalización de la variable

Título: “El ambiente de control y su relación con la rentabilidad económica de la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo en el 2019.

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------|---------|
| Ambiente de Control | El ambiente de control es el componente primordial ya que influye en el conocimiento del control en los trabajadores mediando la integridad, los valores éticos y la competitividad de las personas en la empresa (Mantilla, 1998). | Se establecerá principios y valores éticos, así como normas, políticas y procedimientos, las cuales serán evaluadas de forma mensual luego de haber segregado funciones a cada trabajador, lo cual determinara el grado de compromiso y las prácticas en el desarrollo de sus funciones. Se medirá con los cuestionarios. | Política y procedimiento | Existencia de principios y valores éticos | Ordinal |
| | | | | Capacidad de análisis y solución de problemas | |
| | | | Control operativo | Capacidad de adaptabilidad | |
| | | | | Control de procesos logísticos | |
| Rentabilidad Económica | La rentabilidad es una idea que se emplea a todo ejercicio económico en la que se mueven varios medios, materiales, individuos y entidades financieras con el propósito de alcanzar los beneficios deseados (Sliwotzky, 2003). | Para la medición del desempeño laboral se determinará de acuerdo al volumen de ventas realizadas en el día, semana y mes, así como cantidad de quejas recibidas por parte de los clientes, esto ayudará a optimizar los procesos internos y el control de gastos. Se medirá con los cuestionarios | Incremento de ventas | Uso de Tecnología | Ordinal |
| | | | | Número de ventas | |
| | | | Incremento de activos | Margen de utilidad bruta | |
| | | | | Tasa de crecimiento | |

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 03: Cuestionario de encuesta – Directivos.

La presente técnica tiene como propósito recabar información esencial para el estudio sobre el AMBIENTE DE CONTROL Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC, DISTRITO DEL TAMBO – 2019.

En relación se le solicita a usted respecto a las preguntas que a continuación se le presentan, sirva en darme su valoración, información que será de mucha ayuda para la investigación que vengo desarrollando. Agradezco su participación.

Variable 1:

| N° | Preguntas | Si | No | Observaciones |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------|
| 1 | ¿La dirección exige el cumplimiento de objetivos bajo criterios de eficacia y eficiencia en el marco legal que rige las actividades de la empresa? | | | |
| 2 | ¿Existe un reglamento interno diseñado en la empresa? | | | |
| 3 | ¿Se aplica el reglamento interno (RIT) para fortalecer los valores éticos y de conducta, cuando existen faltas disciplinarias? | | | |
| 4 | ¿Cree que el personal de la empresa se encuentra ejerciendo correctamente las políticas y normas diseñadas por la empresa? | | | |
| 5 | ¿Se ha establecido rotación del personal en las diferentes áreas de la empresa? | | | |
| 6 | ¿Existe personal suficiente para el desarrollo de las funciones en cada una de las áreas? | | | |
| 7 | ¿Manejan un control de manera oportuna, de las entradas y salidas de las mercaderías en cada una de las áreas y sucursales? | | | |
| 8 | ¿Las áreas operativas proporcionan oportunamente la información requerida? | | | |
| 9 | ¿Existen procedimientos para evaluar la competencia profesional al momento de la incorporación del talento humano a la empresa? | | | |

Variable 2:

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------|
| 10 | ¿Se ha incrementado la rentabilidad en los dos últimos años? | | | |
| 11 | ¿Se ha evaluado si las capacitaciones al personal se reflejan en la rentabilidad? | | | |
| 12 | ¿El uso de la tecnología le permitió cumplir con las funciones y metas trazadas de la empresa? | | | |
| 13 | ¿Se les incentiva a los empleados a la constante preparación y capacitación y se otorgan incentivos económicos para mejorar el desempeño laboral? | | | |
| 14 | ¿Las sucursales de su empresa cuentan con la tecnología adecuada para la atención a los clientes? | | | |
| 15 | ¿Invierte la empresa en activos fijos? | | | |
| 16 | ¿La empresa estuvo sujeta a multas u infracciones por parte de alguna institución supervisora? | | | |
| 17 | ¿Cree usted que el análisis financiero contribuirá en la rentabilidad de la empresa? | | | |
| 18 | ¿Usan estrategias de ventas para generan rentabilidad? | | | |
| 19 | ¿Usted conoce la importancia del control interno para generar rentabilidad y tomar decisiones asertivas? | | | |

“La perseverancia se define como el camino entre los objetivos y resultados”

Anexo N° 04: Cuestionario de encuesta – Trabajadores.

La presente técnica tiene como propósito recabar información esencial para el estudio sobre el AMBIENTE DE CONTROL Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC, DISTRITO DEL TAMBO – 2019.

En relación se le solicita a usted respecto a las preguntas que a continuación se le presentan, sirva en darme su valoración, información que será de mucha ayuda para la investigación que vengo desarrollando. Agradezco su participación.

Variable 1:

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------|
| 1 | ¿La empresa les comunica sobre el reglamento interno de trabajo, las normas y políticas que establece la empresa? | | | |
| 2 | ¿Considera que la empresa está llevando un control interno adecuado? | | | |
| 3 | ¿La empresa establece un programa de capacitación al personal de las diferentes áreas para mejorar el desempeño de sus labores? | | | |
| 4 | ¿Existe rotación del personal en las diferentes áreas operativas? | | | |
| 5 | ¿La gerencia impone metas financieras y expectativas para el personal operativo? | | | |
| 6 | ¿La gerencia de la empresa muestra interés por la integridad de sus trabajadores? | | | |
| 7 | ¿Usted conoce hechos de abuso por parte de la gerencia de la empresa? | | | |
| 8 | ¿La gerencia interactúa en todos los procedimientos que ejerce las diferentes áreas? | | | |
| 9 | ¿Realizan reuniones periódicas para saber si cumplen con los objetivos de la empresa? | | | |
| 10 | ¿Se establecen segregación de funciones, y si cada área es ajena a las funciones de las demás áreas? | | | |

Variable 2:

| N° | PREGUNTAS | SI | NO | OBSERVACIONES |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|---------------|
| 11 | ¿Usted ha percibido utilidades por parte de la empresa en los dos últimos años? | | | |
| 12 | ¿La empresa cuenta con la capacidad de satisfacer las necesidades de los clientes? | | | |
| 13 | ¿El uso de la tecnología permite cumplir con las funciones y metas trazadas de los empleados? | | | |
| 14 | ¿En el tiempo que permanece en la empresa ha observado el incremento de las ventas? | | | |
| 15 | ¿Usted recibe incentivos económicos para mejorar el desempeño laboral? | | | |
| 16 | ¿Conoce si en los dos últimos años la empresa realizó inversión en sus sucursales? | | | |
| 17 | ¿Se mantiene los stocks a un nivel satisfactorio de lo que demandan? | | | |
| 18 | ¿La empresa mantiene sus clientes fijos a pesar de la competencia agresiva del mercado? | | | |
| 19 | ¿En el último año usted, ha recibido incremento de algún beneficio económico? | | | |

“La perseverancia se define como el camino entre los objetivos y resultados”

Anexo N° 05: Resolución de aprobación



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

RESOLUCIÓN N° 3703-2019-FCEE-VRAC-UAP

Lima, 19 de diciembre del 2019

Visto el informe del asesor del Plan de Tesis: “**AMBIENTE DE CONTROL Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2019**” presentada por la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras **LEIVA GUERRA, DADI**, para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis - Filial Huancayo.

Vista la solicitud de la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras, **LEIVA GUERRA, DADI**, solicitando designación de Asesores de Tesis, para optar el Título Profesional de Contador Público;

CONSIDERANDO:

Que, siendo necesario aprobar el Plan de Tesis y nombrar a los asesores de la tesis “**AMBIENTE DE CONTROL Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2019**” presentada por la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras **LEIVA GUERRA, DADI**, para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis - Filial Huancayo.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Declarar APROBADO el Plan de Tesis “**AMBIENTE DE CONTROL Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2019**” presentada por la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras **LEIVA GUERRA, DADI**, para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Declarar expedita a la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras **LEIVA GUERRA, DADI**, para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis.

ARTÍCULO TERCERO.- Designar a los Señores Docentes la **Mg. IRMA MONICA CORILLOCLA VILCHEZ** y la **Mg. ELSA LAGOS QUISPE**, como Asesores de la Tesis “**AMBIENTE DE CONTROL Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2019**” presentada por la Bachiller en Ciencias Contables y Financieras **LEIVA GUERRA, DADI** para optar al Título Profesional de Contador Público por la Modalidad de Sustentación de Tesis.

Regístrese, comuníquese y archívese

[Handwritten signature]
06/01/2020
18:23 pm
Recibi conforme



Dr. OSWALDO J. VÁSQUEZ CERNA Ph.D
DECANO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

Anexo N° 06: Instrumento de validación (experto)



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombre del instrumento : CUESTIONARIO DE ENCUESTA
- 1.2. Título de la investigación : "AMBIENTE DE CONTROL Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC, DEL DISTRITO DE EL TAMBO EN EL 2019"
- 1.3. Autor del instrumento : Bachiller Dadi LEIVA GUERRA
- 1.4. Apellidos y nombres del experto : Vila Bejarano Ricardina Nelly
- 1.5. Grado académico del experto : Mg. Gestor Público.

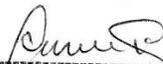
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | | EXCELENTE | | | |
|--------------------|--------------------------------------------------|------------|----|----|----|---------|----|----|----|---------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 0 a 20 | | | | 21 a 40 | | | | 41 a 60 | | | | 61 a 80 | | | | 81 a 100 | | | |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con el lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la investigación | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe un constructo lógico en los ítems. | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir con los objetivos trazados | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Utiliza suficientes referentes bibliográficos | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 8. COHERENCIA | Entre hipótesis, dimensiones e indicadores | | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | |
| 9. METODOLOGÍA | Cumple con los lineamientos metodológicos. | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 10. PERTINENCIA | Es asertivo y funcional para la ciencia. | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD : _____

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN : 65 //

LUGAR Y FECHA : Huancayo, 06 de Enero 2020.


CPC. RICARDINA NELLY VILA BEJARANO
Matr. 08-325
FIRMA DEL EXPERTO
DNI N° 19981438

Matriz de validación del instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA.

OBJETIVO: Determinar como el ambiente de control se relaciona con la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

DIRIGIDO A: Los gerentes y trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, distrito del El Tambo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Vila Bejarano Ricardina Nelly

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en gestión Pública

VALORACIÓN:

| | | | | |
|------------|---------|-------|------------------|-----------|
| DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | BUENA | EXCELENTE |
|------------|---------|-------|------------------|-----------|


CPC- RICARDINA NELLY VILA BEJARANO
Matr.-08-325

FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombre del instrumento : CUESTIONARIO DE ENCUESTA
- 1.2. Título de la investigación : "AMBIENTE DE CONTROL Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC, DEL DISTRITO DE EL TAMBO EN EL 2019"
- 1.3. Autor del instrumento : Bachiller Dadi LEIVA GUERRA
- 1.4. Apellidos y nombres del experto : Mauricio Barzola Padofo Felix
- 1.5. Grado académico del experto : Mg. Contabilidad y finanzas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | REGULAR | | | | BUENA | | | | MUY BUENA | | | | EXCELENTE | | | |
|--------------------|--------------------------------------------------|------------|----|----|----|---------|----|----|----|---------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 0 a 20 | | | | 21 a 40 | | | | 41 a 60 | | | | 61 a 80 | | | | 81 a 100 | | | |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con el lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la investigación | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe un constructo lógico en los ítems. | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir con los objetivos trazados | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Utiliza suficientes referentes bibliográficos | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| 8. COHERENCIA | Entre hipótesis, dimensiones e indicadores. | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 9. METODOLOGÍA | Cumple con los lineamientos metodológicos. | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| 10. PERTINENCIA | Es asertivo y funcional para la ciencia. | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD : _____

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN : 60 //

LUGAR Y FECHA : Huancayo, 08 de Enero del 2020


 ADOLFO MAURICIO BARZOLA
 FIRMA DEL EXPERTO
 MAT. 90 CCP
 DNI N°: 78997897

Matriz de validación del instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA.

OBJETIVO: Determinar como el ambiente de control se relaciona con la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

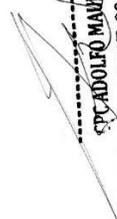
DIRIGIDO A: Los gerentes y trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, distrito del El Tambo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Mauricio Barzola Adolfo Felix

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Contabilidad y Finanzas

VALORACIÓN:

| | | | | |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|


 CPC ADOLFO MAURICIO BARZOLA
 MAT-90-6694

FIRMA DEL EVALUADOR

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Nombre del instrumento : CUESTIONARIO DE ENCUESTA
- 1.2. Título de la investigación : "AMBIENTE DE CONTROL Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD ECONÓMICA DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC, DEL DISTRITO DE EL TAMBO EN EL 2019"
- 1.3. Autor del instrumento : Bachiller Dadi LEIVA GUERRA
- 1.4. Apellidos y nombres del experto : *Silva Acosta Gianino Zoraida*
- 1.5. Grado académico del experto : *Magister en Administración - Gestión de proyectos.*
- 1.6. Cargo e institución donde labora : *Universidad Tecnológica del Perú*

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

| INDICADORES | CRITERIOS | DEFICIENTE | | | | REGULAR | | | | BUENO | | | | MUY BUENO | | | | EXCELENTE | | | |
|--------------------|--------------------------------------------------|------------|----|----|----|----------|----|----|----|----------|----|----|----|-----------|----|----|----|-----------|----|----|-----|
| | | 0 a 20% | | | | 21 a 40% | | | | 41 a 60% | | | | 61 a 80% | | | | 81 a 100% | | | |
| | | 5 | 10 | 15 | 20 | 25 | 30 | 35 | 40 | 45 | 50 | 55 | 60 | 65 | 70 | 75 | 80 | 85 | 90 | 95 | 100 |
| 1. CLARIDAD | Esta formulado con el lenguaje apropiado | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 2. OBJETIVIDAD | Esta expresado en conductas observables | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la investigación | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 4. ORGANIZACIÓN | Existe un constructo lógico en los ítems. | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | |
| 5. SUFICIENCIA | Valora las dimensiones en cantidad y calidad | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para cumplir con los objetivos trazados | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 7. CONSISTENCIA | Utiliza suficientes referentes bibliográficos | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 8. COHERENCIA | Entre hipótesis, dimensiones e indicadores | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| 9. METODOLOGÍA | Cumple con los lineamientos metodológicos | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |
| 10. PERTINENCIA | Es asertivo y funcional para la ciencia. | | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | |

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD : _____

IV. VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 59 //

V. VALORACIÓN CUALITATIVA : _____ //

LUGAR Y FECHA : Huancayo, 10 de Agosto 2020.


 FIRMA DEL EXPERTO
 DNI N° 40852975

Matriz de validación del instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA.

OBJETIVO: Determinar como el ambiente de control se relaciona con la rentabilidad económica en la empresa GESA CENTRO SAC, del distrito de El Tambo – Huancayo en el 2019.

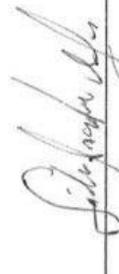
DIRIGIDO A: Los gerentes y trabajadores de la empresa GESA CENTRO SAC, distrito del El Tambo.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR DEL INSTRUMENTO: Silva Nery Cañarro Zoraida

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister

VALORACIÓN:

| | | | | |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|
| DEFICIENTE | REGULAR | BUENA | MUY BUENA | EXCELENTE |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|


FIRMA DEL EVALUADOR

Anexo N° 07: Confiabilidad del Instrumento

| CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO REALIZADO A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|---|
| DIRECTIVOS | ITÉMS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | I_1 | I_2 | I_3 | I_4 | I_5 | I_6 | I_7 | I_8 | I_9 | I_10 | I_11 | I_12 | I_13 | I_14 | I_15 | I_16 | I_17 | I_18 | I_19 | | |
| Directivo_1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 15 | |
| Directivo_2 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 8 |
| Directivo_3 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 8 |
| Directivo_4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 11 | |
| V_t | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8.25 | | |
| p | 0.75 | 1.00 | 1.0 | 0.5 | 0.7 | 0.7 | 0.7 | 0.7 | 0.25 | 0.7 | 0.7 | 0.5 | 0.5 | 0.2 | 0.0 | 0.2 | 1.0 | 0.0 | 0.0 | | |
| q | 0.25 | 0.00 | 0.0 | 0.5 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.2 | 0.75 | 0.2 | 0.2 | 0.5 | 0.5 | 0.7 | 1.0 | 0.7 | 0.0 | 1.0 | 1.0 | | |
| pq | 0.19 | 0.00 | 0.0 | 0.2 | 0.1 | 0.1 | 0.1 | 0.1 | 0.19 | 0.1 | 0.1 | 0.2 | 0.2 | 0.1 | 0.0 | 0.1 | 0.0 | 0.0 | 0.0 | | |
| n | 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Σpq | 2.6250 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V_t | 8.2500 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| KR₂₀ | 0.7197 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO REALIZADO A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|------|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|---------|-------|----|
| DIRECTIVOS | ITÉMS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL | |
| | I_1 | I_2 | I_3 | I_4 | I_5 | I_6 | I_7 | I_8 | I_9 | I_10 | I_11 | I_12 | I_13 | I_14 | I_15 | I_16 | I_17 | I_18 | I_19 | | |
| Trabajador_1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 11 |
| Trabajador_2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 9 |
| Trabajador_3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| Trabajador_4 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| Trabajador_5 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 11 |
| Trabajador_6 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 |
| Trabajador_7 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 14 |
| Trabajador_8 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 13 |
| Trabajador_9 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 11 |
| Trabajador_10 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 12 |
| Trabajador_11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 16 |
| Trabajador_12 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| Trabajador_13 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
| Trabajador_14 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 |
| Trabajador_15 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 |
| Trabajador_16 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 |
| Trabajador_17 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 |
| Trabajador_18 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 |
| Trabajador_19 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 17 |
| Trabajador_20 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 18 |
| Trabajador_21 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 11 |
| Trabajador_22 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 11 |
| Trabajador_23 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 16 |
| Trabajador_24 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 15 |
| Trabajador_25 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 15 |
| Trabajador_26 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 16 |
| Trabajador_27 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 9 |
| Trabajador_28 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 12 |
| V_t | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 10.8304 | | |
| p | 0.79 | 0.36 | 0.57 | 1 | 0.96 | 0.54 | 0.57 | 0.68 | 0.89 | 0.89 | 0.5 | 0.89 | 0.64 | 0.75 | 0.64 | 0.82 | 0.75 | 0.89 | 0.61 | | |
| q | 0.21 | 0.64 | 0.43 | 0 | 0.04 | 0.46 | 0.43 | 0.32 | 0.11 | 0.11 | 0.5 | 0.11 | 0.36 | 0.25 | 0.36 | 0.18 | 0.25 | 0.11 | 0.39 | | |
| pq | 0.17 | 0.23 | 0.24 | 0 | 0.03 | 0.25 | 0.24 | 0.22 | 0.1 | 0.1 | 0.25 | 0.1 | 0.23 | 0.19 | 0.23 | 0.15 | 0.19 | 0.1 | 0.24 | | |
| n | 19 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Σpq | 3.2411 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| V_t | 10.8304 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| KR₂₀ | 0.7397 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Anexo N° 08: Autorización de la empresa**GESA CENTRO S.A.C.****AUTORIZACIÓN**

LA GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC, OTORGA LA PRESENTE AUTORIZACIÓN A:

Srta. **LEIVA GUERRA DADI**, identificada con DNI N° 47554699, con la finalidad de que pueda solicitar información contable y realizar encuesta a los trabajadores de mi representada, toda información y documento recabado será solo con los fines educativos (elaboración de tesis), en caso sea usado para otros fines será denunciado conforme a Ley.

Se expide la presente autorización a solicitud de la interesada para los fines establecidos.

GESA CENTRO S.A.C.

.....
Graciela Córdova Salvatierra
GERENTE

Huancayo, 20 setiembre del 2019

Anexo N° 09: Resultado de las encuestas realizadas

RESULTADO DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS DIRECTIVOS DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC

| PREGUNTA | NÚMERO DE DIRECTIVOS | | | | TOTAL DE SI | TOTAL DE NO | TOTAL DE ENCUESTAS |
|-------------|----------------------|-----|-----|-----|-------------|-------------|--------------------|
| | D-1 | D-2 | D-3 | D-4 | | | |
| Pregunta_1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 |
| Pregunta_2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | 4 |
| Pregunta_3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | 4 |
| Pregunta_4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| Pregunta_5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 |
| Pregunta_6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | 4 |
| Pregunta_7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | 4 |
| Pregunta_8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | 4 |
| Pregunta_9 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 |
| Pregunta_10 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 |
| Pregunta_11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | 4 |
| Pregunta_12 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| Pregunta_13 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| Pregunta_14 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 |
| Pregunta_15 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 4 | 4 |
| Pregunta_16 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 4 |
| Pregunta_17 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 0 | 4 |
| Pregunta_18 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 4 | 4 |
| Pregunta_19 | 2 | 2 | 2 | 2 | 0 | 4 | 4 |

Fuente: Elaboración propia

RESULTADO DE LA ENCUESTA REALIZADA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA GESA CENTRO SAC

| PREGUNTA | NUMERO DE AGRICULTORES ENCUESTADOS | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL DE SI | TOTAL DE NO | TOTAL DE ENCUESTAS | | | | | | | | | | | |
|-------------|------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------------|-------------|--------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|----|----|
| | T-1 | T-2 | T-3 | T-4 | T-5 | T-6 | T-7 | T-8 | T-9 | T-10 | T-11 | T-12 | T-13 | T-14 | T-15 | T-16 | T-17 | T-18 | T-19 | | | | T-20 | T-21 | T-22 | T-23 | T-24 | T-25 | T-26 | T-27 | T-28 | | |
| Pregunta_1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 22 | 6 | 28 | |
| Pregunta_2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 10 | 18 | 28 |
| Pregunta_3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 16 | 12 | 28 | |
| Pregunta_4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 28 | 0 | 28 | | |
| Pregunta_5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 27 | 1 | 28 | | |
| Pregunta_6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 15 | 13 | 28 | | |
| Pregunta_7 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 16 | 12 | 28 | | |
| Pregunta_8 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 19 | 9 | 28 | | | |
| Pregunta_9 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 25 | 3 | 28 | | | |
| Pregunta_10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 25 | 3 | 28 | | | |
| Pregunta_11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 14 | 14 | 28 | | | |
| Pregunta_12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 25 | 3 | 28 | | | |
| Pregunta_13 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 18 | 10 | 28 | | | |
| Pregunta_14 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 21 | 7 | 28 | | | |
| Pregunta_15 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 18 | 10 | 28 | | | |
| Pregunta_16 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 23 | 5 | 28 | | | |
| Pregunta_17 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 21 | 7 | 28 | | | |
| Pregunta_18 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 25 | 3 | 28 | | | |
| Pregunta_19 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 17 | 11 | 28 | | | |

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 10: Galería fotográfica**Encuesta realizada a los trabajadores de la Empresa Gesa Centro SAC**



