



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Control interno del área de administración y finanzas y la rentabilidad en la  
empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PUBLICO**

**AUTORA:**

MARIA DEL PILAR ACUÑA RIVERA

**ASESOR:**

DR. BERNARDO COJAL LOLI

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

Auditoría y Peritaje

**LIMA – PERÚ**

2017

JURADO

-----  
Presidente

-----  
Secretario

-----  
Vocal

## **Dedicatoria**

*El desarrollo del presente proyecto lo dedico a mi familia, quienes siempre han estado a mi lado, alentándome, siendo el apoyo fundamental en mis estudios y en todos mis proyectos.*

*A mis padres por estar conmigo, por enseñarme a crecer cada día; por levantarme y guiarme con sus enseñanzas y principios.*

*A mis pequeños sobrinos, Lorenita, Brunito y Fernandito por su inocencia e incondicional amor, por su comprensión cuando no pude estar presente en sus juegos.*

*A ellos les dedico mi esfuerzo, porque no importa cuán lejos sea tu meta, mientras lo quieras y te lo propongas siempre lo conseguirás.*

*No importa el tiempo, ni el lugar, sigan adelante con sus sueños.*

## **Agradecimiento**

*Agradezco en primer lugar a Dios, por acompañarme en cada momento de mi vida*

*Mi especial agradecimiento a la Universidad César Vallejo, donde en sus aulas me alojé durante los últimos años para que pueda prepararme en aquello que con tanta dedicación hoy consigo.*

*Agradezco también a los docentes que fueron partícipes y responsables de mi formación profesional y con quienes hemos compartido, al lado de mis compañeros, innumerables anécdotas que estarán siempre en mis recuerdos. Especial mención a la Profesora Mg. Teresa Gonzáles Moncada por su vocación de servicio en la realización de la presente tesis.*

**A todos gracias,**

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, MARÍA DEL PILAR ACUÑA RIVERA, con DNI N° 40235996, y domicilio en Manuel de Lara N° 307, distrito de Los Olivos, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, DECLARO BAJO JURAMENTO que, la presente tesis titulada “Control interno del área de administración y finanzas y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015”, es auténtica en cuanto se refiere a su contenido así como a toda la documentación que se acompaña.

Así mismo, todos los datos de información que se presentan, son reales y ajustados a la verdad.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada; por lo que en fe de lo manifestado firmo a continuación.

Lima, Junio del 2017

---

**María del Pilar Acuña Rivera**  
**40235996**

## PRESENTACIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “Control interno del área de administración y finanzas y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015”; se ha elaborado con el objeto de obtener el Título Profesional de Contador Público, en estricta observancia y cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad.

Por consiguiente se ha visto conveniente organizar la estructura formal de su contenido teniendo en cuenta el orden señalado en el protocolo de la Universidad César Vallejo; y ésta consiste en lo siguiente: en el primer aspecto se realiza la introducción, desarrollándose los temas referentes a los antecedentes del estudio, la justificación, el problema de investigación, las hipótesis y los objetivos; como segundo aspecto se aborda el marco metodológico que consiste en ocho tópicos desarrollados correspondientemente; y en el tercer aspecto, los resultados y la discusión, finalizando con las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos respectivos.

Se pone a consideración la presente tesis ante los señores miembros del Honorable Cuerpo de Jurado a efecto que se sirvan evaluar para el propósito anteriormente aludido.

Por lo expuesto, creo haber satisfecho las exigencias investigativas de los señores miembros del Jurado, así como las académicas propias de la Escuela y de la Universidad en general.

La autora

## ÍNDICE DE CONTENIDO

	PAG
<b>CARATULA</b>	
<b>PAGINAS PRELIMINARES</b>	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráficos	xv
Resumen	xx
Abstract	xxi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	
1.1 Realidad Problemática.	23
1.2 Trabajos Previos	31
1.3 Teorías relacionadas al tema	39
1.4 Formulación del problema	53
1.5 Justificación del estudio	54
1.6 Hipótesis	57
1.7 Objetivos	58
<b>II. MÉTODO</b>	
2.1 Diseño de Investigación	61
2.2 Operacionalización de variables	63
2.3 Población y muestra	65
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	66
2.5 Métodos de análisis de datos	69
2.6 Aspectos éticos	69

<b>III. RESULTADOS</b>	70
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	84
<b>V. CONCLUSIÓN</b>	89
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	92
<b>VII. REFERENCIAS</b>	95
<b>VIII. ANEXOS</b>	
Anexo 1: Matriz de Consistencia	101
Anexo 2: Instrumentos de medición	102
Anexo 3: Validación de los Instrumentos	104
Anexo 4: Marco Conceptual	112
Anexo 5: Resultados de las encuestas	115
Anexo 6: NIC N° 1	175



## ÍNDICE DE TABLAS

	PAG
Tabla N° 01: Operacionalización de la Variable Control Interno	64
Tabla N° 02: Operacionalización de la Variable Rentabilidad	65
Tabla N° 03: Distribución del personal administrativo (muestra)	66
Tabla N° 04: Escala de Likert	67
Tabla N° 05: Rango de Coeficientes de Alfa de Cronbach	67
Tabla N° 06: Confiabilidad Control Interno	68
Tabla N° 07: Confiabilidad Rentabilidad	68
Tabla N° 08: Correlación de Variables – Hipótesis General	71
Tabla N° 09: Correlación de 1era. Hipótesis Específica	72
Tabla N° 10: Correlación de 2da. Hipótesis Específica	73
Tabla N° 11: Correlación de 3era. Hipótesis Específica	74
Tabla N° 12: Correlación de 4ta. Hipótesis Específica	75
Tabla N° 13: Correlación de 5ta. Hipótesis Específica	76
Tabla N° 14: Frecuencia Dimensión Ambiente de Control	77
Tabla N° 15: Frecuencia Dimensión Evaluación de Riesgos	78
Tabla N° 16: Frecuencia Dimensión Actividades de Control	79
Tabla N° 17: Frecuencia Dimensión Información y Comunicación	80
Tabla N° 18: Frecuencia Dimensión Supervisión y Seguimiento	81
Tabla N° 19: Frecuencia Dimensión Rentabilidad Financiera	82
Tabla N° 20: Frecuencia Dimensión Rentabilidad Económica	83
Tabla N° 21: Los colaboradores que cometen actos dolosos generan sanción inmediata: despido.	115

Tabla N° 22: Dada la naturaleza del servicio, los colaboradores practican la puntualidad, honestidad y control emocional.	116
Tabla N° 23: Los colaboradores poseen las competencias ideales para la demanda del servicio: el proceso de selección fue ideal.	117
Tabla N° 24: Los colaboradores evidencian periódicamente, participación en capacitaciones vinculadas al servicio brindado.	118
Tabla N° 25: En la empresa, los cargos de mayor nivel evidencian la buena gestión del talento humano: promueven los ascensos del colaborador interno.	119
Tabla N° 26: Las tareas se designan en función al organigrama de la Organización.	120
Tabla N° 27: En temporadas de campaña, la estructura organizacional se debilita por sobrecarga laboral y designación de tareas sin considerar el puesto.	121
Tabla N° 28: La Gerencia monitorea los procedimientos laborales antes de ejercer auditoría.	122
Tabla N° 29: Por política institucional se promueve a los colaboradores con mejor desempeño, ya sea con incentivos, bonos y/o difusión de resultados.	123
Tabla N° 30: Ante la incidencia de error en los procesos de cobranzas, las jefaturas se involucran en acciones resolutivas.	124
Tabla N° 31: La Gerencia toma las medidas necesarias para evitar y/o atender los riesgos identificados.	125
Tabla N° 32: Todos los procedimientos contables son controlados por colaboradores competentes para identificar el riesgo oportunamente.	126
Tabla N° 33: La información remitida por las instituciones-clientes, es confiable y veraz lo que permite debilitar los riesgos.	127
Tabla N° 34: Los clientes potenciales tienen la tendencia de ofrecer cartera limitada en información, demandando gastos adicionales en implementación.	128
Tabla N° 35: La empresa orienta al personal a cumplir funciones específicas en caso de identificar un riesgo para la empresa.	129

Tabla N° 36: Los colaboradores toman conocimiento de los cambios que la Gerencia decide en el afán de prevenir y/o afrontar los riesgos identificados.	130
Tabla N° 37: Las funciones del personal del área están delimitadas de acuerdo a las políticas y normativas publicadas en el MOF.	131
Tabla N° 38: Están debidamente aprobados los asientos de diario por un funcionario o empleado responsable del área.	132
Tabla N° 39: Se han adoptado medidas de seguridad en el área de administración y finanzas para salvaguardar los activos.	133
Tabla N° 40: La empresa tiene establecido los indicadores a evaluar a los colaboradores por concepto de desempeño laboral.	134
Tabla N° 41: La empresa tiene establecido los indicadores a evaluar a los colaboradores por concepto de desempeño laboral.	135
Tabla N° 42: El contacto directo con los clientes genera reportes sistematizados y auditados oportunamente.	136
Tabla N° 43: En la empresa, la tecnología empleada para la mejora de las comunicaciones cuenta con las medidas de seguridad que garantizan su utilidad y conservación.	137
Tabla N° 44: La información brindada por la Gerencia es pertinente e idónea para el buen desenvolvimiento del colaborador.	138
Tabla N° 45: Los colaboradores conocen los proyectos y objetivos que la alta dirección plantea.	139
Tabla N° 46: La empresa cuenta con un sistema de comunicación fluido e integrado que permite evaluar el nivel y la etapa de las negociaciones con los clientes.	140
Tabla N° 47: Los colaboradores tienen conocimiento de las actividades de supervisión que se realiza dentro de la Organización.	141
Tabla N° 48: Las acciones de supervisión son realizadas por personal competente y fiable que garantizan la transparencia de los resultados.	142

Tabla N° 49: Los resultados de las acciones de supervisión son comunicadas al personal implicado a fin de evitar que se repitan las mismas falencias.	143
Tabla N° 50: Cuando el nivel de servicio desciende, la Gerencia comunica oportunamente a las áreas para reactivar acciones de mejora o contingencia.	144
Tabla N° 51: Los estados financieros reflejan con transparencia la información contable de la empresa.	145
Tabla N° 52: La información contable reflejada en los estados financieros permite alcanzar la rentabilidad esperada por la Gerencia.	146
Tabla N° 53: Existe una oportuna presentación de los estados Financieros para una buena toma de decisiones.	147
Tabla N° 54: Existe una oportuna presentación de los estados Financieros para una buena toma de decisiones.	148
Tabla N° 55: La Gerencia toma decisiones acertadas para invertir de tal manera de acrecentar la rentabilidad de la organización.	149
Tabla N° 56: La recuperación de la cartera va acorde con las metas planteadas mensualmente.	150
Tabla N° 57: Los colaboradores tienen conocimiento de la importancia del Patrimonio para la Organización.	151
Tabla N° 58: El capital social autorizado, así como los aumentos posteriores, han sido autorizados por la SBS.	152
Tabla N° 59: En un periodo a largo plazo, la Gerencia toma decisiones acertadas para incrementar la rentabilidad de la empresa.	153
Tabla N° 60: Tiene la empresa un registro de acciones que se concilia y se verifica periódicamente con el libro mayor.	154
Tabla N° 61: La Gerencia evalúa la compra de cartera con el fin de obtener mayor utilidad a mediano plazo.	155
Tabla N° 62: La Gerencia realiza acciones de inversión adecuadas y dirigidas a conseguir los objetivos organizacionales.	156

Tabla N° 63: Se cuenta con capital propio dentro de la organización para realizar inversiones.	157
Tabla N° 64: Las inversiones que realiza la empresa, tales como bonos, cedulas, acciones; se encuentran custodiadas en entidades independientes.	158
Tabla N° 65: Se tiene una buena calificación por parte de los bancos en base al capital que la empresa mantiene.	159
Tabla N° 66: Aquellas inversiones que ha recibido la empresa como garantía están contabilizadas y segregadas de las propias.	160
Tabla N° 67: Los gastos de operación y gastos administrativos generan una baja rentabilidad en la empresa.	161
Tabla N° 68: El cumplimiento de las campañas de cobranza favorecen al incremento de las utilidades de la empresa.	162
Tabla N° 69: Los clientes que presentan un reclamo ante Indecopi, generan pérdidas en la rentabilidad de la organización.	163
Tabla N° 70: La gerencia toma medidas preventivas ante los reclamos que los clientes presentan ante Indecopi.	164
Tabla N° 71: Ante los reclamos aprobados por Indecopi, éstos generan pérdidas significativas en el balance financiero.	165
Tabla N° 72: Al presentarse demandas laborales, éstas ocasionan una baja rentabilidad.	166
Tabla N° 73: La empresa mantiene inversiones a corto plazo que pueden considerarse con una disponibilidad inmediata.	167
Tabla N° 74: Dentro de la organización, el saldo que se mantiene en caja es el adecuado a fin de solventar gastos menores imprevistos.	168
Tabla N° 75: La actualización de los recursos tecnológicos para la cobranza de cartera, ayudan a alcanzar la rentabilidad esperada de la organización.	169
Tabla N° 76: Se evalúa periódicamente las campañas de cobranza con el fin de verificar que se llegue a la meta de recaudación.	170

Tabla N° 77: Las cuentas de activos se encuentran respaldadas por registros auxiliares adecuados.	171
Tabla N° 78: Se realiza verificaciones periódicas de los activos y éstas se informan a los gerentes.	172
Tabla N° 79: Se realizan procesos de evaluación de las carteras antes de realizar la compra de las mismas.	173
Tabla N° 80: Se realizan de manera oportuna y eficiente las cuentas por cobrar de tal manera de incrementar la rentabilidad de la empresa.	174

## ÍNDICE DE GRAFICOS

	PAG
Gráfico N° 01: Organigrama funcional de la empresa	30
Gráfico N° 02: Estado de Situación Financiera	53
Gráfico N° 03: Frecuencia Dimensión Ambiente de Control	77
Gráfico N° 04: Frecuencia Dimensión Evaluación de Riesgos	78
Gráfico N° 05: Frecuencia Dimensión Actividades de Control	79
Gráfico N° 06: Frecuencia Dimensión Información y Comunicación	80
Gráfico N° 07: Frecuencia Dimensión Supervisión y Seguimiento	81
Gráfico N° 08: Frecuencia Dimensión Rentabilidad Financiera	82
Gráfico N° 09: Frecuencia Dimensión Rentabilidad Económica	83
Gráfico N° 10: Los colaboradores que cometen actos dolosos generan sanción inmediata: despido.	115
Gráfico N° 11: Dada la naturaleza del servicio, los colaboradores practican la puntualidad, honestidad y control emocional.	116
Gráfico N° 12: Los colaboradores poseen las competencias ideales para la demanda del servicio: el proceso de selección fue ideal.	117
Gráfico N° 13: Los colaboradores evidencian periódicamente, participación en capacitaciones vinculadas al servicio brindado.	118
Gráfico N° 14: En la empresa, los cargos de mayor nivel evidencian la buena gestión del talento humano: promueven los ascensos del colaborador interno.	119
Gráfico N° 15: Las tareas se designan en función al organigrama de la Organización.	120
Gráfico N° 16: En temporadas de campaña, la estructura organizacional se debilita por sobrecarga laboral y designación de tareas sin considerar el puesto.	121
Gráfico N° 17: La Gerencia monitorea los procedimientos laborales antes	

de ejercer auditoría.	122
Gráfico N° 18: Por política institucional se promueve a los colaboradores con mejor desempeño, ya sea con incentivos, bonos y/o difusión de resultados.	123
Gráfico N° 19: Ante la incidencia de error en los procesos de cobranzas, las jefaturas se involucran en acciones resolutivas.	124
Gráfico N° 20: La Gerencia toma las medidas necesarias para evitar y/o atender los riesgos identificados.	125
Gráfico N° 21: Todos los procedimientos contables son controlados por colaboradores competentes para identificar el riesgo oportunamente.	126
Gráfico N° 22: La información remitida por las instituciones-clientes, es confiable y veraz lo que permite debilitar los riesgos.	127
Gráfico N° 23: Los clientes potenciales tienen la tendencia de ofrecer cartera limitada en información, demandando gastos adicionales en implementación.	128
Gráfico N° 24: La empresa orienta al personal a cumplir funciones específicas en caso de identificar un riesgo para la empresa.	129
Gráfico N° 25: Los colaboradores toman conocimiento de los cambios que la Gerencia decide en el afán de prevenir y/o afrontar los riesgos identificados.	130
Gráfico N° 26: Las funciones del personal del área están delimitadas de acuerdo a las políticas y normativas publicadas en el MOF.	131
Gráfico N° 27: Están debidamente aprobados los asientos de diario por un funcionario o empleado responsable del área.	132
Gráfico N° 28: Se han adoptado medidas de seguridad en el área de administración y finanzas para salvaguardar los activos.	133
Gráfico N° 29: La empresa tiene establecido los indicadores a evaluar a los colaboradores por concepto de desempeño laboral.	134
Gráfico N° 30: La empresa tiene establecido los indicadores a evaluar a los colaboradores por concepto de desempeño laboral.	135
Gráfico N° 31: El contacto directo con los clientes genera reportes sistematizados	



y auditados oportunamente.	136
Gráfico N° 32: En la empresa, la tecnología empleada para la mejora de las comunicaciones cuenta con las medidas de seguridad que garantizan su utilidad y conservación.	137
Gráfico N° 33: La información brindada por la Gerencia es pertinente e idónea para el buen desenvolvimiento del colaborador.	138
Gráfico N° 34: Los colaboradores conocen los proyectos y objetivos que la alta dirección plantea.	139
Gráfico N° 35: La empresa cuenta con un sistema de comunicación fluido e integrado que permite evaluar el nivel y la etapa de las negociaciones con los clientes.	140
Gráfico N° 36: Los colaboradores tienen conocimiento de las actividades de supervisión que se realiza dentro de la Organización.	141
Gráfico N° 37: Las acciones de supervisión son realizadas por personal competente y fiable que garantizan la transparencia de los resultados.	142
Gráfico N° 38: Los resultados de las acciones de supervisión son comunicadas al personal implicado a fin de evitar que se repitan las mismas falencias.	143
Gráfico N° 39: Cuando el nivel de servicio desciende, la Gerencia comunica oportunamente a las áreas para reactivar acciones de mejora o contingencia.	144
Gráfico N° 40: Los estados financieros reflejan con transparencia la información contable de la empresa.	145
Gráfico N° 41: La información contable reflejada en los estados financieros permite alcanzar la rentabilidad esperada por la Gerencia.	146
Gráfico N° 42: Existe una oportuna presentación de los estados Financieros para una buena toma de decisiones.	147
Gráfico N° 43: Existe una oportuna presentación de los estados Financieros para una buena toma de decisiones.	148

Gráfico N° 44: La Gerencia toma decisiones acertadas para invertir de tal manera de acrecentar la rentabilidad de la organización.	149
Gráfico N° 45: La recuperación de la cartera va acorde con las metas planteadas mensualmente.	150
Gráfico N° 46: Los colaboradores tienen conocimiento de la importancia del Patrimonio para la Organización.	151
Gráfico N° 47: El capital social autorizado, así como los aumentos posteriores, han sido autorizados por la SBS.	152
Gráfico N° 48: En un periodo a largo plazo, la Gerencia toma decisiones acertadas para incrementar la rentabilidad de la empresa.	153
Gráfico N° 49: Tiene la empresa un registro de acciones que se concilia y se verifica periódicamente con el libro mayor.	154
Gráfico N° 50: La Gerencia evalúa la compra de cartera con el fin de obtener mayor utilidad a mediano plazo.	155
Gráfico N° 51: La Gerencia realiza acciones de inversión adecuadas y dirigidas a conseguir los objetivos organizacionales.	156
Gráfico N° 52: Se cuenta con capital propio dentro de la organización para realizar inversiones.	157
Gráfico N° 53: Las inversiones que realiza la empresa, tales como bonos, cédulas, acciones; se encuentran custodiadas en entidades independientes.	158
Gráfico N° 54: Se tiene una buena calificación por parte de los bancos en base al capital que la empresa mantiene.	159
Gráfico N° 55: Aquellas inversiones que ha recibido la empresa como garantía están contabilizadas y segregadas de las propias.	160
Gráfico N° 56: Los gastos de operación y gastos administrativos generan una baja rentabilidad en la empresa.	161
Gráfico N° 57: El cumplimiento de las campañas de cobranza favorecen al incremento de las utilidades de la empresa.	162

Gráfico N° 58: Los clientes que presentan un reclamo ante Indecopi, generan pérdidas en la rentabilidad de la organización.	163
Gráfico N° 59: La gerencia toma medidas preventivas ante los reclamos que los clientes presentan ante Indecopi.	164
Gráfico N° 60: Ante los reclamos aprobados por Indecopi, éstos generan pérdidas significativas en el balance financiero.	165
Gráfico N° 61: Al presentarse demandas laborales, éstas ocasionan una baja rentabilidad.	166
Gráfico N° 62: La empresa mantiene inversiones a corto plazo que pueden considerarse con una disponibilidad inmediata.	167
Gráfico N° 63: Dentro de la organización, el saldo que se mantiene en caja es el adecuado a fin de solventar gastos menores imprevistos.	168
Gráfico N° 64: La actualización de los recursos tecnológicos para la cobranza de cartera, ayudan a alcanzar la rentabilidad esperada de la organización.	169
Gráfico N° 65: Se evalúa periódicamente las campañas de cobranza con el fin de verificar que se llegue a la meta de recaudación.	170
Gráfico N° 66: Las cuentas de activos se encuentran respaldadas por registros auxiliares adecuados.	171
Gráfico N° 67: Se realiza verificaciones periódicas de los activos y éstas se informan a los gerentes.	172
Gráfico N° 68: Se realizan procesos de evaluación de las carteras antes de realizar la compra de las mismas.	173
Gráfico N° 69: Se realizan de manera oportuna y eficiente las cuentas por cobrar de tal manera de incrementar la rentabilidad de la empresa.	174

## RESUMEN

El estudio de investigación "Control interno del área de administración y finanzas y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015", buscó determinar la relación que existe entre el control interno del área de administración y finanzas y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A, Surquillo 2015. De las búsquedas bibliográficas se eligieron a Rodrigo Estupiñan para el argumento del Control Interno y sus componentes como el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; y supervisión y seguimiento; y los autores H. Molina, J. Ramírez, R. Bautista y M. De Vicente para la rentabilidad con sus tipologías de Rentabilidad Económica y rentabilidad financiera que sirvieron de guía para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

El diseño del presente estudio se elaboró bajo un modelo descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo; considerándose como investigación el área de administración y finanzas, y una muestra compuesta por 30 personas. Se validó el instrumento con la técnica de opinión de expertos y la confiabilidad con el alfa de Cronbach. Se aplicó un cuestionario graduado en la escala de Likert, para ambas variables.

Se concluyó que es necesario la correcta implementación de un sistema de control interno a fin de garantizar que las políticas y normativas se cumplan; y éstas al estar direccionadas a cumplir con los objetivos organizacionales, se conseguirá una mayor rentabilidad.

**Palabras Claves:** Actividades de control, Rentabilidad.

## ABSTRACT

The research study "Internal control of the area of administration and finance and profitability in the company Conecta Centro de Contacto SA, Surquillo 2015", sought to determine the relationship that exists between the internal control of the administration and finance area and the profitability of the Conecta Centro de Contacto SA, Surquillo 2015. From the bibliographic searches Rodrigo Estupiñan was chosen for the argument of Internal Control and its components as the control environment, risk assessment, control activities, information and communication; and monitoring and follow-up; and the authors H. Molina, J. Ramírez, R. Bautista and M. De Vicente for profitability with their typologies of Economic Profitability and financial profitability that served as a guide for the development of this research work.

The design of the present study was elaborated under a descriptive correlational model, with a quantitative approach; considering the area of administration and finance, and a sample composed of 30 people. The instrument was validated with the expert opinion technique and the confidentiality with Cronbach's alpha. A questionnaire graded on the Likert scale was applied for both variables.

It was concluded that the correct implementation of an internal control system is necessary in order to guarantee that the policies and regulations are complied with; and these, being directed to comply with the organizational objectives, will achieve greater profitability.

Key Words: Control activities, Profitability

# **INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Realidad Problemática

El control interno es muy importante hoy en día, tanto en el sector público como en el sector privado, ya que es un instrumento que permite observar con claridad la eficiencia y la eficacia de las operaciones sobre todo las funciones administrativas de las empresas, a través del cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones aplicables que dirige cada institución. Sin esta medida la rentabilidad estaría a la deriva, no se registraría las pérdidas ignorando donde realizar las correcciones. Por eso su importancia. Su origen es tan antiguo como la humanidad, ya que el hombre inconscientemente ha convivido controlando sus pertenencias, alimentos, vestidos, armas, etc.; así como sus actividades diarias, por lo que podemos deducir que el control es inherente al mismo.

Con el transcurrir de los años, y para ir al ritmo de la misma evolución de las actividades comerciales, también se desarrolló la forma de llevar el control de las mismas, desde el contar básico (dedos, piedras, palos, etc.) hasta la creación de sistemas de numeración que permitiera operaciones más complejas. Así también se daban los controles de sistemas que permitiera asegurar el pago de estas actividades comerciales. Se sostiene que el comienzo del control interno se debe al uso de la partida doble, que se utilizaba esta como medida y en la antigüedad, pueblos como Egipto, Fenicia, Siria entre otros se observaba esta práctica. Ya en la Edad Media se tiene vestigios de libros de Contabilidad para el control de los negocios.

Pero su aplicación como control interno como tal, fue a finales del siglo XIX, y como consecuencia del notable aumento de la producción en pleno auge de la revolución industrial. Los empresarios y propietarios de los negocios se vieron imposibilitados de continuar atendiendo personalmente los problemas productivos, comerciales y administrativos, sintiéndose obligados y en la necesidad de delegar funciones dentro de la empresa; y conjuntamente con la creación de procedimientos y sistemas que les ayudaron a prevenir o disminuir los fraudes o errores que pudieran existir. Es en base a esta situación que se comenzó a hacer sentir la imperiosa necesidad de llevar un control, tanto administrativo como operacional, sobre la gestión de los negocios.

Por otro lado, el inicio del control en América se dio en los viajes de Colón a este continente, cuando los Reyes Católicos Fernando II de Aragón e Isabel I de Castilla, soberanos de la corona de Castilla, designan a un funcionario para vigilar y controlar el buen manejo de los fondos y bienes de la expedición; y en 1511 se organiza un Tribunal de la Real Audiencia a fin de fiscalizar a los virreyes y los territorios ocupados en América. Es por eso que por medio de la conquista, los medios de control implementados en Europa fueron impuestos en América Latina, quienes que por mucho podamos pensar de rudimentarios, ya tenían organizadas sus propias formas de control basadas en normas para un estado completamente democrático.

En el Perú, el que no haya una debida aplicación de control interno es cotidiano, tanto en empresas públicas como privadas. Es por ello que, mediante Ley N° 28716, Ley de Control Interno de las Entidades del Estado (27/03/2006), promulgada por el gobierno de Alejandro Toledo; tiene por objetivo prevenir y mejorar los sistemas operativos y administrativos mediante actividades de control anticipados en el momento, y posteriormente contra los hechos o prácticas de corrupción formulando una transparencia en el logro de los objetivos. Es decir, dicha Ley establece las normas para regular la elaboración, aprobación, implantación, funcionamiento, perfeccionamiento y evaluación del control interno en las entidades del Estado.

Referirnos al Control Interno de una empresa es observar la eficacia y la eficiencia de las operaciones de la organización y que éstas vayan de acorde con los registros y el cumplimiento de las leyes, normas y regulaciones de la Organización. Es revisar el plan de organización de todos los procedimientos, de tal manera que se encuentren coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos; es decir no es otra cosa que ser más rentable. De lo anterior expuesto podemos deducir que todas las áreas y/o departamentos que conforman la empresa son importantes; sin embargo existirán dependencias que continuamente estarán en constantes cambios con el fin de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

Por otro, la rentabilidad en la historia quedó marcada con registros contables que utilizaron en las culturas de Mesopotamia, Egipto y el Imperio Romano, miles de años antes de Cristo. Ya en el siglo XIV en las ciudades del Mediterráneo;



Génova, Florencia y Venecia se encontraron varios libros de matemáticas donde claramente contiene conceptos de contabilidad. El hombre siempre se ha mostrado interesado desde épocas muy remotas, a garantizar su subsistencia y mejorar su calidad de vida; por eso es que desde el primer momento en que utiliza el dinero como medida de valor e instrumento de cambio de cualquier tipo de transacción se puede concluir que esta actividad financiera de la rentabilidad es inherente al ser humano.

Posteriormente, su aplicación-práctica se debió principalmente al fraile matemático italiano Lucas de Paccioli (en el "*Tractus XI – Particularis de computis et scripturis*"), ya que con la invención de la partida doble dio paso al inicio de la técnica contable y a los primeros estudios referentes a ratios financieros, y uno de ellos fue la rentabilidad. Pero no fue hasta décadas después que la Asociación Americana de Banqueros, en Estados Unidos, realizaron los primeros estudios y posteriormente su utilización como herramienta de gestión. Fue después de la depresión del año 1929, que este ratio estaba siendo utilizado como medida de valor de crédito, para poder evaluar y/o predecir un posible fracaso financiero a corto plazo, en primer lugar; y a largo plazo posteriormente.

En la época de la colonia, debido al auge poblacional que se dio y con el incremento del comercio, ya se comenzaba a sentir la necesidad de la práctica de los Balances de la situación financiera de las empresas, esto con el fin de que se pueda conceder préstamos bancarios, en un inicio a personas naturales. Pero esto se daba por interpretación de los estados financieros y de acuerdo a los conocimientos de las personas que lo realizaban, y al surgir diferencias en esta interpretación, es por este motivo que se estandarizó los Principios de Contabilidad Generalmente aceptados (en la 7ma conferencia Interamericana de Contabilidad y 7ma. Asamblea Nacional de Graduados en Ciencias Económicas, celebradas en Mar de Plata – Argentina en 1965) que regulan el análisis financiero.

En la actualidad el origen de la Rentabilidad, es también conocido como Return on Investment (ROI), retorno de la inversión, y/o Return on Assets (ROA), retorno sobre los activos; ambos términos se sitúan en los primeros años del siglo XX, donde Du Pont Company comenzó a utilizar un sistema triangular de ratios para evaluar sus resultados, en donde se visualiza en la cima del mismo la

rentabilidad económica o ROI y la base estaba compuesta por el margen sobre ventas y la rotación de los activos. Con el Sistema Dupont el empresario o inversionista puede determinar la rentabilidad de su empresa, negocio o inversión; con esto se puede deducir que la empresa puede ser rentable en base a sus ventas y/o a la rotación de sus activos.

La rentabilidad financiera o de los recursos propios, denominada en la literatura anglosajona Return on Equity (ROE), es una medida de rentabilidad referida a un determinado periodo de tiempo; es decir, el rendimiento obtenido por esos capitales propios generalmente con independencia de la distribución del resultado. De esta manera puede considerarse así, una medida de rentabilidad más cercana a los accionistas o propietarios que la rentabilidad económica, porque según la opinión más extendida, es este indicador el que los directivos buscan para maximizar el interés de los propietarios. Además, una rentabilidad financiera insuficiente supone bajo nivel de rentabilidad de los fondos propios de la empresa; y así restringir la financiación externa.

En el Perú, muy por el contrario de la imagen que se tiene de los países desarrollados y de los modelos de decisiones de inversión que en éstos se han implementado, la aplicación de los modelos procede de manera diferente toda vez que los mercados de capitales que existen en el Perú son poco líquidos, presentando bajos niveles de negociación y transparencia; en otras palabras, carecen de los elementos necesarios para producir precios de mercado, dentro de las cuales se incluye el cuantificador riesgo-país que involucra una economía emergente. Hoy en día, el Perú está destacado como el quinto mercado emergente que ofrece las mejores perspectivas para los negocios a corto y medio plazo, esto debido a que el Perú registra baja vulnerabilidad en sus indicadores.

De lo anterior expuesto, se puede afirmar que el control interno ha sido preocupación desde la antigüedad por las grandes culturas y su rentabilidad es el resultado de su apogeo. En la actualidad sigue siendo importante en el sector público y privado ya que se ha convertido en uno de los pilares en todas las organizaciones, pues permite observar con claridad la eficiencia de las operaciones de la mayoría de las entidades, aunque con diferentes enfoques y terminologías, lo cual se puede evidenciar al consultar los libros de texto de auditoría, los artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades

y autores individuales. Por eso en el presente trabajo se aborda la evolución del mismo y sus antecedentes.

Se puede concluir que la rentabilidad financiera es un concepto de rentabilidad final que al contemplar la estructura financiera de la empresa (en los conceptos de resultado e inversión), viene determinada tanto por los factores incluidos en la rentabilidad económica como por la estructura financiera de la organización; consecuencia de las tomas de decisiones de financiación y un exhaustivo control interno y retroalimentación en sus operaciones, llevadas a cabo durante sus procesos a nivel administrativo como productivo; ya que dichos procesos están orientados a cumplir con los objetivos de la Organización y al estar comunicados y monitoreados hacia el personal, obtendríamos un resultado económico rentable.

En el Perú tenemos altos índices de corrupción que conllevan al desfaldo de la economía, tanto de instituciones nacionales como privadas; afectando de esta manera al presupuesto de dichas instituciones. Por consiguiente el desarrollar el presente trabajo es importante, porque de esta forma podemos analizar los errores que se puedan estar incurriendo a nivel de organizaciones, para poder aplicar las correcciones necesarias que puedan guiarnos hacia el correcto desenvolvimiento del recurso humano; y como consecuencia de ello obtendremos un buen resultado económico de la Organización; y/o preveer que estas incidencias no se cometan nuevamente con una buena retroalimentación y comunicación hacia el personal de manera continua.

El presente trabajo se centra en el tema del Control Interno del área de administración y finanzas y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. (ahora Conecta CMS S.A.) durante el periodo del año 2015; ya que por experiencia de otros trabajos laborales que cuentan con un eficiente desempeño laboral, esto debido a los manuales de funciones donde cada colaborador tiene ya pre-establecido su rol de trabajo, para que de esta manera se promueva el correcto proceso en relación con el logro de los objetivos de la organización. Una vez alcanzado la eficiencia laboral se tiene como resultado un mejor rendimiento económico con mayor utilidad para la empresa, llegando a considerarse rentable dentro de su mercado.

La empresa Conecta Centro de Contacto S.A. (ahora Conecta CMS S.A.), es una empresa que forma parte del Grupo ACP, especializada en prestar servicios de cobranzas y orientada a personas naturales y/o jurídicas de la pequeña y mediana empresa. Inició sus operaciones el 28 agosto del 2007 con dos líneas de negocio: Compra de cartera vencida y desarrollo y gestión de soluciones a la medida, para tercerización de procesos de negocios. La oficina principal está ubicado en calle Los Negocios 182 Surquillo, Lima. Conformada por un centro de contacto y oficinas a nivel nacional (en las que se cuenta con gestores de cobranza de campo); albergando una población total de 580 personas para el año 2015, periodo de la presente investigación.

Desde Octubre del 2010, ha sido miembro de la asociación de buenos emprendedores (ABE), dicha asociación promueve la responsabilidad social laboral, fomentando el respeto a las personas, y se encuentra formada por empresas reconocidas por el respeto y formalidad con el que tratan a sus colaboradores. Cuenta con Certificación ISO/9001 para el área del Call Center desde febrero del 2012. Tiene como Misión: desarrollar con nuestros aliados (GRUPO ACP) soluciones rentables e innovadoras de recupero de cartera y ayudar a que los deudores se reinserten en el mercado financiero; y como visión: ser la empresa líder en la compra y gestión de créditos. Los valores de la organización son: Integridad, Innovación y Profesionalismo.

El tópico del presente trabajo de investigación, es un tema de singular importancia, ya que analiza aspectos de especial consideración dentro de la organización de una empresa. *En esta situación, la concurrencia de varios sucesos no deseados, como redundancia en los procesos, existencias de errores en los registros contables y administrativos, retraso en la información de la cuentas corrientes, la falta de preocupación de algunos directivos por la empresa y su futuro, etc. y si sumamos a ello la falta de control interno adecuado, vigente y en constante revisión, así como la capacitación apropiada de los procesos, se tiene como consecuencia el resultado negativo de la rentabilidad al final del período contable del año 2015.*

De toda la información recolectada se vio necesario determinar la influencia del Control Interno en la gestión administrativa, para lo cual se analizó el proceso en sí. Luego se confrontó con el marco teórico-empírico, el cual señala que las áreas

administrativas de una empresa son una pieza clave dentro de una organización (nacional o privada), y que para lograr la eficiencia, eficacia y economía de los recursos que administra, es necesario contar con un eficiente sistema de Control Interno. Dicho sistema influirá favorablemente en la ética, prudencia y transparencia de éste, en el marco de las normas de control interno, los preceptos contenidos en el informe internacional COSO y los nuevos paradigmas de gestión y control institucional.

Posteriormente, según el ambiente de control que se implemente, juntamente con la evaluación de los riesgos, las actividades de control, la comunicación e información que se le brinda el personal; y la supervisión y el seguimiento de los procesos; se determinará si la organización está operando en la forma esperada y de acuerdo a las políticas y normativas de la misma o si es necesario realizar modificaciones a los procesos y así evitar o reducir pérdidas en la rentabilidad económica y como consecuencia, también la disminución en las utilidades o ganancia de la empresa, para no caer en un nivel de riesgo relevante para el logro de los objetivos y llegar a ser calificados como empresa no rentable dentro del mercado financiero.

Para llevar a cabo el estudio de evaluación del sistema de control interno en el área de administración y finanzas y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. en el año 2015, se utilizaron fuentes primarias con enfoque cualitativos y cuantitativos para la recolección de datos, así como también la aplicación de cuestionarios al personal de la organización con el fin de obtener datos útiles para realizar dicho estudio. También se hizo una revisión bibliográfica de diferentes libros y trabajos de grado; así como también documentos facilitados por la empresa, así como el análisis de la información recopilada en la organización abordando los temas puntuales de los procesos que se realizan en el área en investigación.

# ORGANIGRAMA

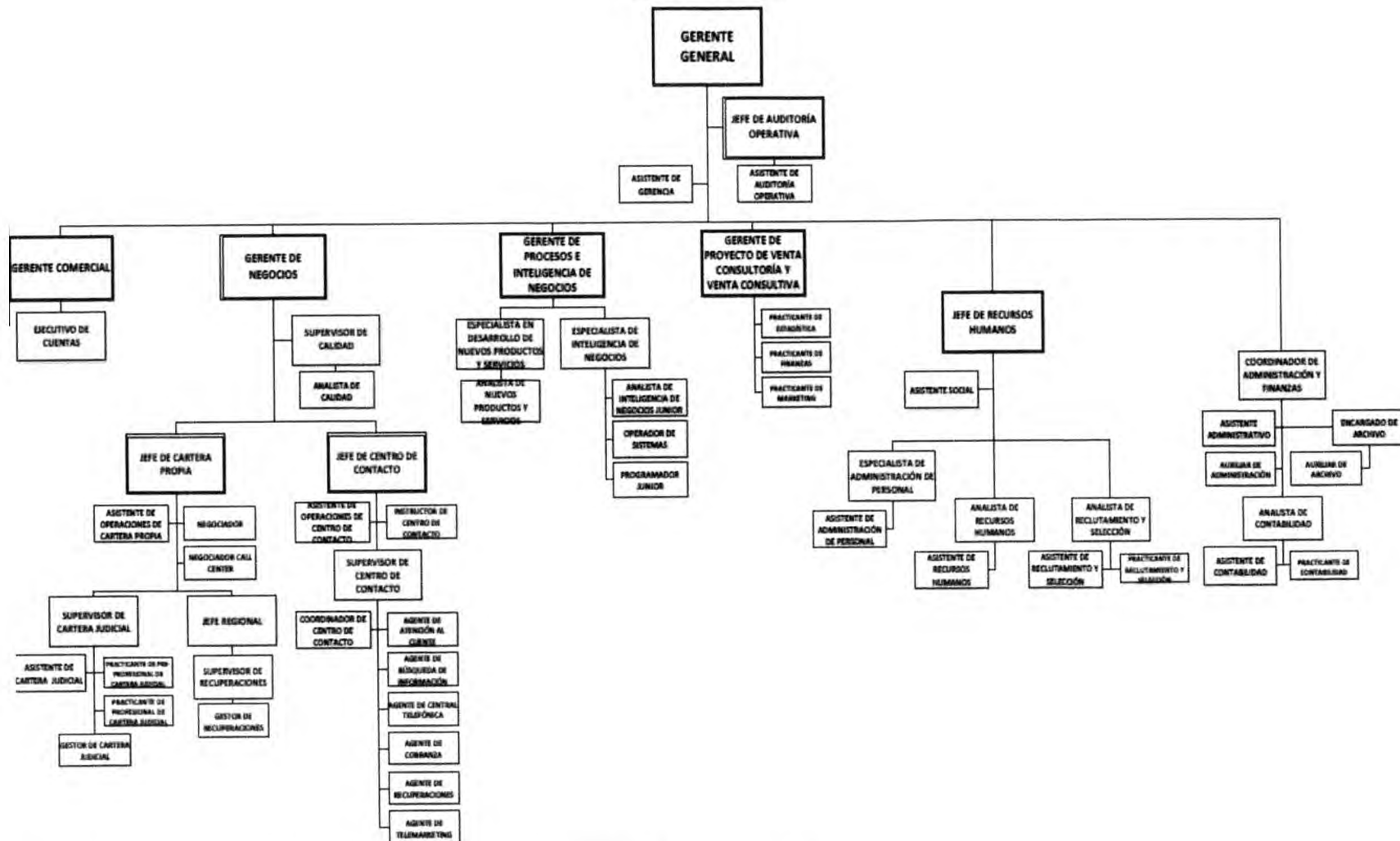


Gráfico N° 01: Organigrama de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015

## 1.2 Trabajos previos

Según la definición de trabajos previos por el autor Rojas (2010), sostiene: “Se refiere a los estudios previos y tesis de grado relacionadas con el problema planteado, es decir, investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio” (p. 7). Los trabajos previos seleccionados ayudaron a complementar el panorama de cómo enfrentar el problema planteado en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A.

En este punto, se obtuvo cinco trabajos previos internacionales y cinco nacionales que aportaron con su ayuda a recopilar datos, mejorando la visión temática y a desarrollar el objetivo del presente proyecto, ya que cuentan con características similares al interés buscado con la finalidad de obtener una enriquecida elaboración del proyecto de investigación.

### 1.2.1 Trabajos previos internacionales

Zuñiga, G. (2011) preparó su tesis *“El control interno y su incidencia en la calidad de la información financiera de la empresa Ambatol Cia.Ltda. De la ciudad de Ambato en el año 2010”*. Con este trabajo obtuvo el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., en la Universidad Técnica de Ambato en la ciudad de Ambato – Ecuador. El objetivo fue evaluar el control interno y su impacto en la calidad de la información financiera de la empresa Ambato Cía. Ltda., y determinar el nivel de riesgo. El tipo de investigación fue descriptiva – explicativa; las técnicas que utilizaron son las encuestas y cuestionario, técnicas de recolección de la información, muestreo para la recolección de datos y la información obtenida fue sometida a un proceso de tabulación y análisis estadístico. En el caso de la población del estudio estuvo integrada por el personal directivo que labora en la empresa Ambato así como los clientes, con una muestra de más de 380 clientes. De acuerdo a la investigación realizada se obtuvo las siguientes conclusiones: El sistema de control interno de la empresa mencionada presenta deficiencias lo que no le permite manejarse eficientemente en todas sus áreas y que esto se refleja en la calidad de información financiera de

la empresa. La empresa carece de un manual de normas, políticas y procedimientos a todo el personal con el objetivo de mejorar los procesos y la necesidad de implementar un sistema de control interno renovado es vital para obtener información financiera de calidad que contribuya a la mejor toma de decisiones. El aporte de esta investigación es importante porque se puede apreciar las consecuencias del mal manejo en la información que reciben de las diferentes áreas relacionadas a la situación financiera de la empresa, demostrando una de las razones principales por carecer con un manual de normas, conductas y procedimientos que ayude a mejorar en las actividades de la empresa.

Vargas, V. (2016), trabajó su tesis de título "*Análisis del sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Llantas & Llantas Hugo Car de la Ciudad de Machala*", para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. en la universidad técnica de Machala – Ecuador; donde el objetivo fue de analizar de qué forma el insuficiente sistema de control interno de inventarios está afectando a las ganancias de Llantas & Llantas Hugo Car de Machala; y para ello se contó con información documental y de campo, así como también de asesoramiento técnico de profesionales de contabilidad con el fin de fortalecer más la investigación. El tipo de estudio fue aplicado, de naturaleza descriptiva. Los instrumentos utilizados fueron la entrevista al Propietario y al Contador; y la encuesta se realizó a los contadores del Colegio de Contadores de la provincia; y la presentación de información financiera. La técnica de investigación consistió en una interrogación escrita que se les realizó a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria. Para la realización de la encuesta, la población fue de 240 personas, Contadores del Colegio de El Oro, y la muestra fue de 150 Contadores, cuyos conocimientos fortalecieron aún más la investigación. Se tuvieron las siguientes conclusiones: en la empresa Llantas & Llantas Hugo Car no se aplicaron políticas de control necesarios para controlar las entradas a bodega; asimismo, los únicos controles aplicados fueron realizados por integrantes de la familia, quienes no tuvieron experiencia; así también no se efectuó un procedimiento de control de la documentación con el físico en bodega. Para evitar estos errores, fue necesario



implantar actividades de control en las entradas de mercadería; así como la verificación de la documentación con el físico; y por último realizaron una evaluación de la mercadería calificada en mal estado a fin de estandarizar los niveles que permita tomar decisiones acertadas bajo criterios técnicos. Esta tesis es significativa para la realización del presente trabajo de investigación debido a que orienta en la formulación de Manuales de Procedimientos para llevar un adecuado control interno a fin de anticiparnos a posibles deficiencias que se puedan originar por la falta de implementación de estos controles; y de esta manera se busca maximizar la rentabilidad de la empresa enfocándonos en minorar los riesgos.

Paiva, F. (2013), desarrolló su tesis *“El control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresas de cobros del norte S.A – ECONORTE”*. Con esta investigación obtuvo el título de Maestría en Contabilidad con énfasis en Auditoría de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – UNAN, Managua-Nicaragua. El objetivo de esta investigación surgió ante la necesidad de brindar a esta empresa un medio estratégico que contribuya al desarrollo efectivo de la planeación organizacional, permitiendo esquematizar cada factor para que la empresa pueda optimizar sus funciones, mejorando aquellas que involucren dentro del proceso administrativo y contable para desarrollar la máxima eficiencia operativa y mantenerse dentro del marco de la competencia. La población tomada fue de 15 personas, colaboradores de la empresa ECONORTE S.A. El diseño de investigación utilizado fue el de No experimental, de naturaleza descriptiva-correlacional. Se utilizó el instrumento de medición de encuesta. Con la técnica utilizada en dicha tesis se pudo obtener las siguientes conclusiones: se encontró una mala segregación de funciones, lo que provocó errores involuntarios, omisiones y hasta actos ilícitos, debido a que es una sola persona que realiza el trámite desde recepción de las facturas hasta el pago de las mismas. Falta de comunicación no es la adecuada ni oportuna, no se cuenta con ningún método de supervisión. La relación del costo beneficio de los ingresos no se contabilizan correctamente. Los resultados de esta investigación es esencial para el desarrollo de la presente tesis debido a que permitió vislumbrar la disgregación correcta de las funciones para con el personal administrativo e involucrado en el proceso de

pagos, así como también ver las falencias que se pueda tener en el proceso comunicativo de los objetivos de la organización para con el personal competente.

Ríos, L. (2011), realizó su tesis "*Evaluación al control interno en el proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Megamultisuelas en el segundo semestre del año 2010*"; con este trabajo de investigación obtuvo el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. El objetivo en dicho trabajo fue estudiar las deficiencias del control interno en el proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Megamultisuelas durante el segundo semestre del año 2010, analizando la rentabilidad de la empresa de acuerdo a las ventas. El tipo de investigación utilizada fue descriptiva - no experimental, correlacional transeccional, toda vez que se está investigando el segundo semestre del año 2010. La técnica que se realizó fue la encuesta a través del instrumento del cuestionario. Se tomó como población a los clientes de Megamultisuelas, ubicada en la provincia de Tungurahua, cantón Ambato; considerándose sólo una muestra de 53 clientes entre mayoristas, fabricantes y minoristas. De acuerdo a la investigación realizada, se obtuvo las siguientes conclusiones: que las políticas no están emitidas por escrito generando que el personal no cumpla eficaz y eficientemente los objetivos de la Organización; y que esto conlleva a una reducción de la cartera de clientes, debido a que no se encuentran satisfechos con la atención recibida; por lo tanto si existe la incidencia en la rentabilidad con el proceso de ventas de la empresa. Este estudio es conveniente para el desarrollo del presente trabajo, debido a que nos muestra la importancia de estandarizar, comunicar y tener por escrito las normas y políticas de la empresa, con el fin de que todo el personal tenga conocimiento de las mismas y a su vez llevaría a desarrollar con eficacia sus cargos; todo esto para el logro de los objetivos de la propia organización.

Vega, R. (2011), elaboró su tesis "*El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010*"; con esta investigación obtuvo el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. En dicho trabajo, los objetivos fueron: analizar los procesos de control a fin de que la empresa sea eficiente y efectiva; evaluar la rentabilidad de la empresa para mejorar frente a la

competencia; y proponer un sistema de control interno a fin de direccionar a la empresa para aumentar su rentabilidad. Se llegó a la conclusión que se debe desarrollarse evaluaciones de desempeño al personal para tomar las medidas correctivas necesarias y poder mejorar constantemente a través de la supervisión. Con respecto a la investigación, fue descriptiva correlacional; y al estudiar sólo el año 2010 es de carácter transaccional. La técnica utilizada fue la entrevista, a través de una serie de preguntas en forma verbal al Contador General, Asistente contable y cajera; y se utilizó el instrumento de cuestionario para el personal administrativo y clientes. La población fueron de 79 personas, incluidas además del personal administrativo, clientes y proveedores y el tipo de muestra fue muestreo aleatorio simple siendo un total de 46 personas. El desarrollo de dicha tesis es valioso considerarlo para el presente trabajo de investigación, toda vez se toma el punto de vista de la competencia para el aumento de la rentabilidad y esto se puede llevar a cabo si es que analizamos los procesos de control que pueda tener la organización, a fin de verificar las falencias que pueda estar teniendo el mismo proceso.

### **1.2.2 Trabajos previos nacionales**

Vilca, L. (2012), desarrolló su tesis *“El control Interno y su impacto en la gestión financiera de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana”*. Con su investigación obtuvo el Título Profesional de Contador Público en la Universidad de San Martín de Porres, Perú. El objetivo de su trabajo fue de determinar si el control interno optimizará la gestión financiera en las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana. El diseño de la investigación fue de naturaleza descriptiva correlacional; aplicado a una población de 120 personas, entre gerentes y trabajadores de las Mypes de servicios turísticos en Lima Metropolitana; y la muestra consta de 44 personas. Las técnicas utilizadas fueron entrevistas a funcionarios, encuestas dirigidas a los trabajadores y análisis documental de las fuentes de información, tales como normas, reglamentos, tesis, etc. Se llegó a la conclusión de que existe una inadecuada aplicación de procedimientos del control interno, así como también una mala separación de funciones afines. Esta tesis es relevante para el desarrollo del presente trabajo de investigación debido a que

demostraría las consecuencias de no tener un proceso correcto de control interno, así como la falta de distribución de funciones de manera apropiada.

Sosa, L. (2015), preparó su trabajo de investigación *“El control Interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.”* Con su investigación logró el título de Contador Público en la Universidad Autónoma del Perú, Lima – Perú. El tipo de investigación fue descriptiva – correlacional; y el diseño aplicado es no experimental transversal, aplicado a una población de 13 trabajadores; y se consideró el total de la población como muestra. El método utilizado fue inductivo-deductivo y el instrumento el programa SPSS. El objetivo del estudio fue de investigar la influencia de la supervisión en la gestión contable y el riesgo que existe en dicha evaluación. Se llegó a la conclusión de que si existe dicha influencia y que tiene resultados positivos, siempre y cuando se realicen la información y comunicación respectiva al personal responsable. Esta investigación proporciona énfasis en el grado de influencia que existe con el control interno con relación al área contable, por lo que de la misma manera se puede llegar a medir para el área propia de la presente investigación, razón por la que es considerada como información significativa para la mejora de la presente tesis.

Reyna, M. (2013), realizó su tesis *“Propuesta de Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión de la empresa constructora A & V Inversiones S.A.C. del distrito de Trujillo período 2011”*. Con su tesis obtuvo el grado de Contador Público en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú. El objetivo de su investigación fue proponer la implementación de un sistema de control interno para la empresa mencionada, dentro del marco de las normas de control y de los paradigmas de gestión y control; para que de esta manera se obtenga la información oportuna y razonable para una adecuada gestión administrativa y a su vez se vea reflejada en una mayor rentabilidad de la empresa dentro del mercado. El diseño de la investigación fue de naturaleza descriptiva – correlacional, aplicado en una población de 20 personas, entre las que se encuentran comprendidas el personal administrativo del área administrativa y de contabilidad de la empresa Constructora A & V Inversiones S.A.C. Se utilizó el instrumento de medición de encuestas. Al término de esta

tesis se dedujo lo siguiente: los colaboradores no tienen conocimiento si se aplica un sistema de control interno dentro de la empresa; y que a su vez no creen conveniente que la aplicación de un sistema de control interno sea un medio para lograr la mejora de la gestión de la empresa. Por lo que se puede inferir, que es importante la implementación de un sistema de control Interno en la empresa; así como también el uso adecuado de estos controles para lograr un desarrollo de una estrategia en base al objetivo de la organización; en aras de mejorar la eficiencia de los recursos y evitar la pérdida de los mismos, de esta manera se busca minimizar las pérdidas e incrementar la rentabilidad de la empresa. Esta tesis es importante para el presente trabajo de investigación toda vez que al proponer la implementación de un sistema de control interno para incrementar la rentabilidad, de esta manera es posible tomar en cuenta el modelo a seguir para el control adecuado del área administrativa de la empresa de la presente investigación, y establecer indicadores de desempeño para verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de la organización con el fin de obtener mayores utilidades.

Ayme, T. (2013) desarrolló su tesis "*Control Interno una herramienta para mejorar la rentabilidad de las ferreterías – San Juan Bautista, periodos 2011-2012*", Ayacucho – Perú, para optar por el título de Contador Público en el Instituto de educación superior Tecnológico Privado "La Pontificia", en Ayacucho – Perú. El objetivo de su investigación fue determinar la causa de la baja rentabilidad en las ferreterías de dicha región, puesto que con la baja rentabilidad en dichos establecimientos hacían presagiar el cierre de varias ferreterías y por consiguiente traería problemas a los pobladores de San Juan Bautista al no contar con los implementos necesarios y/o básicos para un adecuado desenvolvimiento de sus quehaceres diarios. La naturaleza de esta investigación fue descriptiva y la población fue de 48 ferreterías. Se utilizó el instrumento de medición de encuesta. Se llegaron a las siguientes conclusiones: el problema se encuentra en la falta de un control interno que sea capaz de sacarle el mejor provecho a los recursos y lograr los objetivos de las ferreterías del distrito de San Juan Bautista y esta problemática es producto de la falta de planeación, organización, dirección o ejecución, coordinación y control de los recursos,

actividades, procesos, bajos los cuales se llevan a cabo las actividades. Los resultados de esta investigación fueron significativos para el desarrollo del presente trabajo de investigación porque permite visualizar una situación del país que se puede acceder si se cuenta con los medios y recursos necesarios para ello y de esta manera poder ampliar el mercado. Es decir, se puede utilizar el desarrollo de esta tesis para abarcar mercados internos del Perú, viendo la perspectiva y actividades de la población. Así se tendría una mejor implementación de cómo aplicar un debido control interno a fin de obtener mayor rentabilidad.

Ríos, K. (2014) elaboró la tesis "*Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de Courier en Lima Metropolitana, 2012-2013*", para obtener el título profesional de Contador Público, de la facultad de Ciencias Contables, económicas y financieras de la Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas de la Universidad San Martín de Porres, Lima – Perú. Dicha tesis, de naturaleza descriptiva, explicativa y aplicada a la gestión de proceso y rentabilidad, estuvo conformada por una población de muestra de seis principales empresas de Courier, comprendiendo un total de 1000 personas, entre gerentes, supervisores y trabajadores operarios. Las herramientas utilizadas fueron encuestas aplicadas, diagramas de procesos, estudios de tiempo, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procedimiento y análisis de la información. El objetivo de dicha tesis fue de realizar un análisis general de los procesos operativos de las empresas de Courier en Lima Metropolitana. Alguna de las fortalezas que presentan las empresas frente a sus competidores en el ámbito local son sus bajos precios y la cercanía de sus sucursales a sus clientes, lo cual genera la oportunidad de competir con grandes empresas dedicadas al mismo negocio. Esta tesis aporta a la elaboración del presente estudio, por lo que en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. buscamos llegar a diversos lugares a nivel nacional, y por consiguiente las estrategias que se puedan utilizar para llegar a las ubicaciones más recónditas es una fortaleza que debe saber manejar bien una empresa de Courier. Por lo que el enfoque de esta tesis orientado a la rentabilidad influye significativamente al desarrollo del trabajo de proyecto de tesis. También sería loable rescatar la importancia de llevar el control en la interacción de los

procesos operativos; así como también en el período respuesta de los pedidos para llegar a su destino. En resumen, se busca aprovechar el control interno que se debe realizar a una empresa de Courier tanto en el tema de tiempos y desplazamiento a lugares para un mejor desenvolvimiento de las mismas operaciones dentro de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema.**

Según Ezequiel A. (1980), aclara:

En el marco teórico o referencial "se expresan las proposiciones teóricas generales, las teorías específicas, los postulados, los supuestos, categorías y conceptos que han de servir de referencia para ordenar la masa de los hechos concernientes al problema o problemas que son motivo de estudio e investigación". En este sentido, "todo marco teórico se elabora a partir de un cuerpo teórico más amplio, o directamente a partir de una teoría. Para esta tarea se supone que se ha realizado la revisión de la literatura existente sobre el tema de investigación. Pero con la sola consulta de las referencias existentes no se elabora un marco teórico: éste podría llegar a ser una mezcla ecléctica de diferentes perspectivas teóricas, en algunos casos, hasta contrapuestas. El marco teórico que utilizamos se deriva de lo que podemos denominar nuestras opciones apriorísticas, es decir, de la teoría desde la cual interpretamos la realidad (p. 27).

El marco teórico en una investigación es importante porque nos permite visualizar el panorama de lo que se quiere investigar, aquello que nos proponemos conocer; esto con el fin de saber claramente el problema. Si al realizar el marco teórico correctamente, con las variables y las piezas claves para llevar a cabo un buen entendimiento de la situación, el resultado del análisis del mismo nos llevaría a definir los objetivos generales y específicos; y a delimitar el objeto del estudio para que nos pueda servir de punto de partida para la investigación.

#### **1.3.1. Control Interno**

Al definir control interno, nos referimos al cimiento sobre el cual descansa la confiabilidad de un sistema; sobre el cual se determinará si existe esa seguridad razonable de las operaciones o si existe un aspecto negativo dentro del sistema. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso la importancia de tener una planificación para tener una mejor visión sobre su gestión.

### 1.3.1.1. Definición de control interno:

Por mucho tiempo el alcance del sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todos los directivos de nuestras organizaciones veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto. Para entender mejor el concepto, se cuenta con varias definiciones de control interno de diferentes autores, de los cuales se puede rescatar, los siguientes:

Estupiñan, R. (2012, p. 7); precisa:

Control interno es un proceso, ejecutado por la junta directiva o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos:

- Efectividad y eficiencia de las operaciones,
- Suficiencia y confiabilidad de la información financiera;
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

De acuerdo a lo anterior expuesto se puede deducir que el cimiento para llevar un control interno adecuado sería enfocarnos en la parte administrativa de la Organización, razón por la cual se considera importante la realización del presente trabajo de investigación, para poder determinar las falencias que existen dentro de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. a fin de mejorar sus procedimientos a nivel de toda la compañía cuyo resultado sea el de incremento favorable de su rentabilidad.

Rodríguez, (2009, p. 49), refiere:

Es un elemento del control, que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia, promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos, apoyar y medir la eficacia y eficiencia de esta, y medir la eficiencia de operación en todas las áreas funcionales de la organización.



El autor refiere como un elemento del control administrativo que con procedimientos y métodos ya establecidos en las empresas ayudarán a protegerse de inconvenientes pérdidas, como: robos, fraudes, mal uso del sistema, exceso de confianza, etc. Y tiene como objetivo medir a todas las áreas verificando el cumplimiento de los procedimientos para contar con una información contable y fidedigna, también, para contar con estadísticas en el tiempo.

Mantilla, (2005, p. 14) sostiene:

Se refiere a control interno como un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración principal y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad en la información financiera y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Esta definición refleja ciertos conceptos fundamentales: el control interno es un proceso, constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo, el control interno es ejecutado por personas, no son solamente manuales de políticas y formas, sino personas en cada nivel de una organización, del control interno puede esperarse que proporcione solamente seguridad razonable, no seguridad absoluta, a la administración y al consejo de una entidad. Y control interno esta engranado para la consecución de objetivos en una o más categorías separadas pero interrelacionadas.

Para el autor, control interno es donde están involucrados los directores, los administradores y los demás trabajadores de la empresa. Al fin y al cabo, los más interesados son los que dirigen las empresas, porque forma parte de la rentabilidad. Por consecuencia, todo el personal tiene los mismos objetivos que es tener efectividad, debiendo brindar datos financieros de confiabilidad y también, realizar el cumplimiento de las normas y procedimientos encomendados.

Al indicar el presente punto de vista del autor, se tiene como intención indicar que para la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. es necesario que todo el personal de la Organización se involucre necesariamente para llegar a conseguir los objetivos de la Institución. Toda vez que cada una de las partes, con sus respectivas funciones, suman el logro de los objetivos organizacionales propuestos por la alta dirección.

Ruíz, (2012, p. 23). Infiere:

*El control interno se entiende como el conjunto de planes, políticas y procedimientos que han sido diseñados por la administración de una organización con el fin de prevenir, detectar y corregir cualquier problema o desviación de los objetivos planteados por la misma que le impidan obtener información financiera confiable y oportuna, así como cumplir con las regulaciones; por otro lado, el control interno es de suma importancia, ya que fomenta la eficiencia en la operación y reduce el riesgo en la pérdida de valor de los activos.*

De acuerdo a lo anterior indicado, el control interno es una herramienta necesaria para prevenir actos desatinados propios de una empresa con políticas y normas ya establecidas para el logro de los objetivos organizacionales. De esta manera se certifica que la información sea confiable y oportuna; incentivando a la vez la eficiencia y la eficacia de las operaciones de las instituciones que aplican este proceso.

Al aplicar las políticas y procedimientos diseñados para el logro de los objetivos de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., estaríamos asegurando que la rentabilidad de la empresa se incremente, debido a que cumpliríamos los objetivos trazados y con ello generaríamos utilidad para la institución.

Del Toro, J.; Fonteboa, A.; Armada, E. y Santos, C. (2005, p. 3). Definen al control interno como:

*Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:*

- Confiabilidad de la información,
- Eficiencia y eficacia de las operaciones,
- Cumplimiento de las leyes, reglamentos y políticas establecidas,
- Control de los recursos, de todo tipo, a disposición de la entidad.

Según los autores, el control interno es un proceso, un conjunto de operaciones que se efectúa para asegurar una seguridad razonable al logro de los objetivos. De acuerdo a lo anterior indicado, el control interno es una herramienta necesaria para prevenir actos desatinados propios de una empresa con políticas y normas ya establecidas para el logro de los objetivos organizacionales. De esta manera se certifica que la información sea confiable y oportuna; incentivando a la

vez la eficiencia y la eficacia de las operaciones de las instituciones que aplican este proceso.

La aplicación correcta de todo el proceso del control interno dentro de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. asegurará que los colaboradores de la empresa cumplan con sus funciones con eficacia y eficiencia, controlando los recursos de la empresa y logrando una mejor consecución de los resultados.

### **1.3.1.2 Características de control interno:**

Estupiñan, R. (2012, p. 26). Define como características del control interno:

- Es un proceso que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa incorporando en la función de administración y dirección, no adyacente a éstos.
- Orientado a objetivos es un medio, no un fin en sí mismo.
- Es concebido y ejecutado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras.
- Proporciona una seguridad razonable, más que absoluta, de que se lograrán los objetivos definidos.

Para el autor, las características de control interno de una empresa se basan en un plan lógico y claro de las funciones y organizaciones donde establecen líneas claras de autoridad y responsabilidad para cada área de la institución y sus empleados. Considera dos elementos de la organización: Elemento de personal y Elemento de supervisión.

En la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., al aplicar el proceso de control interno de manera correcta e íntegra, llevará a corregir desviaciones que se presentan en el desempeño de los colaboradores en el día día de la empresa.

Del Toro, J.; Fonteboa, A.; Armada, E. y Santos, C. (2005, p. 3). Definen las características del control interno:

- Es un proceso; es decir, un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo.
- Lo llevan a cabo las personas que actúan en todos los niveles y no se trata solamente de manuales de organización y procedimientos.

- En cada área de la organización, el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos; y en su cumplimiento participan todos los trabajadores de la entidad independientemente de su categoría ocupacional.
- Aporta un grado de seguridad razonable, con relación al logro de los objetivos fijados; no la total.
- Debe facilitar la consecución de los objetivos en una o más de las áreas u operaciones en la entidad.
- Debe proponer el logro del autocontrol, liderazgo y fortalecimiento de la autoridad y responsabilidad de los colectivos.

De lo anterior expuesto, los autores indican que el control interno es un proceso que involucra no sólo al personal supervisor, sino a todo el personal independiente de sus puestos. Al ejecutarse un debido control, estaríamos garantizando un grado de seguridad razonable al logro de objetivos y una confiabilidad de la información de manera oportuna, permitiendo de esta manera que la Gerencia tome las decisiones más acertadas para una rentabilidad mayor.

Según Catácora, F. (1997, p. 8). Define las características del control interno como:

- Sistema establecido bajo el concepto de costo/beneficio.
- Diseña pautas de control cuyo beneficio supere el costo para implementar los mismos.
- Tiene como misión, ayudar a la consecución de los objetivos generales trazados por la empresa, y a su vez a las metas específicas.
- Mejora la conducción de la organización, con el fin de optimizar la gestión administrativa.

Esta definición relaciona mejor el estudio del presente proyecto, porque afirma que el control interno diseña pautas de control donde el beneficio supera el costo, bajo la premisa de costo/beneficio, es notorio manifestar que su misión es ayudar en la consecución de los objetivos generales trazados por la institución, con el fin de optimizar la gestión administrativa y mejorar la rentabilidad.

### **1.3.1.3 Componentes de Control interno**

El proceso de Control Interno posee cinco componentes; los cuales son:

#### **1.3.1.3.1 Ambiente de Control:**

Estupiñan, R. (2012, p. 27), define al ambiente de control:

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. En esencia es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control.

Para el autor el componente del Control Interno denominado Ambiente de control, es el más importante de los demás, ya que es la base en el que los demás componentes se apoyan para estructurar todo el proceso de control.

Es el primer paso del proceso, en la que es medible por sus siguientes componentes:

- Integridad y valores éticos,
- Competencia Profesional,
- Junta Directiva y Comité de Auditoría,
- Mentalidad y estilo de operación de la Gerencia,
- Estructura Organizacional,
- Asignación de autoridad y responsabilidades,
- Políticas y prácticas de recursos humanos.

#### **1.3.1.3.2 Evaluación de riesgos:**

Según Estupiñan, R. (2012, p.28), asevera que:

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Asimismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

Para el autor la evaluación de riesgos se realiza en base a los objetivos empresariales que los miembros de la alta dirección plantea; y estos riesgos son identificados, analizados y aplicados a cambios de acuerdo a ciertos factores. Es decir, los objetivos planteados para toda la Organización se ven afectados a

riesgos relevantes que impiden que se cumplan estos objetivos. De esta manera se puede deducir que para lograr el proceso de evaluación de riesgos se tiene que considerar las siguientes etapas:

- Identificación de riesgos,
- Análisis de riesgos,
- Manejo de Cambios.

#### **1.3.1.3.3 Actividades de Control:**

Según Estupiñan, R. (2012, p.32), declara que:

Son aquellas que realiza la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos. Estas actividades pueden ser de diferentes tipos; sin embargo lo trascendente es que sin importar su categoría o tipo, todas ellas apuntan hacia los riesgos (reales o potenciales) en beneficio de la organización, su misión y objetivos.

Para el autor las actividades de control, son de tipo preventivas, detectivas y correctivas; y se pueden mencionar algunas tales como:

- Segregación de funciones,
- Salvaguarda de activos y seguridades físicas,
- Evaluaciones de desempeño,
- Controles sobre procesamiento de información,

Dichas actividades están caracterizadas porque apuntan hacia riesgos que presente o que puede presentar en un futuro la Organización, tanto en sus objetivos como en su misión y visión. El análisis de las mismas radica en determinar la forma correcta de asegurar el mayor logro de los objetivos de la empresa.

#### **1.3.1.3.4 Sistemas de Información y Comunicación:**

Según Estupiñan, R. (2012, p.33), afirma que:

Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información; ambos integrados a la estructura y a las operaciones.

Se concuerda con el autor en que los sistemas de información en una empresa es una herramienta muy importante en el desarrollo de las funciones de todos los colaboradores, ya que permite el correcto desempeño en el día a día. Éstas conjuntamente con las tecnologías de la información conllevan a la Organización a ser más competente dentro del mercado.

Según Estupiñan, R. (2012, p.37), sostiene que:

La comunicación. A todos los niveles de la organización deben de existir adecuados canales para que el personal conozca sus responsabilidades sobre el control de sus actividades. Estos canales deben comunicar los aspectos relevantes del sistema de control interno, la información indispensable para los gerentes, así como los hechos críticos para el personal encargado de realizar las operaciones críticas.

La comunicación es un factor determinante para la Organización, toda vez que el aplicarlas de manera efectiva, se obtendría como resultado la eficiencia y la eficacia en todos los niveles de la institución, tanto para el cliente interno como para el cliente externo. En caso contrario, de no contar con un adecuado sistema de comunicación, podrían generarse malos entendidos, demora en la notificación de las prioridades; que a la vez desencadenaría un clima laboral tenso y nada productivo.

#### **1.3.1.3.5 Supervisión y Monitoreo:**

Según Estupiñan, R. (2012, p.38), manifiesta que:

(...) la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de todos los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. (...) La evaluación debe identificar los controles débiles, insuficientes o innecesarios para promover su robustecimiento e implantación. (...) La evaluación de las actividades diarias permite observar si efectivamente los objetivos de control se están cumpliendo y si los riesgos se están considerando adecuadamente.

De lo anterior expuesto se puede inferir que el realizar continuas acciones de supervisión a las funciones permite evaluar la calidad del proceso de control interno que se aplica dentro de la Organización, para visualizar si se está operando de la forma esperada o si es necesario realizar modificaciones al mismo.

#### **1.3.1.4 Importancia de control interno**

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las empresas, se ha incrementado en los últimos años, esto debido a lo práctico que resulta al medir la eficiencia y la productividad al momento de implantarlos; en especial si se centra en las actividades básicas que ellas realizan, pues de ello dependen para mantenerse en el mercado. Es bueno resaltar, que la empresa que aplique controles internos en sus operaciones, conducirá a conocer la situación real de las mismas, es por eso, la importancia de tener una planificación que sea capaz de verificar que los controles se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por consiguiente, el control interno comprende el plan de organización en todos los procedimientos coordinados de manera coherente a las necesidades del negocio, para proteger y resguardar sus activos, verificar su exactitud y confiabilidad de los datos contables, así como también llevar la eficiencia, productividad y custodia en las operaciones para estimular la adhesión a las exigencias ordenadas por la gerencia. De lo anterior se desprende, que todos los departamentos que conforman una empresa son importantes, pero, existen dependencias que siempre van a estar en constantes cambios, con la finalidad de afinar su funcionabilidad dentro de la organización.

#### **1.3.2 Rentabilidad**

Se considera los siguientes conceptos de Rentabilidad:

##### **1.3.2.1 Definición de Rentabilidad**

Según los autores Molina, Ramírez, Bautista y De Vicente (2015, p.47). Definen:

*La rentabilidad es la medida del rendimiento con el que la empresa gestiona sus recursos. Relaciona una variable flujo vinculada al desempeño de la entidad, con una variable stock vinculada a los recursos empleados.*

Según lo anterior indicado, la definición de rentabilidad es la generación de utilidades por obtener un mejor rendimiento sobre los recursos invertidos. Con justa razón se puede mencionar que el área administrativa es también parte de la inversión; porque forma parte de la cadena de producción y genera costos, entonces es importante controlarlo.



Según Gitman, L. (2007, p. 59), sostiene:

Existen muchas medidas de rentabilidad. En conjunto, estas medidas permiten a los analistas evaluar las utilidades de la empresa respecto a un nivel determinado de ventas, cierto nivel de activos o la inversión de los propietarios. Sin utilidades, una compañía no podría atraer capital externo. Los dueños, los acreedores y la administración prestan mucha atención al incremento de las utilidades debido a la gran importancia que el mercado otorga a las ganancias.

Esta definición de rentabilidad es relacionada con las ventas, sin considerar que la parte administrativa también forma parte de la cadena productiva. En la actualidad las empresas optan mejorar sus utilidades sacrificando a su personal (reduciendo puestos), cada vez es más importante ser eficiente.

Según Zamora, A. (2013, p. 35). Asevera:

La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. Estas utilidades a su vez, son la conclusión de una administración competente, una planeación integral de costos y gastos y en general de la observancia de cualquier medida tendiente a la obtención de utilidades.

Para el autor, la definición de rentabilidad está enfocada a la dirección de la empresa, con justa razón, pues son la gerencia y los directores responsables del futuro de cada institución y una administración competente tiene una planeación integral de costos y gastos que son demostrados al cierre de balance anual con el porcentaje favorable de utilidad obtenida.

Según Vergés, J. (2011, p. 3). Define:

La rentabilidad es la relación entre los resultados o beneficios obtenidos en un periodo (usualmente un año), y los capitales (o recursos) propios de la empresa durante ese periodo. Rentabilidad es aquella tasa que, como beneficio toma el beneficio bruto, en el sentido de aquella cifra que aparece antes de deducir los costes por intereses (o gastos financieros) correspondientes a créditos bancarios y demás aportaciones financieras de terceros; y como capital invertido toma los recursos financieros totales de que ha dispuesto realmente la empresa.

Rentabilidad es el beneficio que la empresa obtiene al utilizar sus recursos con eficiencia y eficacia, toda vez que se visualizaría un ahorro de los mismos y por consiguiente de los costos, sin necesidad de alterar en deficiencia la producción de la organización.

Según García, J. y Paredes, L. (2014, p. 18). Detalla:

La rentabilidad es una razón financiera que permite a los accionistas evaluar si la utilidad neta comparada juntamente con el capital contable inicial de la empresa, superó el rendimiento ofrecido por los bancos o los títulos de deudas empresariales o gubernamentales.

Se coincide en que se debe de utilizar la rentabilidad de la empresa como indicador principal para permitir visualizar a los accionistas si la utilidad neta de la organización va en crecimiento; y por consiguiente nuestra calificación con las instituciones financieras aumentaría de nivel, permitiendo a dicha empresa ser competente ante sus similares en el mercado.

#### **1.3.2.2 Características de rentabilidad:**

Los autores Molina, Ramírez, Bautista y De Vicente (2015, p. 47). Definen como características de rentabilidad:

- Medida de rendimiento que nos indica cómo la empresa ha gestionado los recursos que se le ha confiado o los recursos que controla.
- Es un buen indicador de desempeño.
- Valora de forma sintética la gestión, de acuerdo a la comparación entre empresas o la de la propia empresa a lo largo del tiempo.

Según Vergés, J. (2011, p. 3). Indica como características de rentabilidad:

- Desde cierta perspectiva, puede dársele el significado de productividad de la inversión efectuada por los propietarios.
- Es la relación entre beneficios y los recursos que se han mantenido invertidos para lograrlo.
- Debe tener homogeneidad entre numerador y denominador.
- El denominador debe ser el promedio invertido durante el periodo.

### **1.3.2.3 Tipología de rentabilidad:**

El indicador de Rentabilidad es medible sobre dos bases: rentabilidad financiera y rentabilidad económica.

#### **1.3.2.3.1 Rentabilidad financiera:** Según Molina, Ramírez, Bautista y De Vicente (2015, p.47). Sostienen:

Es la rentabilidad que permite evaluar el rendimiento de la aportación realizada por el propietario. (Bajo su acrónimo en inglés ROE, Return on Equity, o retorno sobre el patrimonio neto). Pone en relación el resultado neto con la aportación al patrimonio realizado por los propietarios.

Según lo anterior expuesto, se determina la importancia de la utilidad antes de impuestos debido a que es un indicador que indica la capacidad que tiene una organización para hacer dinero, exceptuando los gastos operativos y administrativos que la misma empresa incurra. Si a esta cifra la relacionamos con el ingreso del patrimonio neto, resultará el indicador de cuánto una empresa invierte sus fondos para generar ingresos en un determinado período de tiempo. Ratio importante al momento de evaluar las inversiones.

#### **1.3.2.3.2 Rentabilidad económica:** Según Molina, Ramírez, Bautista y De Vicente (2015, p.48). Sostienen:

El desarrollo del negocio implica la gestión de unos recursos, con independencia de quién haya sido el aportante de los mismos. El rendimiento obtenido de estos recursos se denomina rentabilidad económica y relaciona los resultados obtenidos con los recursos utilizados. La rentabilidad económica (también conocida por su acrónimo en inglés, ROA, Return on Assets) relaciona los recursos empleados (total de activos) con los resultados generados por éstos.

El presente ratio es importante en el momento de comparar empresas que se encuentren en el mismo sector económico, y la importancia radica en la capacidad que tiene una empresa con su utilidad operativa en relación con el total de activos que controla, es decir la disposición que tiene una empresa para generar beneficios sin considerar como han sido financiados.

#### **1.3.2.4 Importancia de Rentabilidad**

Según Molina, Ramírez, Bautista y De Vicente (2015, p. 47), definen la importancia de la rentabilidad como: “la evaluación periódica de la actividad desarrollada por la entidad y de cómo los recursos se van transformando generando beneficios en las entidades con ánimo de lucro o de manera sostenible en las entidades sin ánimo de lucro”

Según lo anterior expuesto, se puede concluir que la rentabilidad es uno de los ratios de mayor relevancia debido a que nos indica cuánto se obtiene sobre lo que se invierte, para una mayor utilización de las utilidades con el fin de obtener mayores ganancias a futuro.

El tema de la presente investigación se centra en la empresa Conecta Centro de Contacto, que durante el período 2015 reportó una baja en su rentabilidad comparada a la informada en el período 2014, donde el concepto que más impacto negativo tuvo fue el de resultados acumulados, ya que éste tiene una pérdida de S/. 2'879,904 nuevos soles. Para una mejor visualización, adjunto el Estado de Situación Financiera comparativa (Al 31 de diciembre de 2014 y 2015)

<b>Estado de situación financiera</b>			
Al 31 de diciembre de 2015 y de 2014			
	Nota	2015 S/	2014 S/
<b>Activo</b>			
<b>Activo corriente</b>			
Efectivo y equivalente de efectivo	3	2,409,386	1,987,293
Cuentas por cobrar comerciales, neto	4	982,301	815,361
Cartera adquirida, neta	5	7,792,458	9,536,906
Impuestos y gastos pagados por anticipado	6	267,209	455,721
Otras cuentas por cobrar	7	838,714	1,226,758
<b>Total activo corriente</b>		<b>12,290,068</b>	<b>14,022,059</b>
Crédito por impuesto a la Renta	6	445,922	147,604
Cartera adquirida, neta	5	11,935,285	16,238,515
Instalaciones, mobiliario y equipo, neto	8	731,485	872,104
Intangibles, neto	9	655,578	715,543
Activo por impuesto a la renta diferido	15(d)	324,982	220,536
<b>Total activo</b>		<b>26,383,320</b>	<b>32,216,361</b>
<b>Pasivo y patrimonio neto</b>			
<b>Pasivo corriente</b>			
Cuentas por pagar comerciales	10	1,685,466	2,427,185
Vacaciones, participaciones y beneficios sociales por pagar	11	1,031,574	1,922,746
Tributos y contribuciones por pagar	12	282,128	289,458
Otras cuentas por pagar		1,120	1,592
Deuda a corto plazo	13	4,037,829	4,037,829
<b>Total pasivo corriente</b>		<b>7,038,117</b>	<b>8,678,810</b>
Deuda a largo plazo	13	14,035,000	14,035,000
<b>Total pasivo</b>		<b>21,073,117</b>	<b>22,713,810</b>
<b>Patrimonio neto</b>			
Capital social	14	7,195,931	7,195,931
Reserva legal		994,176	848,348
Resultados acumulados		(2,879,904)	1,458,272
<b>Total patrimonio neto</b>		<b>5,310,203</b>	<b>9,502,551</b>
<b>Total pasivo y patrimonio neto</b>		<b>26,383,320</b>	<b>32,216,361</b>

Gráfico N° 02: Estado de Situación Financiera al 31 de Diciembre 2015 y 2014 de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A.

## 1.4 Formulación del problema

Tamayo (1999), sostiene:

El método científico cumple unas funciones y tiene una utilidad. El punto de partida del método científico está en el descubrimiento de la realidad de los hechos, lo que nos permite formular los problemas de investigación, los cuales no pueden formularse de una manera general sino que es necesario delimitarlos y especificarlos, a fin de darles un tratamiento adecuado (p.28).

Es importante la formulación del problema para poder tomarlo como punto de partida del método científico, en este caso del Proyecto de Investigación que se lleva a cabo en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. De tal manera que de no mantener un estricto control interno en la empresa, no se aprovecharía al

máximo la rentabilidad que se deja de percibir. Además de la falta de comunicación de las políticas internas como manual de funciones y/o reglamento interno de trabajo, que trae como consecuencia un limbo en el desempeño de los colaboradores.

#### **1.4.1 Problema General**

¿Cómo se relaciona el control interno del área de administración y finanzas y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo año 2015?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

**P. e. 1** ¿Cómo se relaciona el ambiente de control y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015?

**P. e. 2** ¿Cómo se relaciona la evaluación de riesgos y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015?

**P. e. 3** ¿Qué relación tiene las actividades de control y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015?

**P. e. 4** ¿Qué relación tiene la información y comunicación y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015?

**P. e. 5** ¿Cómo se relaciona la supervisión y seguimiento y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015?

### **1.5 Justificación**

Ramírez, A. (2015), define la justificación del estudio de la siguiente manera:

(...) la validación de los objetivos se da a partir del por qué, el para qué o qué importancia tiene el estudio. Las investigaciones generalmente no obedecen tan sólo a un capricho de una persona y, por tanto, debe haber una razón lo suficientemente fuerte que justifique su realización (p.84).

El autor reafirma la importancia de justificar las razones del motivo del estudio que se lleva a cabo; conjuntamente con los objetivos y las preguntas de

investigación, tienen un papel fundamental para explicar la realización del proyecto.

Debido al constante crecimiento económico de nuestro país en los últimos años a pesar de la desaceleración en el 2014 la economía del Perú se recuperó en el 2015 y se prevé que para el 2016 la economía del Perú se similar a la del 2015 es por eso que las empresas debido a las oportunidades que se les pueda presentar deben de implementar controles internos en todas sus áreas y que estos controles internos puedan aportar en la rentabilidad de la empresa.

### **1.5.1 Justificación Teórica**

Al realizar el presente estudio de investigación se realizó la consulta con diferentes fuentes bibliográficas, de las cuales aquellas que tienen un mayor grado de asertividad en su teoría fueron: para control interno, el autor Rodrigo Estupiñán Gaitán, en su libro "Control Interno y Fraudes" (2012), quién conceptualizó el proceso de gestión de manera efectiva. Sus conclusiones sirvieron de guía para el desarrollo de este trabajo y para su respectiva finalización con las opiniones de la investigadora. Con respecto a rentabilidad, se evaluó el libro "Análisis de estados financieros para la toma de decisiones" de los autores Horacio Molina, Jesús Ramírez, Rafael Bautista y Martha De Vicente (2015) quienes a través de sus estudios en dicho indicador financiero, aportaron al presente trabajo los conceptos necesarios para poder elaborar una conclusión que va de acuerdo con la recomendación que se propone a la Gerencia de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A.

### **1.5.2 Justificación Práctica**

Así mismo, este proyecto de investigación ayudará a dar solución a los problemas de control interno que tiene la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., para ejecutar dicho proceso correctamente a través de sus diferentes actividades; y de esta manera poder garantizar que la rentabilidad se incremente, al tener la certeza de que todas las funciones se lleven a cabo de acuerdo a los objetivos

organizacionales dictaminados por la Gerencia General; y prever posibles riesgos que afecten la competencia de la institución.

### **1.5.3 Justificación Metodológica**

Se utilizó la técnica de la encuesta a través del instrumento del cuestionario para determinar la problemática que se está presentando en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Elaborado a través de las preguntas precisas dirigidas al personal correspondiente que tenga la capacidad de evaluar la funcionalidad del área en estudio y sus responsabilidades dentro de la Organización. La realización de esta encuesta permitió determinar el grado de influencia que se tiene al no aplicar el correcto control interno y los resultados en la rentabilidad durante dicho período.

### **1.5.4 Justificación Económica**

Los beneficios que surgirán con el presente trabajo de investigación serán relativamente de impacto económico, ya que de llevar a la práctica las sugerencias del estudio, la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., tendrá mejoras económicas reflejadas en la rentabilidad por un mejor trabajo eficiente y de gastos controlados, innecesarios que se presentan.

### **1.5.5 Justificación Social**

El estudio tiene referencia en el aspecto social porque influye directamente con el personal que labora en cada área de la institución, de tener mejor conocimiento sobre los procedimientos y herramientas que disponen para realizar eficientemente su trabajo y puedan lograr los objetivos proyectados. Así, el presente estudio permitirá a los gerentes a tener una visión más acertada de cómo está marchando la empresa y esto lo pueden hacer con una constante supervisión, control y monitoreo de todos los procedimientos contables establecidos.



### **1.5.6 Justificación Técnica**

Por un lado, con respecto al aspecto del Control Interno, las normas ya están presentes por Ley desde el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo quien los regula y supervisa; Como el D.S. N° 039-91 – TR, Art. 4° donde se obliga a los empleadores de contar con un reglamento interno de trabajo destinadas a fomentar la armonía entre trabajadores y empleadores, según formatos N° 26 y 27 del registro de aprobación o modificación de los reglamentos internos de trabajo. De igual manera es imprescindible contar con guías de trabajo para cada puesto, normarlos y supervisarlos.

Por otro lado, para el tema de rentabilidad se debe tener en claro que las normas internacionales de Contabilidad (NIC) justifican la necesidad de implementar las recomendaciones del presente trabajo. Podemos mencionar que la NIC 1: Presentación de estados financieros compromete a la entidad a presentar sus estados financieros con datos fieles a la situación y el rendimiento; y esto no puede darse si es que se presentan las falencias que se indican se mantiene en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A.

### **1.6 Hipótesis**

Según el autor de metodología Ramírez, A. (2015), define:

Otro tipo de proposiciones son las hipótesis que se definen como una conjetura o propuesta provisional de cualquier grado de generalidad, susceptible de comprobación o de ser puesta a prueba para determinar su validez mediante un método apropiado. Una hipótesis que no esté sujeta a la posibilidad de una refutación empírica, no pertenece al campo de la ciencia. La hipótesis permite la interpretación de un fenómeno o de sus partes, o plantea explicaciones o soluciones tentativas a un problema u objeto de investigación (p.15).

Por la presente definición se puede concluir que la hipótesis, al igual que los objetivos, para una investigación, son claves, piezas fundamentales para desarrollar el proyecto de investigación científica. En cuanto al problema de estudio, en la empresa Conecta S.A., hay derroche de trabajo por la falta de conocimiento del manual de funciones donde especifican las labores de cada colaborador donde la meta será la eficiencia y como resultado mayor rentabilidad.

### **1.6.1 Hipótesis general**

El control interno en el área de administración y finanzas se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo año 2015.

### **1.6.2 Hipótesis específicos**

**H. e. 1** El ambiente de control se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015.

**H. e. 2** La evaluación de riesgos se relaciona con la rentabilidad notablemente en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015.

**H. e. 3** Las actividades de control se relacionan considerablemente con la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A, Surquillo 2015.

**H. e. 4** La Información y comunicación, y la rentabilidad se relacionan significativamente en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015.

**H. e. 5** La supervisión y seguimiento y la rentabilidad se relacionan considerablemente en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015.

## **1.7 Objetivos**

Según el autor de metodología Ramírez, A. (2015), define:

(...) señala el nivel de conocimiento que se desea obtener del objeto como resultado de la investigación (Briones en Lerma, 1982). (...) constituye la directriz de la investigación, mientras que el resto del documento se construye como apoyo o soporte al mismo (p. 73).

Para el autor el objetivo de la investigación es la guía del estudio del proyecto; porque expresan de manera muy sintética qué se pretende con la investigación y guardan relación directa con las actividades a realizar en el transcurso de la misma. Para el presente estudio, el objetivo del proyecto es mejorar el proceso de las diferentes funciones de cada colaborador y realizar un manual de funciones para ser más eficiente en el trabajo.

### **1.7.1 Objetivo general**

Determinar la relación del control interno en el área de administración y finanzas y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo año 2015.

### **1.7.2 Objetivos específicos**

- O. e. 1** Identificar la relación del ambiente de control y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015.
- O. e. 2** Analizar la relación de la evaluación de riesgos y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015.
- O. e. 3** Determinar la relación de las actividades de control y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015.
- O. e. 4** Establecer cómo la información y comunicación y la rentabilidad se relacionan en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015.
- O. e. 5** Analizar la relación de la supervisión y seguimiento y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015.

# MÉTODO

## **2.1 Diseño de investigación**

Tucker, (2004), afirma:

Son las guías del estudio y hay que tenerlos presentes durante todo su desarrollo. Al redactarlos, es habitual utilizar verbos y derivados del tipo: describir, determinar, demostrar, examinar, especificar, indicar, analizar, estimar, comparar, valorar y relacionar respecto de los conceptos o variables incluidas (p. 33).

Evidentemente, los objetivos que se especifiquen deben ser congruentes entre sí. Es posible que durante la investigación surjan otros objetivos, se modifiquen los objetivos iniciales o incluso se cambien por nuevos objetivos, según la dirección que tome el estudio.

La investigación es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema.

Según Kerlinger (1979) afirma que: “La investigación no experimental o *ex-post-facto* es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones” (p.116).

En esta definición el autor detalla que aquella investigación no experimental es aquella que se realiza observando el contexto donde se desarrollan las variables, sin manipular deliberadamente éstas.

### **2.1.1 Tipo de estudio:**

El presente estudio es aplicado, según Vargas, Z. (2009), lo define como:

El concepto de investigación aplicada tiene firmes bases tanto de orden epistemológico como de orden histórico, al responder a los retos que demanda entender la compleja y cambiante realidad social. El fundamento epistemológico de esta expresión está en la base de distinciones tales como “saber y hacer”, “conocimiento y práctica”, “explicación y aplicación”, “verdad y acción” (p. 160).

El ser humano por naturaleza razona, elige y trasciende, y a través de las interrogantes busca respuestas a fin de conocer, comprender y enfrentar el mundo que lo rodea. Con la responsabilidad de tomar conciencia de un problema, pasa a la susceptibilidad de ser estudiado y por consiguiente se desarrolla el

proceso de investigación, implicando una evolución cuyo objetivo es la obtención de un conocimiento, o la explicación de un suceso, quizás la antelación a un comportamiento o fenómeno, o también la solución de un problema.

Para la presente tesis se desarrolló un tipo de estudio aplicado. El enfoque cuantitativo es el procedimiento de decisión que pretende señalar, entre ciertas alternativas, usando magnitudes numéricas que pueden ser tratadas mediante herramientas del campo de la estadística. Por eso la investigación cuantitativa se produce por la causa y efecto de las cosas.

### **2.1.2 Diseño de estudio:**

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo. Además mide, determina y muestra el grado de asociación entre las variables de control interno del área administrativa y la rentabilidad en la empresa Conecta S.A. Surquillo 2015.

Según Tamayo, M. (2014), define al estudio descriptivo como:

Este tipo de estudio busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas (estudios por encuestas), aunque éstas también pueden servir para probar hipótesis específicas y poner a prueba explicaciones (p. 44).

Según Tamayo, M. (2014), define al estudio correlacional/transeccional como:

En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. Es conveniente tener en cuenta que esta covariación no significa que entre los valores existan relaciones de causalidad, pues éstas se determinan por otros criterios que, además de la covariación, hay que tener en cuenta (p. 47).

El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la

recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre las dos variables.

## **2.2 Operacionalización de las variables**

Variabes, la definición más sencilla, es la referida a la capacidad que tienen los objetos y las cosas de modificar su estado actual; es decir, de variar y asumir valores diferentes.

Sabino (1980) establece:

“Entendemos por variable cualquier característica o cualidad de la realidad que es susceptible de asumir diferentes valores, es decir, que puede variar, aunque para un objeto determinado que se considere puede tener un valor fijo”.

Briones (1987 : Pág. 34) define:

*Una variable es una propiedad, característica o atributo que puede darse en ciertos sujetos o pueden darse en grados o modalidades diferentes... son conceptos clasificatorios que permiten ubicar a los individuos en categorías o clases y son susceptibles de identificación y medición.*

Las variables son factores que pueden ser manipulados y/o medidos; toman diferentes valores e influyen en el resultado de una investigación, porque tienen características cuantificables.

### 2.2.1 Variable 1: Control Interno:

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE RANGO
<b>CONTROL INTERNO</b>	Según Estupiñan (2012), Define: El control interno es un proceso, ejecutado por la Junta de Directores o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; Suficiencia y confiabilidad de la información financiera; y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.	Es un proceso que supervisa que las normas y políticas de la empresa se lleven a cabo en su correcta aplicación a través de sus componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; y supervisión y seguimiento. Y es a través de la medición de sus indicadores que se puede obtener una mejor visión de la problemática estudiada, los cuales permitirá elaborar conclusiones y recomendaciones más acertadas. Siendo el cuestionario el instrumento que llegó a medir el impacto de su aplicación.	Ambiente de control	Integridad y Valores éticos	1, 2	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Competencia Profesional	3, 4	
				Estructura Organizacional	5, 6, 7	
				Políticas y prácticas de recursos humanos	8, 9, 10	
			Evaluación de riesgos	Identificación de Riesgos	11, 12, 13, 14	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Análisis de riesgos	15	
				Manejo de Cambios	16	
			Actividades de control	Segregación de funciones	17, 18	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Salvaguarda de activos y Seguridades físicas	19	
				Evaluaciones de Desempeño	20	
				Controles sobre procesamiento de información	21, 22	
			Información y comunicación	Sistemas Integrados a la estructura y a las Operaciones	23	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
Comunicación	24, 25, 26					
Supervisión y seguimiento	Supervisión y evaluación sistemática de los componentes	27, 28	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre			
	Actividades de Monitoreo	29, 30				

Tabla N° 01: Operacionalización de la Variable Control Interno (Fuente: La autora)



## 2.2.2. Variable 2: Rentabilidad:

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL DE RANGO
RENTABILIDAD	Según Molina, Ramírez, Bautista y De Vicente (2015); definen: la rentabilidad es la medida del rendimiento con el que la empresa gestiona sus recursos (...) La rentabilidad es un buen indicador del desempeño, sirve para valorar de forma sintética la gestión permitiendo la comparación entre empresas o la de la propia empresa a lo largo del tiempo; y se mide sobre dos bases: rentabilidad financiera y rentabilidad económica	Es un ratio evaluado a través de la rentabilidad financiera y de la rentabilidad económica de la empresa y que utilizando sus indicadores, evidenciados en el análisis de los estados financieros, muestra la capacidad que tiene la Organización para mantenerse en el mercado como una empresa que se puede considerar para inversiones. Para la presente tesis y su investigación se utilizó el cuestionario como el	Rentabilidad Financiera (Return on Equity - ROE)	Utilidad antes de impuestos	1, 2, 3, 4, 5, 6	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Patrimonio Neto	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	
			Rentabilidad Económica (Return on Assets - ROA)	Utilidad Operativa	17, 18, 19, 20, 21, 22	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
				Total de Activos	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30	

Tabla N° 02: Operacionalización de la Variable Rentabilidad (Fuente: La autora)

## 2.3 Población y muestra

Según Ramírez, A. (2015) define:

La población constituye el conjunto de elementos que forma parte del grupo de estudio, por tanto se refiere a todos los elementos que en forma individual podrían ser cobijados en la investigación. La población la define el objetivo o propósito central del estudio y no estrictamente su ubicación o límites geográficos, u otras características particulares al interior de ella (p.55)

La muestra, por otro lado, consiste en un grupo reducido de elementos de dicha población, al cual se evalúan características particulares, generalmente –aunque no siempre-, con el propósito de inferir tales características a toda la población. En estos casos hablamos de muestras representativas y los elementos que la componen son tomados al azar –muestreo aleatorio simple, estratificado aleatorio, sistemático con inicio aleatorio u otros-. En el muestreo aleatorio, todos los elementos tienen las mismas probabilidades de ser incluidos en la muestra (p.55).

### 2.3.1 Población bajo estudio

Este estudio de investigación se realizará con una encuesta de 30 preguntas que estará conformada por personal administrativo de la empresa Conecta Centro de

Contacto S.A., de la oficina principal ubicado en calle Los Negocios N° 182 distrito de Surquillo – Lima. La población de la Organización cuenta con 534 personas a nivel nacional.

### 2.3.2 Muestra

El tipo de muestra del presente estudio es No probabilística, ya que depende de las características de la investigación. Se está considerando el total de 30 colaboradores de las áreas administrativas de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. que se encuentran vinculadas con los conceptos de estudio: control interno y rentabilidad.

AREA	CANTIDAD DE COLABORADORES
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	8
RECURSOS HUMANOS	7
AUDITORIA OPERATIVA	1
GERENCIA	3
SISTEMAS	4
INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	1
COBRANZA TERCERIZADA	6
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

Tabla N°03: Distribución de colaboradores administrativos (muestra)

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Carmines, (1991), define la confiabilidad y validez:

La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado de precisión o exactitud de la medida, en el sentido de que si aplicamos repetidamente el instrumento al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados.

La validez se refiere al grado en que un instrumento mide la variable que pretende medir (p.27).

Para el autor la confiabilidad la propiedad según la cual un instrumento aplicado a los mismos fenómenos, bajo las mismas condiciones y que arroja resultados congruentes. La validez es, por lo tanto, la aproximación posible a la veracidad que puede tener una investigación donde puede ayudarnos a elaborar conclusiones acertadas.

Se puede observar que la confiabilidad proviene de los resultados que arroja

el instrumento utilizado (cuestionario), utilizando la herramienta del programa IBM SPSS Statistics versión 24 que permitió obtener datos estadísticos para realizar el análisis y posteriormente sus respectivas conclusiones al presente trabajo. Por otro lado la validez, se le considera como la máxima aproximación posible que se tiene a la veracidad, una investigación que se realiza bajo un método y técnicas utilizadas adecuadamente, de tal manera que pueda ayudarnos a elaborar conclusiones acertadas.

### A. Análisis de la Confiabilidad de las Variables

De acuerdo al autor Hernández, R. (2010), que define: “la escala de Likert es un método desarrollado por Rensis Likert y consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los participantes” (p.245).

#### Escala de Likert

1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Tabla N° 04: Escala de Likert (Fuente: Hernández, R)

#### Tabla de Frecuencia (en el análisis de la Fiabilidad de Datos)

Confiabilidad Nula	0,53 a menos	Rehacer Instrumento
Confiabilidad Baja	0,54 a 0,59	Revisión de preguntas
Confiable	0,60 a 0,65	Instrumento poco confiable
Muy Confiable	0,66 a 0,71	Instrumento confiable y aceptable
Excelente Confiabilidad	0,72 a 0,99	Instrumento altamente confiable
Confiabilidad Perfecta	1,0	

Tabla N° 05: Rango Coeficientes de Alfa de Cronbach (Fuente: Zinguer, B., 2010)

### a) Control Interno

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	30	100.0	0.875	30
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0		
	Total	30	100.0		

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

Tabla N° 06: Confiabilidad de la Variable Control Interno (Fuente: La autora)

### b) Rentabilidad

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	30	100.0	0.713	30
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0		
	Total	30	100.0		

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

Tabla N° 07: Confiabilidad de la Variable Rentabilidad (Fuente: La autora)

**Comentario:** Según los resultados obtenidos mediante la aplicación del Software estadístico SPSS versión 24, al aplicar el análisis de confiabilidad del instrumento que mide las variables en estudio, es el siguiente:

Para Control Interno, el coeficiente alfa de Cronbach es 0,875; que de acuerdo a la tabla de frecuencia presentada, se encontraría dentro del rango de Excelente Confiabilidad; y de la misma manera para Rentabilidad, el coeficiente alfa de Cronbach es 0,713, encontrándose dentro del rango de Muy Confiable. Ambos resultados indican la confiabilidad y la solidez de las variables al aplicarlas en el presente estudio.

Se considera como técnicas de recopilación de datos: a) descriptivas; b) entrevistas; c) observación; d) encuestas; y e) cuestionario.

Según Ramírez, A. (2015) define: “la técnica reúne los procedimientos por medio de los cuales se observa, se analiza y se manipula la realidad. Este nivel se encuentra subordinado a los anteriores” (Método científico, metodología de la investigación científica y método) (p. 32). La técnica que se utiliza es una

encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para ambas variables. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez por tres docentes de la Universidad César Vallejo.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Según Ramírez, A. (2015), indica que: “a la luz de los procedimientos más apropiados para cada ciencia, se interpretan y estudian los resultados arrojados por las experimentaciones y observaciones. Se clasifican, analizan o evalúan los datos empíricos” (p.31).

De acuerdo al método que se utilice para interpretar los datos que concluyan con la encuesta, es que se puede obtener aceptar o rechazar la hipótesis planteada. Al respecto se puede utilizar gráficos donde se pueda visualizar a nivel general, la estadística de los resultados, en forma objetiva.

## **2.6 Aspectos éticos**

Para la elaboración del presente trabajo de investigación, se tuvo como base fundamental los valores éticos como un proceso integral, donde se consideró la búsqueda de nuevos conocimientos bajo un orden coherente, secuencial y racional; con el fin de encontrar la verdad o falsedad de las conjeturas ya planteadas, de tal manera de llegar a un resultado para el desarrollo del estudio.

### **III. RESULTADOS**

## A. Correlación de Hipótesis

### Hipótesis General: Correlación entre Control Interno y Rentabilidad

$H_0$  = No existe relación significativa entre el control interno del área de administración y finanzas y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015

$H_a$  = Existe relación significativa entre el control interno del área de administración y finanzas y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015.

Nivel de Significancia = 0,05

#### Consideraciones:

Si  $p < 0,05$  se rechaza el  $H_0$

Si  $p > 0,05$  se acepta el  $H_0$

<b>Correlaciones</b>			Control interno	Rentabilidad
Rho de Spearman	Control interno	Coefficiente de correlación	1.000	,849 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		30	30
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,849 <sup>**</sup>	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		30	30	

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

Tabla N° 08: Correlación de Variables – Hipótesis General (Fuente: La autora)

**Comentario:** De acuerdo a la tabla N° 08 se puede visualizar que el valor de  $p = 0.000$ , indicando de esta manera que tiene una correlación considerable. Para lo cual si  $p < 0.05$ , entonces se rechaza la Hipótesis  $H_0$  y la Hipótesis General es aceptada, concluyendo que: Si existe relación entre el control interno del área de administración y finanzas y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015.

### Correlación de Hipótesis Específicas:

#### 1era. Hipótesis Específica: Correlación entre Ambiente de Control y Rentabilidad

$H_0$  = No existe relación positiva entre el ambiente de control y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015

$H_a$  = Existe relación significativa entre el ambiente de control y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015.

Nivel de Significancia = 0,05

#### Consideraciones:

Si  $p < 0,05$  se rechaza el  $H_0$

Si  $p > 0,05$  se acepta el  $H_0$

Correlaciones			Ambiente de control	Rentabilidad
Rho de Spearman	Ambiente de control	Coefficiente de correlación	1.000	,987 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,987 <sup>**</sup>	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

Tabla N° 09: Correlación de 1era. Hipótesis Específica (Fuente: La autora)

**Comentario:** De acuerdo a la tabla N° 09 se representa que el valor de  $p = 0.000$ , indicando de esta manera que tiene una correlación notable. Entonces si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis  $H_0$  y la Hipótesis Específica Nro. 1 es aceptada dando por sentado que: Si existe relación entre el ambiente de control y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015.



2da. Hipótesis Específica: Evaluación de Riesgos y la Rentabilidad

$H_0$  = No existe relación considerable entre la evaluación de riesgos y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015

$H_a$  = Existe relación considerable entre la evaluación de riesgos y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015.

Nivel de Significancia = 0,05

**Consideraciones:**

Si  $p < 0,05$  se rechaza el  $H_0$

Si  $p > 0,05$  se acepta el  $H_0$

Correlaciones			Evaluación de riesgos	Rentabilidad
Rho de Spearman	Evaluación de riesgos	Coefficiente de correlación	1.000	,976**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
Rentabilidad	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,976**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

Tabla N°10: Correlación de 2da. Hipótesis Específica (Fuente: La autora)

**Comentario:** Visualizando la tabla N° 10 se indica que el valor de  $p = 0.000$ , así se puede demostrar que tienen una correlación considerable. Entonces si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis  $H_0$  y la Hipótesis Específica Nro. 3 se encuentra conforme, culminando que: Si existe relación entre la evaluación de riesgos y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015.

3era. Hipótesis Específica: Correlación entre Actividades de Control y Rentabilidad

$H_0$  = No existe relación significativa entre las actividades de control y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015

$H_a$  = Existe relación representativa entre las actividades de control y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015.

Nivel de Significancia = 0,05

**Consideraciones:**

Si  $p < 0,05$  se rechaza el  $H_0$

Si  $p > 0,05$  se acepta el  $H_0$

<b>Correlaciones</b>			Actividades de Control	Rentabilidad
Rho de Spearman	Actividades de Control	Coeficiente de correlación	1.000	,973**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,973**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

Tabla N° 11: Correlación de 3era. Hipótesis Específica (Fuente: La autora)

**Comentario:** Visualizando la tabla N° 11 se indica que el valor de  $p = 0.000$ , de esta manera se puede deducir que tiene una correlación elevada. Entonces si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis  $H_0$  y la Hipótesis Específica Nro. 3 es aceptada concluyendo que: Si existe relación entre las actividades de control y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015.

4ta. Hipótesis Específica: Correlación entre Información y Comunicación y Rentabilidad

$H_0$  = No existe relación positiva entre la información y comunicación y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015

$H_a$  = Existe relación significativa entre la información y comunicación y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015.

Nivel de Significancia = 0,05

**Consideraciones:**

Si  $p < 0,05$  se rechaza el  $H_0$

Si  $p > 0,05$  se acepta el  $H_0$

<b>Correlaciones</b>			Información y comunicación	Rentabilidad
Rho de Spearman	Información y comunicación	Coeficiente de correlación	1.000	,961 <sup>**</sup>
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,961 <sup>**</sup>	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

Tabla N° 12: Correlación de 4ta. Hipótesis Específica (Fuente: La autora)

**Comentario:** Visualizando la tabla N° 12 se indica que el valor de  $p = 0.000$ , de esta manera se puede decir que tiene una correlación elevada. Entonces si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis  $H_0$  y la Hipótesis Específica Nro. 2 es aceptada deduciendo que: Si existe relación entre la información y comunicación y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015.

5ta. Hipótesis Específica: Correlación entre Supervisión y Seguimiento y Rentabilidad

$H_0$  = No existe relación específica entre Supervisión y Seguimiento y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015

$H_a$  = Existe relación específica entre Supervisión y Seguimiento y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015.

Nivel de Significancia = 0,05

**Consideraciones:**

Si  $p < 0,05$  se rechaza el  $H_0$

Si  $p > 0,05$  se acepta el  $H_0$

<b>Correlaciones</b>			Supervisión y Seguimiento	Rentabilidad
Rho de Spearman	Supervisión y Seguimiento	Coefficiente de correlación	1.000	,973**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	30	30
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,973**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	30	30

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

Tabla N° 13: Correlación de 3era. Hipótesis Específica (Fuente: La autora)

**Comentario:** Visualizando la tabla N° 13 se indica que el valor de  $p = 0.000$ , de esta manera se puede decir que tiene una correlación elevada. Entonces si  $p < 0.05$ , se rechaza la Hipótesis  $H_0$  y la Hipótesis Específica Nro. 2 es aceptada concluyendo que: Si existe relación entre la supervisión y el seguimiento y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Surquillo 2015

## B. Rango de Frecuencia de las Dimensiones

### - Variable Control Interno

#### o Dimensiones

#### 1. Ambiente de Control.

Ambiente de Control (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	10	31,3	33,3	33,3
	Regular	16	50,0	53,3	86,7
	Bueno	4	12,5	13,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°14: Frecuencia para 1era. Dimensión – Variable Control Interno

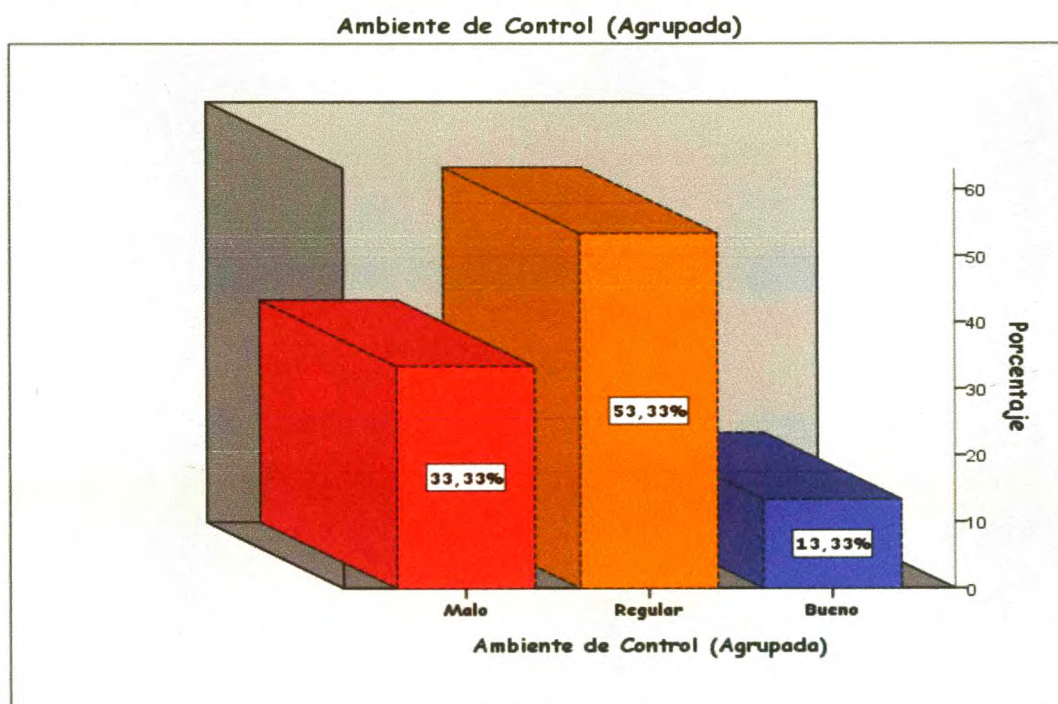


Gráfico N°03: Frecuencia para 1era. Dimensión – Variable Control Interno

**Comentario:** A través del gráfico N° 03, se puede observar que para los resultados de las encuestas, por la dimensión Ambiente de Control, existe un 33,33% que se encontrarían en un rango “malo”; mientras que la mayor parte se centra en el rango “regular” con un 53,33%; y existe un 13,33% ubicados en el rango “bueno”.

## 2.Evaluación de Riesgos.

Evaluación de Riesgos (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	12	37,5	40,0	40,0
	Regular	12	37,5	40,0	80,0
	Bueno	6	18,8	20,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°15: Frecuencia para 2era. Dimensión – Variable Control Interno

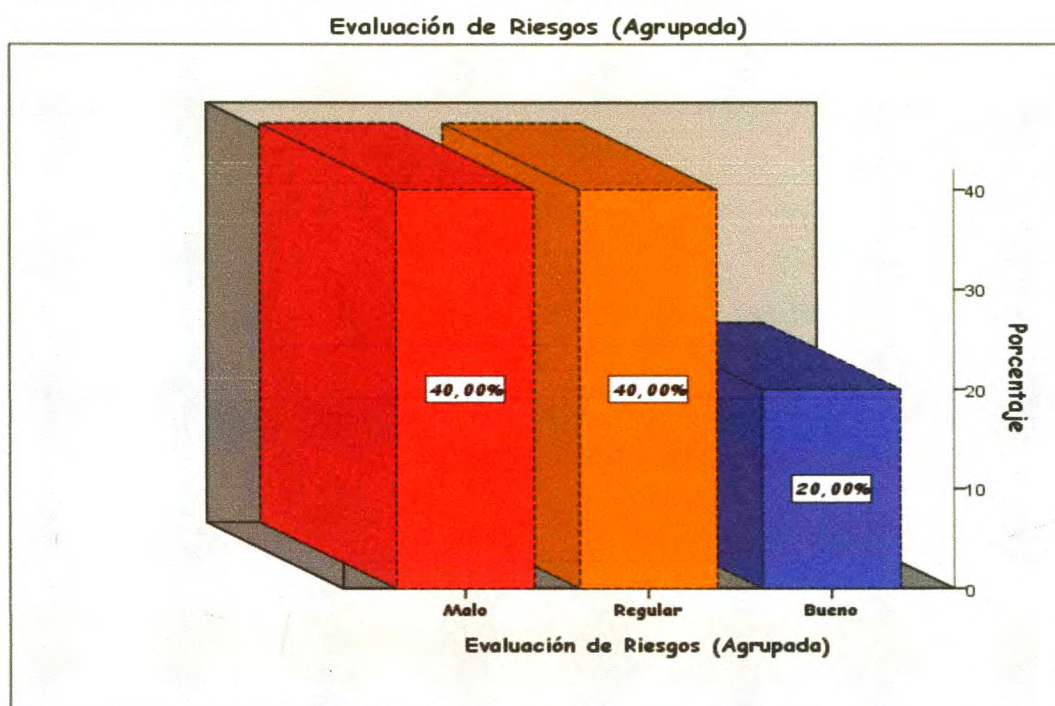


Gráfico N°04: Frecuencia para 2era. Dimensión – Variable Control Interno

**Comentario:** A través del gráfico N° 04, se visualiza que para los resultados de las encuestas, por la dimensión Evaluación de Riesgos, existe un 40,00% que se encontrarían en un rango “malo”; mientras que un porcentaje igual se localiza en el rango “regular” con 40,00%; y existe un 20,00% ubicados en el rango “bueno”.

### 3.Actividades de Control.

Actividades de Control (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	18,8	20,0	20,0
	Regular	16	50,0	53,3	73,3
	Bueno	8	25,0	26,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°16: Frecuencia para 3era. Dimensión – Variable Control Interno

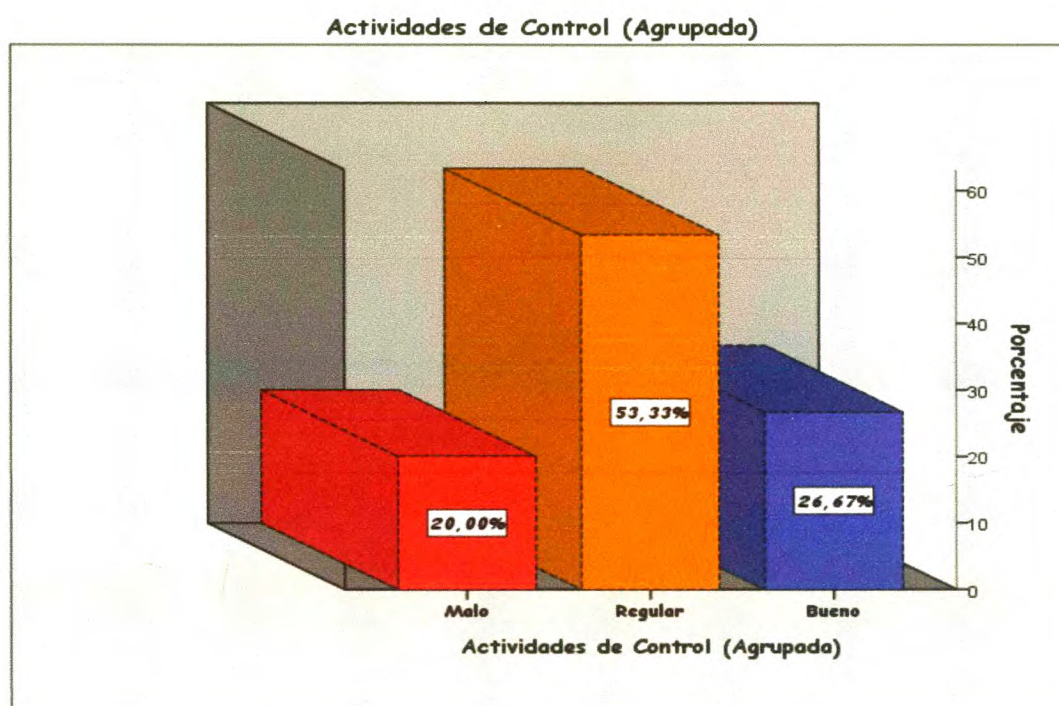


Gráfico N°05: Frecuencia para 3era. Dimensión – Variable Control Interno

**Comentario:** A través del gráfico N° 05, se visualiza que para los resultados de las encuestas, por la dimensión Actividades de Control, existe un 20,00% que se encontrarían en un rango “malo”; mientras que la mayor parte se centra en el rango “regular” con un 53,33%; y existe un 26,67% ubicados en el rango “bueno”.

#### 4. Información y Comunicación.

Información y Comunicación (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	18,8	20,0	20,0
	Regular	8	25,0	26,7	46,7
	Bueno	16	50,0	53,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°17: Frecuencia para 4ta. Dimensión – Variable Control Interno

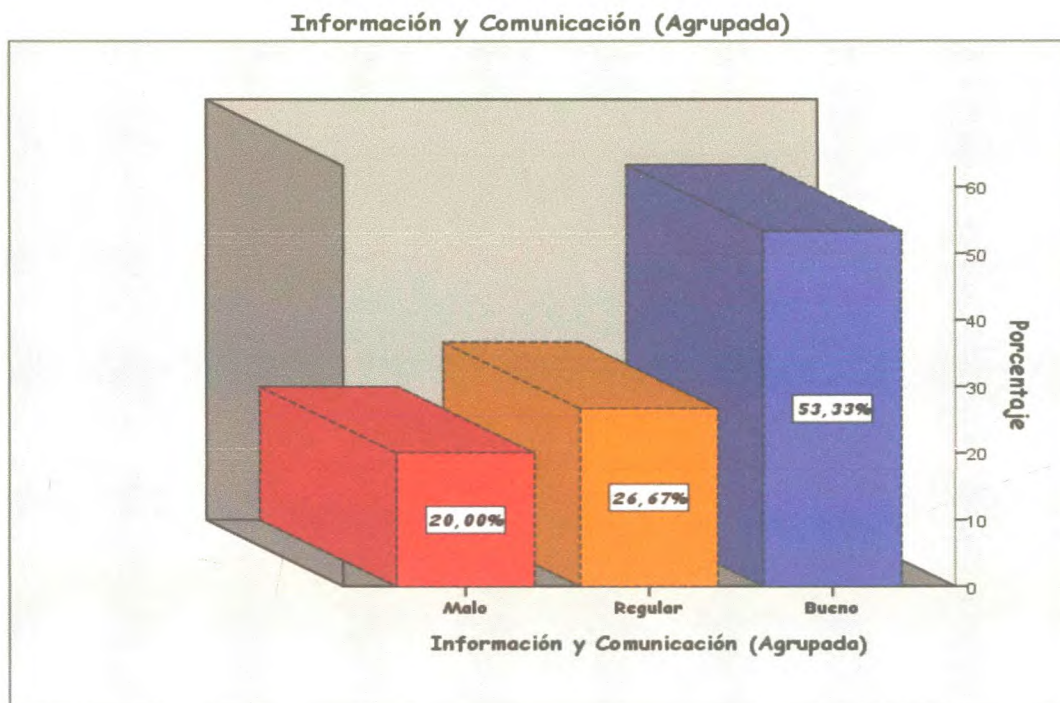


Gráfico N°06: Frecuencia para 4ta. Dimensión – Variable Control Interno

**Comentario:** A través del gráfico N° 06, se visualiza que para en los resultados de las encuestas, por la dimensión Información y Comunicación, existe un 20,00% que se encontrarían en un rango “malo”; mientras que la mayor parte se centra en el rango “bueno” con un 53,33%; y existe un 26,67% ubicados en el rango “regular”.



## 5. Supervisión y Seguimiento.

Supervisión y Seguimiento (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	21	65,6	70,0	70,0
	Regular	7	21,9	23,3	93,3
	Bueno	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°18: Frecuencia para 5ta. Dimensión – Variable Control Interno

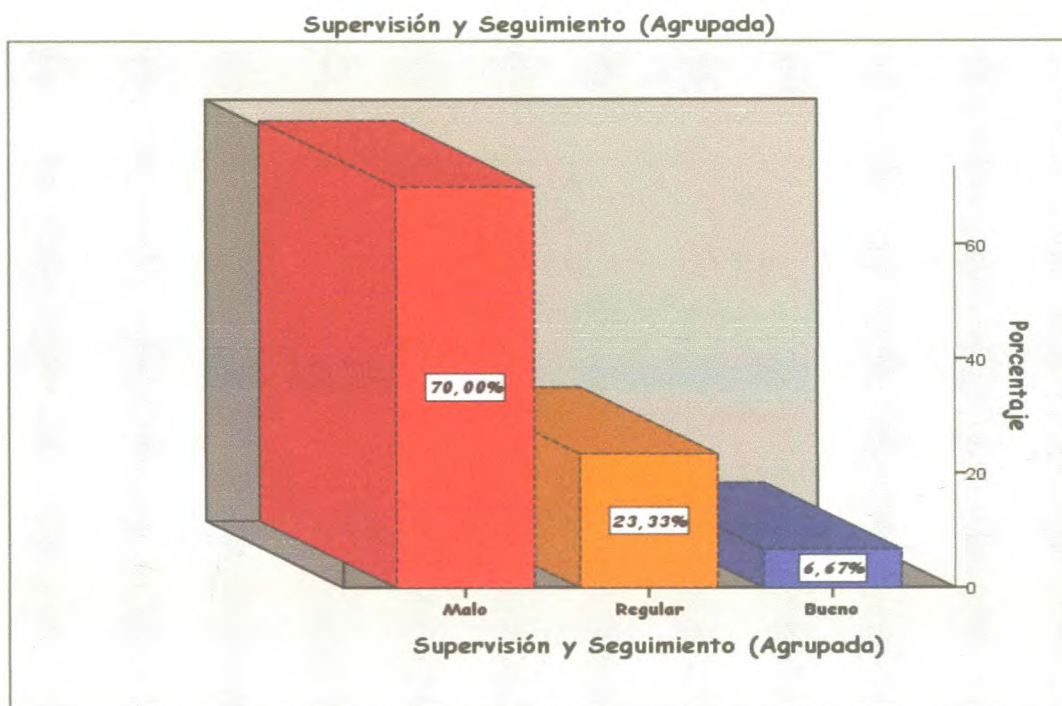


Gráfico N°07: Frecuencia para 5ta. Dimensión – Variable Control Interno

**Comentario:** A través del gráfico N° 07, se visualiza que en los resultados de las encuestas, por la dimensión Supervisión y Seguimiento, existe un 70,00% que se encontrarían en un rango “malo”, siendo la mayor parte de los encuestados. Mientras que en el rango “regular” existe un 23,33%; y un 6,67% ubicados en el rango “bueno”.

- **Variable Rentabilidad**

- o Dimensiones

**1. Rentabilidad Financiera.**

Rentabilidad Financiera (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	6	18,8	20,0	20,0
	Regular	15	46,9	50,0	70,0
	Bueno	9	28,1	30,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°19: Frecuencia para 1era. Dimensión – Variable Rentabilidad

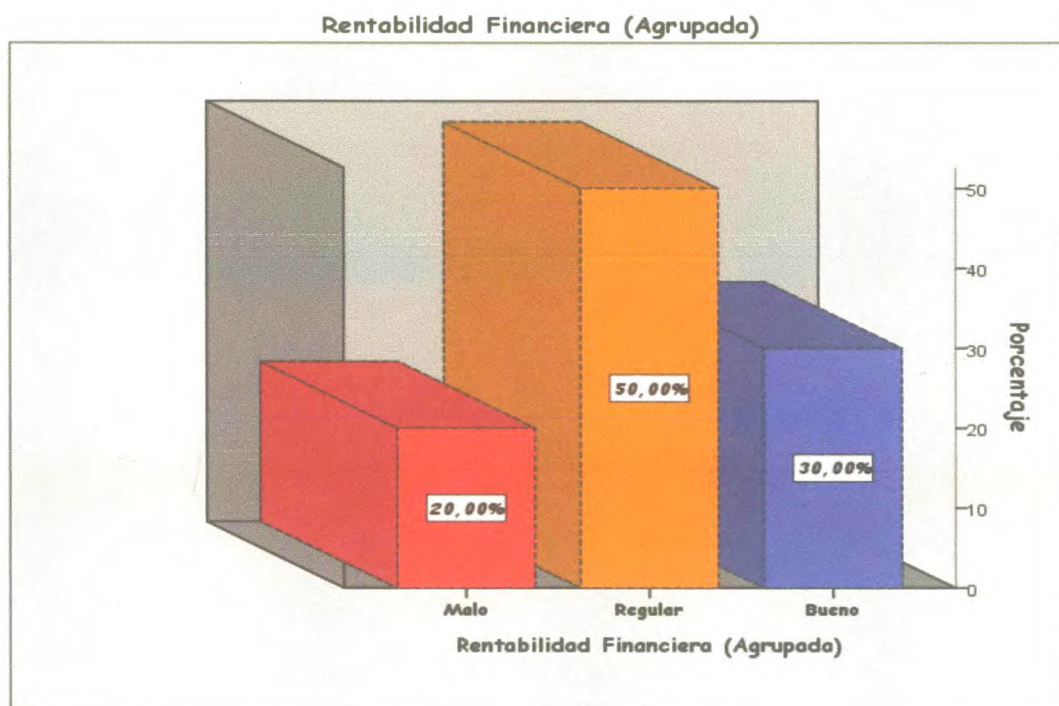


Gráfico N°08: Frecuencia para 1era. Dimensión – Variable Rentabilidad

**Comentario:** A través del gráfico N° 08, se visualiza que en los resultados de las encuestas, por la dimensión Rentabilidad Financiera, existe un 20,00% que se encontrarían en un rango “malo”; mientras que la mayor parte se centra en el rango “regular” con un 50,00%; y existe un 30,00% ubicados en el rango “bueno”.

Rentabilidad Económica (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	5	15,6	16,7	16,7
	Regular	13	40,6	43,3	60,0
	Bueno	12	37,5	40,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°20: Frecuencia para 2da. Dimensión – Variable Rentabilidad

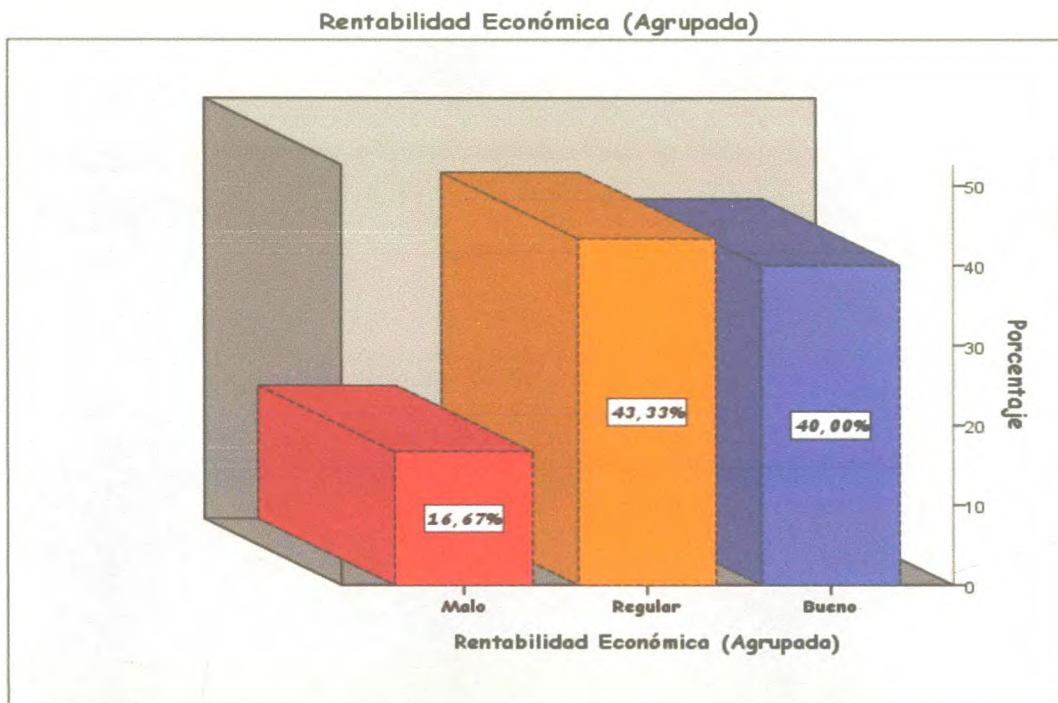


Gráfico N°09: Frecuencia para 2da. Dimensión – Variable Rentabilidad

**Comentario:** A través del gráfico N° 09, se visualiza que en los resultados de las encuestas, por la dimensión Rentabilidad Económica, existe un 16,67% que se encontrarían en un rango “malo”; mientras que la mayor parte se centra en el rango “regular” con un 43,33%; y existe un 40,00% ubicados en el rango “bueno”.

## **V. DISCUSIÓN**

#### 4.1 Discusión

Zuñiga, G. (2011), en su estudio nombrado “*El control interno y su incidencia en la calidad de la información financiera de la empresa Ambatol Cia.Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2010*”, obtuvo el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A., en la Universidad Técnica de Ambato en la ciudad de Ambato – Ecuador; quién concluyó que el sistema de control interno de la empresa presenta deficiencias lo que no le permite manejarse eficientemente en todas sus áreas y que esto se refleja en la calidad de la información financiera de la empresa; mientras que los resultados de la presente tesis demuestra que en el análisis realizado en la cuarta hipótesis específica, donde se determinó que si existe una relación significativa entre la *información y la comunicación* y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., por consiguiente se concuerda en que para generar una mayor rentabilidad dentro de una organización es necesario que la comunicación de la información sea precisa y directa, y en el momento oportuno.

Al respecto, el autor Estupiñán, R. (2012), manifiesta que la comunicación es un factor que debe existir en todos los niveles de la organización en adecuados canales para que el personal pueda conocer las responsabilidades sobre el control de sus actividades.

Vargas, V. (2016), en su trabajo titulado “*Análisis del sistema de control interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Llantas & Llantas Hugo Car de la Ciudad de Machala*”, para optar el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. en la universidad técnica de Machala – Ecuador; quién determinó que era necesario implantar actividades de control en las entradas de mercadería; verificar la documentación en físico y realizar una evaluación de la mercadería calificada en mal estado a fin de estandarizar los niveles que permita tomar decisiones acertadas bajo criterios técnicos. Todos aquellos factores que se encuentran establecidos en el ambiente de control del proceso del sistema de control interno. Por otro lado, los resultados del presente estudio demuestra que en el análisis realizado en la primera hipótesis específica, se estableció que si existe una

relación considerable entre el *ambiente de control* y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Por lo tanto se coincide que es fundamental implantar un ambiente de control en todos los procesos que la empresa realiza; a fin de tener un orden y un criterio en las funciones que se realiza para cada puesto, de esta manera permitiría a la empresa minimizar la probabilidad de ocurrencia de riesgos y el efecto negativo que tendrían para los objetivos organizacionales, por ende en la rentabilidad.

De acuerdo a este tema, el autor Estupiñán, R. (2012), indica que el ambiente de control consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e inflencie la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. En esencia es el principal elemento sobre el que se sustenta o actúa los otros cuatro componentes, e indispensable para la realización de los propios objetivos de control.

Ríos, L. (2011), en su estudio denominado "*Evaluación al control interno en el proceso de ventas y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Megamultisuelas en el segundo semestre del año 2010*"; con este trabajo de investigación obtuvo el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A de la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; quién concluyó que las políticas no están emitidas por escrito generando que el personal no cumpla eficaz y eficientemente los objetivos de la Organización; y que esto conlleva a una reducción de la cartera de clientes, debido a que no se encuentran satisfechos con la atención recibida; por lo tanto si existe la incidencia en la rentabilidad con el proceso de ventas de la empresa. Con los resultados de los análisis aplicados en la segunda hipótesis específica se aclara que si existe una relación importante entre la *evaluación de riesgos* y la rentabilidad de la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Donde se coincide que es relevante realizar evaluaciones periódicas a los procesos que el personal desarrolla a nivel de toda la organización, con el fin de identificar y evaluar los posibles riesgos; especialmente de aquellos en los que tenga una considerable influencia negativa con resultados no conformes y hasta comprometiendo en alto los objetivos organizacionales y por ende la rentabilidad de la organización. Todo esto es un proceso que

comienza desde la identificación del riesgo, continuando con el análisis del mismo y culminando con el manejo de los cambios.

Al respecto, el autor Estupiñán, R. (2012), manifiesta que la evaluación de riesgos es la identificación y análisis de aquellos riesgos relevantes para el logro de los objetivos; y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Son aquellos mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto como los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

Vega, R. (2011), en su trabajo nombrado "*El control interno y su efecto en la rentabilidad de la empresa Akabados de la ciudad de Ambato durante el año 2010*"; con esta investigación obtuvo el título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría C.P.A. en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; quién dedujo las siguientes conclusiones: se debe desarrollarse evaluaciones de desempeño al personal para tomar las medidas correctivas necesarias y poder mejorar constantemente a través de la supervisión. De acuerdo a los resultados usados en el análisis de la tercera hipótesis específica, se define que si existe una relación significativa entre las *actividades de control* y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. En la cual se coincide que es fundamental realizar actividades de control como las evaluaciones de desempeño al personal en toda la organización, con el fin de reconocer y valorar el buen desenvolvimiento; así como amonestar el desenvolvimiento que no va de acuerdo a las políticas y normas de la organización.

Al respecto, el autor Estupiñán, R. (2012), sostiene que las actividades de control son aquellas que realizan tanto la gerencia como el personal demás de la organización para cumplir día a día las actividades asignadas; y éstas se encuentran expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos; ya que la finalidad de las actividades de control es que apuntan hacia el beneficio de la empresa, su misión y objetivos.

Paiva, F. (2013), en su estudio titulado “*El control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresas de cobros del norte S.A – ECONORTE*”. Con esta investigación obtuvo el título de Maestría en Contabilidad con énfasis en Auditoría de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua – UNAN, Managua-Nicaragua; cuyas conclusiones fueron: se encontró una mala segregación de funciones, lo que provocó errores involuntarios, omisiones y hasta actos ilícitos, debido a que es una sola persona que realiza el trámite desde recepción de las facturas hasta el pago de las mismas. Falta de comunicación no es la adecuada ni oportuna, no se cuenta con ningún método de supervisión; y la relación del costo beneficio de los ingresos no se contabilizan correctamente. Según los alcances del análisis realizado a la quinta hipótesis específica, donde se demuestra que existe una relación notable entre la *supervisión y seguimiento* y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A. Donde se coincide que existe un costo por el riesgo de no realizar una supervisión adecuada y un seguimiento constante a los procesos desarrollados a nivel de toda la organización.

De acuerdo al autor Estupiñán, R. (2012), indica que la supervisión y seguimiento es la revisión y evaluación sistemática por parte de la Gerencia de todos los elementos y componentes que forman parte de los sistemas de control, identificando los controles débiles, insuficientes o innecesarios para promover su fortalecimiento.



## **V. CONCLUSIONES**

Considerando los resultados obtenidos al utilizar el instrumento de medición, se concluyó que:

1. Se llegó a determinar que existe una relación significativa entre el control interno en el área de administración y finanzas y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., teniendo una correlación de 0,849, con un valor calculado de  $p=0.000$ , a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); lo cual corrobora que la correlación es alta. Esto confirma que la falta de un adecuado control interno conlleva a una baja rentabilidad de la empresa en los estados financieros.
2. Se identificó que existe una relación favorable entre el ambiente de control y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., hallando una correlación de 0,987, con un valor calculado de  $p=0.000$ , a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); concluyendo que la correlación es alta. Confirmando que se debe enfatizar un ambiente de control favorable a fin de lograr que la Organización se posicione en el mercado.
3. Se llegó a analizar la relación fundamental de la evaluación de riesgos y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., obteniendo una correlación de 0,976, con un valor calculado de  $p=0.000$ , a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral); deduciéndose que la correlación es alta. Esto confirma que la falta de evaluación de riesgos ocasiona que éstos se reiteren generando pérdidas en la utilidad de la empresa.
4. Se determinó que existe una relación considerable de las actividades de control y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., teniendo una correlación de 0,973, con un valor calculado de  $p=0.000$ , a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral); lo cual confirma que la correlación es alta. De esta manera se corrobora que existe una baja realización de actividades de control en los diferentes procesos de la Organización, causando cuellos de botella y/o errores continuos en el flujo de las labores diarias y por consiguiente

esto se demuestra en la disminución de la rentabilidad en los estados financieros.

5. Se estableció la relación fundamental que existe entre la información y comunicación y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., hallando una correlación de 0,961, con un valor calculado de  $p=0.000$ , a un nivel de significancia de 0,01 (bilateral); indicando que la correlación es alta. Así se deduce que las herramientas de información y comunicación son esenciales para contar con la información oportunamente y así poder conseguir que la recuperación de la cartera llegue a los objetivos trazados que permite llegar a la rentabilidad esperada.
  
6. Se llegó a analizar que existe una relación transcendental entre la supervisión y seguimiento y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., teniendo una correlación de 0,973, con un valor calculado de  $p=0.000$ , a un nivel de significancia de 0.01 (bilateral); confirmando que la correlación es alta. De esta manera se confirma que realizar acciones de supervisión y seguimiento a las falencias que se puedan identificar previene que las utilidades de la empresa generen montos negativos en los estados financieros al realizar los procesos correctamente.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a:

1. La Gerencia implementar un sistema de control interno a nivel de toda la organización. Coordinando con el área de Recursos Humanos la revisión y el análisis de las políticas y normativas de la empresa. Para garantizar que se cumplan los objetivos organizacionales de rentabilidad económica y financiera. En este punto se consideran los resultados de las tablas N° 37, 44, 45 y 57.
2. Al área de Auditoría Operativa, revisar los procesos de las funciones del área de administración y finanzas para verificar que se encuentren orientados de acuerdo al Manual de Organización y Funciones; de esta manera se presentaran oportunamente los estados financieros para una mejor toma de decisiones en inversiones. Para lo cual se consideran los resultados de las tablas N° 47, 48 y 53.
3. La Gerencia analizar, determinar y comunicar a las áreas pertinentes, de los posibles riesgos (leves y graves) con su respectivo proceder en caso de identificarlos. Para minimizar la ocurrencia de los mismos y garantizar que la rentabilidad no presente resultados negativos por las pérdidas generadas. Para lo cual se consideran los resultados de las tablas N° 31, 35 y 36.
4. Al área de Recursos Humanos, realizar mayor número de capacitaciones y asesoramiento a los colaboradores de la empresa, en las cuales se pueda incluir actividades de control para que se pueda impulsar el logro de las metas trazadas para una mayor recuperación de cartera. De esta manera logramos disminuir la morosidad ante la SBS y generemos un aumento en la rentabilidad de la empresa. Para lo cual se consideran los resultados de las tablas N° 23, 24 y 76.
5. Al área de Sistemas, evaluar los sistemas de información y la actualización de los programas de cobranzas, buscando proveedores que puedan crear programas u optimizar los que ya cuenta la empresa a fin de tener una comunicación oportuna, veraz y pertinente, a nivel de toda la organización. Con

lo indicado conseguiremos que los colaboradores sepan orientar al cliente para sus pagos de sus deudas y aumentaremos la recuperación y la utilidad de la Organización. Para lo cual se consideran los resultados de las tablas N° 43, 46 y 75.

6. Al área de Administración y finanzas, en conjunto con el área de auditoría operativa, implementar un sistema de evaluación, realizando un análisis del tiempo de respuesta de las operaciones al cliente interno; de esta manera se incrementaría la operatividad del área, disminuyendo los riesgos que puedan afectar la rentabilidad de la empresa. Para lo cual se consideran los resultados de las tablas N° 28, 29, 30 y 40.

## **VII. REFERENCIAS**

## 7.1 Referencias bibliográficas

Andrade, C. (2012). *La producción y rentabilidad de la empresa de construcciones y hormigones "Ecohormigones" Cía. Ltda., en el año, 2010.* (Tesis de licenciatura). Recuperado de:

<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/145/1/TE0002.pdf>

Ayme, T. (2013). *Control Interno una herramienta para mejorar la rentabilidad de las ferreterías – San Juan Bautista, periodos 2011-2012, Ayacucho – Perú.* (Tesis para el Título de Contador Público). Recuperado de:

[https://issuu.com/ilplapontificia/docs/tesis\\_control\\_interno](https://issuu.com/ilplapontificia/docs/tesis_control_interno)

Bravo, M. (2000). *Control Interno.* 1ª ed. - Perú. Editorial San Marcos.

Carrera, E. y Ordoñez, M. (2014). *Análisis de la gestión administrativa y financiera del almacén de artículos para el hogar la casa del colchón, ubicado en el Cantón Milagro y su incidencia en los niveles de rentabilidad en el periodo 2009-2013, Ecuador.* (Tesis de Licenciatura). Recuperado de:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/696/3/AN%C3%81LISIS%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20Y%20FINANCIERA%20DEL%20ALMAC%C3%89N%20DE%20ART%C3%8DCULOS%20PARA%20EL%20HOGAR%20LA%20CASA%20DEL%20COLCH%C3%93N,%20UBICADO%20EN%20EL%20CANT%C3%93N%20MILAGRO%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LOS%20NIVELES%20DE%20RENTABILIDAD.pdf>

Catácora, F. (1997). *Sistemas y procedimientos contables.* 1era. Ed. México. McGraw-Hill Ediciones.

Del Toro, J.; Fonteboa, A.; Armada, A. y Santos, C. (2005). *Control Interno – II Programa de preparación económica para cuadros.* 1er. ed. La Habana – Cuba. Centro de Estudios Contables y Financieros y de Seguros (CECOFIS). Recuperado de:



[http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material\\_consulta\\_ci.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/material_consulta_ci.pdf)

Días, M. (2013). *Producción, comercialización y rentabilidad de la naranja (citrusaurantium) y su relación con la economía del cantón la maná y su zona de influencia, año 2011*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de:  
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/27000/1567/1/T-UTC-2125.pdf>

Estupiñan, R. (2012). *Control Interno y Fraudes*. 2ª ed. Bogotá – Colombia. Ecoe Ediciones.

Ezequiel, A. (1980). *Introducción al trabajo social*. Recuperado de:  
<https://trabajosocialudla.files.wordpress.com/2009/06/introduccion-al-trabajo-social-ezequiel-ander-egg.pdf>

García, J. y Paredes, L. (2014). *Estrategias Financieras Empresariales*. 1era. Edición. Grupo Editorial Patria México.  
<http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074382037.pdf>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. 5° ed. México: McGraw. HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.

Paiva, F. (2013). *El control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresas de cobros del norte S.A – ECONORTE- Nicaragua* (Título de Maestría en Contabilidad). Recuperado de:  
[www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/download/2630/2380](http://www.lamjol.info/index.php/FAREM/article/download/2630/2380)

Ramírez, A. (2015). *Metodología de la Investigación Científica*. Recuperado de  
<http://www.postgradoune.edu.pe/documentos/ALBERTORAMIREZMETODOLOGIADELAINVESTIGACIONCIENTIFICA.pdf>

Reyna, M. (2013). *Propuesta de Implementación de un sistema de control interno y su incidencia en la gestión de la empresa constructora A & V Inversiones*

S.A.C. del distrito de Trujillo período 2011. (Tesis para el Grado de Contador Público). Recuperado de:

[http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/2371/reyna\\_maree.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/2371/reyna_maree.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ríos, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de Courier en Lima Metropolitana, 2012-2013*, (Tesis para obtener el título profesional de Contador Público). Recuperado de:

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1116/1/rios\\_sk.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1116/1/rios_sk.pdf)

Rodríguez, J. (2009). *Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa*. 2da. Edición. Editorial Trillas

Rodríguez, A. y Abarca, M. (2012). *Incremento de la rentabilidad en la Empresa "El Carrete"*. Recuperado de:

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:b-EuiP0AJqAJ:www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/825/1/T-UCE-005-140.pdf+&cd=es1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe>

Ruiz, R. (2012). *Sistema de Control Interno – Plan 2012*. 1era. ed. México. Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de:  
<http://fcasua.contad.unam.mx/apuntes/interiores/docs/2012/contaduria/4/1461.pdf>

SBS (2012). *Término e indicadores del sistema financiero*.

[http://www.sbs.gob.pe/app/staats/Glosarios/Glosario\(Abril2011\).docx](http://www.sbs.gob.pe/app/staats/Glosarios/Glosario(Abril2011).docx)

Stickney, C., Weil, R., Schipper, K. & Francis, J. (2011). *Contabilidad Financiera; Una introducción a conceptos, métodos y usos*. 1ª ed. – Buenos Aires – Argentina. Editorial Cengage Learning Argentina.

Tamayo, M. (2014). *El proceso de la Investigación Científica*. Recuperado de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/eureka/pudgvirtual/Tamayo.pdf>

Vergés, J. (2011). *Análisis del funcionamiento económico de las empresas*. 5ta. Edición. Editorial Departament d'Economia de l'Empresa. <http://webs2002.uab.es/jverges/Analisis%20del%20funcionamiento%20econ%C3%B3mico%20de%20las%20empresas%201a.pdf>

Zúñiga, G. (2012). *El control interno y su incidencia en la calidad de la información financiera de la empresa Ambatol Cía., de la ciudad de Ambato en el año 2010*. (Tesis de licenciatura). Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1748/1/TA0084.pdf>

# **ANEXOS**

**ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA**  
**CONTROL INTERNO DEL AREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CONECTA CENTRO DE CONTACTO S.A. SURQUILLO 2015**

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ITEMS	INDICADORES		
<b>GENERAL</b> ¿Cómo se relaciona el control interno del área de administración y finanzas y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo año 2015?	<b>GENERAL</b> Determinar la relación del control interno en el área de administración y finanzas y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo año 2015.	<b>GENERAL</b> El control interno en el área de administración y finanzas se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo año 2015.	<b>CONTROL INTERNO</b>	Según Estupiñán (2012), Define: El control interno es un proceso, ejecutado por la Junta de Directores o consejo de administración de una entidad, por su grupo directivo (gerencial) y por el resto del personal, diseñado específicamente para proporcionarles seguridad razonable de conseguir en la empresa las tres siguientes categorías de objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones; Suficiencia y confiabilidad de la información financiera; y cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.	Es un proceso que supervisa que las normas y políticas de la empresa se lleven a cabo en su correcta aplicación. Con el cuestionario se llega a medir el impacto de la aplicación de un control interno a través de sus componentes que son: el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación; y supervisión y seguimiento; para evitar futuros errores y tener una buena retroalimentación. Y es a través de la medición de los indicadores que se puede obtener una mejor visión de la problemática estudiada, los cuales permitirá elaborar conclusiones y recomendaciones más acertadas y propias para aplicar a la situación presente.	Ambiente de Control	Integridad y Valores éticos	<b>CUESTIONARIO</b>	1, 2	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre		
	Competencia Profesional	3, 4										
	Estructura Organizacional	5, 6, 7										
	Políticas y prácticas de recursos humanos	8, 9, 10										
<b>ESPECIFICO</b> ¿Cómo se relaciona el ambiente de control y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015?	<b>ESPECIFICO</b> Identificar la relación del ambiente de control y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015.	<b>ESPECIFICO</b> El ambiente de control se relaciona significativamente con la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015.							Evaluación de riesgos	Identificación de Riesgos	11, 12, 13, 14	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
										Análisis de riesgos	15	
<b>ESPECIFICO</b> ¿Cómo se relaciona la evaluación de riesgos y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015?	<b>ESPECIFICO</b> Analizar la relación de la evaluación de riesgos y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015.	<b>ESPECIFICO</b> La evaluación de riesgos se relaciona con la rentabilidad notablemente en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015							Actividades de Control	Manejo de Cambios	16	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
										Segregación de funciones	17, 18	
										Salvaguarda de activos y Seguridades físicas	19	
<b>ESPECIFICO</b> ¿Qué relación tiene las actividades de control y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015?	<b>ESPECIFICO</b> Determinar la relación de las actividades de control y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015	<b>ESPECIFICO</b> Las actividades de control se relacionan considerablemente con la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015							Información y Comunicación	Evaluaciones de Desempeño	20	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre
					Controles sobre procesamiento de información	21, 22						
<b>ESPECIFICO</b> ¿Qué relación tiene la información y comunicación y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015?	<b>ESPECIFICO</b> Establecer cómo la información y comunicación y la rentabilidad se relacionan en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015	<b>ESPECIFICO</b> La Información y comunicación, y la rentabilidad se relacionan significativamente en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015			Supervisión y Seguimiento	Comunicación	24, 25, 26	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre				
						Supervisión y evaluación sistemática de los componentes	27, 28					
						Actividades de Monitoreo	29, 30					
<b>ESPECIFICO</b> ¿Cómo se relaciona la supervisión y seguimiento y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015?	<b>ESPECIFICO</b> Analizar la relación de la supervisión y seguimiento y la rentabilidad en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015.	<b>ESPECIFICO</b> La supervisión y seguimiento y la rentabilidad se relacionan considerablemente en la empresa Conecta Centro de Contacto S.A., Surquillo 2015	<b>RENTABILIDAD</b>	Según Molina, Ramírez, Bautista y De Vicente (2015); definen: la rentabilidad es la medida del rendimiento con el que la empresa gestiona sus recursos (...) La rentabilidad es un buen indicador del desempeño, sirve para valorar de forma sintética la gestión permitiendo la comparación entre empresas o la de la propia empresa a lo largo del tiempo; y se mide sobre dos bases: rentabilidad financiera y rentabilidad económica	Es de importancia generar una buena rentabilidad en la organización, debido a que es éste es un indicador de que la empresa es competente dentro del mercado en el que se desenvuelve; y para esto es necesario realizar un análisis de los estados financieros midiendo periódicamente la rentabilidad financiera y la rentabilidad económica a través de sus indicadores. Para la presente tesis y su análisis se utilizó el	Rentabilidad Financiera (Return on Equity - ROE)	Utilidad antes de Impuestos	1, 2, 3, 4, 5, 6	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre			
										Patrimonio Neto	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16	
								Rentabilidad Económica (Return on Assets - ROA)	Utilidad Operativa	17, 18, 19, 20, 21, 22	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi Siempre 5. Siempre	
									Total de Activos	23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30		



## ANEXO N° 2: INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

### INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN (CUESTIONARIO)

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

VARIABLE 1: CONTROL INTERNO										
INDICADORES										
		1	2	3	4	5				
<b>Integridad y Valores éticos</b>										
<b>Ambiente de Control</b>	1	Los colaboradores que cometen actos dolosos generan sanción inmediata: despido.								
	2	Dada la naturaleza del servicio, los colaboradores practican la puntualidad, honestidad y control emocional.								
	<b>Competencia Profesional</b>									
	3	Los colaboradores poseen las competencias ideales para la demanda del servicio: el proceso de selección fue ideal.								
	4	Los colaboradores evidencian periódicamente, participación en capacitaciones vinculadas al servicio brindado.								
	<b>Estructura Organizacional</b>									
	5	En la empresa, los cargos de mayor nivel evidencian la buena gestión del talento humano: se promueven los ascensos del colaborador interno.								
	6	Las tareas se designan en función al organigrama de la Organización.								
	7	En temporadas de campaña, la estructura organizacional se debilita por sobrecarga laboral y designación de tareas sin considerar el puesto.								
	<b>Políticas y prácticas de recursos humanos</b>									
8	La Gerencia monitorea los procedimientos laborales antes de ejercer auditoría									
9	Por política institucional se promueve a los colaboradores con mejor desempeño, ya sea con incentivos, bonos y/o difusión de resultados.									
10	Ante la incidencia de error en los procesos de cobranzas, las jefaturas se involucran en acciones resolutorias.									
<b>Identificación de Riesgos</b>										
<b>Evaluación de Riesgos</b>	11	La gerencia toma las medidas necesarias para evitar y/o atender los riesgos identificados								
	12	Todos los procedimientos contables son controlados por colaboradores competentes para identificar el riesgo oportunamente								
	13	La información remitida por las instituciones-clientes, es confiable y veraz lo que permite debilitar los riesgos								
	14	Los clientes potenciales tienen la tendencia de ofrecer una cartera limitada en información, demandando gastos adicionales en su implementación								
	<b>Análisis de Riesgos</b>									
15	La empresa orienta al personal a cumplir funciones específicas en caso de identificar un riesgo para la empresa.									
<b>Manejo de Cambios</b>										
16	Los colaboradores toman conocimiento de los cambios que la Gerencia decide en el afán de prevenir y/o afrontar los riesgos identificados									
<b>Segregación de funciones</b>										
<b>Actividades de Control</b>	17	Las funciones del personal del área están delimitadas de acuerdo a las políticas y normativas publicadas en el Manual de Operaciones y								
	18	Están debidamente aprobados los asientos de diario por un funcionario o empleado responsable del área								
	<b>Salvaguarda de activos y Seguridades físicas</b>									
	19	Se han adoptado medidas de seguridad en el área de administración y finanzas para salvaguardar los activos								
	<b>Evaluaciones de Desempeño</b>									
	20	La empresa tiene establecido los indicadores a evaluar a los colaboradores por concepto de desempeño laboral								
	<b>Controles sobre procesamiento de información</b>									
	21	Al realizar la investigación respectiva al mal proceder, se toman las medidas necesarias hacia el colaborador								
22	El contacto directo con los clientes genera reportes sistematizados y auditados oportunamente									
<b>Sistemas Integrados a la estructura y a las Operaciones</b>										
<b>Información y Comunicación</b>	23	En la empresa, la tecnología empleada para la mejora de las comunicaciones cuenta con las medidas de seguridad que garantizan su utilidad y conservación								
	<b>Comunicación</b>									
	24	La información brindada por la Gerencia es pertinente e idónea para el buen desenvolvimiento del colaborador								
	25	Los colaboradores conocen los proyectos y objetivos que la alta dirección plantea								
26	La empresa cuenta con un sistema de comunicación fluido e integrado que permite evaluar el nivel y la etapa de las negociaciones con los clientes.									
<b>Supervisión y evaluación sistemática de los componentes</b>										
<b>Supervisión y Monitoreo</b>	27	Los colaboradores tienen conocimiento de las actividades de supervisión que se realiza dentro de la Organización								
	28	Las acciones de supervisión son realizadas por personal competente y fiable que garantizan la transparencia de los resultados								
	<b>Actividades de Monitoreo</b>									
	29	Los resultados de las acciones de supervisión son comunicadas al personal implicado a fin de evitar que se repitan las mismas falencias.								
30	Cuando el nivel de servicio desciende, la Gerencia comunica oportunamente a las áreas para reactivar acciones de mejora o									

1	Nunca	2	Casi Nunca	3	A Veces	4	Casi Siempre	5	Siempre
---	-------	---	------------	---	---------	---	--------------	---	---------

VARIABLE 2: RENTABILIDAD		INDICADORES				
		1	2	3	4	5
Rentabilidad Financiera	<b>Utilidad antes de Impuestos</b>					
	1	Los estados financieros reflejan con transparencia la información contable de la empresa				
	2	La información contable reflejada en los estados financieros permite alcanzar la rentabilidad esperada por la Gerencia				
	3	Existe una oportuna presentación de los estados Financieros para una buena toma de decisiones				
	4	Se realizan periódicamente balances contables con el fin de conocer la utilidad obtenida a la fecha.				
	5	La Gerencia toma decisiones acertadas para invertir de tal manera de acrecentar la rentabilidad la organización				
	6	La recuperación de la cartera va acorde con las metas planteadas mensualmente.				
	<b>Patrimonio Neto</b>					
	7	Los colaboradores tienen conocimiento de la importancia del Patrimonio para la Organización				
	8	El capital social autorizado, así como los aumentos posteriores, han sido autorizados por la SBS				
	9	En un periodo a largo plazo, la Gerencia toma decisiones acertadas para incrementar la rentabilidad de la empresa				
	10	Tiene la empresa un registro de acciones que se concilia y se verifica periódicamente con el libro mayor				
	11	La Gerencia evalúa la compra de cartera con el fin de obtener mayor utilidad a mediano plazo				
	12	La Gerencia realiza acciones de inversión adecuadas y dirigidas a conseguir los objetivos organizacionales				
	13	Se cuenta con capital propio dentro de la organización para realizar inversiones				
	14	Las inversiones que realiza la empresa, tales como bonos, cedulas, acciones; se encuentran custodiadas en entidades independientes				
15	Se tiene una buena calificación por parte de los bancos en base al capital que la empresa mantiene					
16	Aquellas inversiones que ha recibido la empresa como garantía están contabilizadas y segregadas de las propias					
Rentabilidad Económica	<b>Utilidad Operativa</b>					
	17	Los gastos de operación y gastos administrativos generan una baja rentabilidad en la empresa				
	18	El cumplimiento de las campañas de cobranza favorecen al incremento de las utilidades de la empresa				
	19	Los clientes que presentan un reclamo ante Indecopi, generan pérdidas en la rentabilidad de la organización				
	20	La gerencia toma medidas preventivas ante los reclamos que los clientes presentan ante Indecopi				
	21	Ante los reclamos aprobados por Indecopi, éstos generan pérdidas significativas en el balance financiero				
	22	Al presentarse demandas laborales, éstas ocasionan una baja rentabilidad.				
	<b>Total de Activos</b>					
	23	La empresa mantiene inversiones a corto plazo que pueden considerarse con una disponibilidad inmediata				
	24	Dentro de la organización, el saldo que se mantiene en caja es el adecuado a fin de solventar gastos menores imprevistos				
	25	La actualización de los recursos tecnológicos para la cobranza de cartera, ayudan a alcanzar la rentabilidad esperada de la organización				
	26	Se evalúa periódicamente las campañas de cobranza con el fin de verificar que se lleve a la meta de recaudación.				
	27	Las cuentas de activos se encuentran respaldadas por registros auxiliares adecuados				
	28	Se realiza verificaciones periódicas de los activos y éstas se informan a los gerentes				
29	Se realizan procesos de evaluación de las carteras antes de realizar la compra de las mismas					
30	Se realizan de manera oportuna y eficiente las cuentas por cobrar de tal manera de incrementar la rentabilidad de la empresa.					

## ANEXO N° 3: VALIDACIÓN DE EXPERTOS



### UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador: Dr/ Mg. Fanny Zavala Alfaro  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: Pre-grado UCV - Contabilidad  
 1.3 Especialidad del validador: Metodología  
 1.4 Nombre del instrumento y finalidad, de su aplicación: Cuestionario  
 1.5 Título de la Investigación: "Control interno del área de administración y finanzas y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Consejo Centro de Comercio S.A. Surquillo 2015."  
 1.6 Autor del instrumento: Maria del Pilar Cecilia Rivera

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico				/	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				/	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				/	
4. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad				/	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				/	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos-científicos				/	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				/	
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				/	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				/	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1			
Item 2			
Item 3			
Item 4			
Item 5			
Item 6			
Item 7			
Item 8			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable



Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los items de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

  
Firma del Experto Informante.

DNI. N° 07316298 Teléfono N° 992692709

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
 DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. PADILLA LINDO FABRICA  
 1.2 Cargo e Institución donde labora: COORDINADORA DE INVESTIGACION EN CONTABILIDAD  
 1.3 Especialidad del validador: MA EN CONTABILIDAD  
 1.4 Nombre del Instrumento y finalidad de su aplicación: Cuestionario  
 1.5 Título de la Investigación: "Control interno del área de administración y finanzas su incidencia en la rentabilidad en la empresa Conecta Centros de Contacto Surquillo 2015"  
 1.6 Autor del Instrumento: María del Pilar Rivera

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	May Buena	Excelente
		60-20%	21-50%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiada y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					✓	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE		INSUFICIENTE
Item 1	✓			
Item 2	✓			
Item 3	✓			
Item 4	✓			
Item 5	✓			
Item 6	✓			
Item 7	✓			
Item 8	✓			

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: LIMA 24/05/2013

Firma del Experto Informante:

DNI. N° 8702744; Teléfono N° 981638101

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**
**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO  
 DE INVESTIGACIÓN**
**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr. Mg. Gonzales Honcada
- 1.2 Cargo e institución donde labora: PIBCE UO
- 1.3 Especialidad del validador: Metodología
- 1.4 Nombre del instrumento y finalidad de su aplicación: Investigación
- 1.5 Título de la Investigación: Control interno del área de Administración y Finanzas y su incidencia en la rentabilidad en la empresa Cometa Centro de Contacto S.A. surquillo 2015
- 1.6 Autor del instrumento: Maria del Pilar Arias Rivera

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Max Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuada para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Dejado en aspectos teóricos-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					65%	

Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:

Primera variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	✓		
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

30

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

La evaluación se realiza de todos los Items de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 % V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

Firma de Experto Informante.

DNI. Nº

Teléfono Nº

## UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del validador.: Dr/ Mg. COJAL COLI B.  
 1.2 Cargo e institución donde labora: DIRECTOR UCV  
 1.3 Especialidad del validador: ETNOZOOLOGÍA  
 1.4 Nombre del Instrumento y Finalidad de su aplicación: Cuestionario  
 1.5 Título de la Investigación: Control interno del área de administración y finanzas y  
Recursos Humanos su incidencia en la rentabilidad en la  
 1.6 Autor del Instrumento: empresa Conecta Centro de control de S.  
Surgullo 2015

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				✓	
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
4. SURCENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				✓	
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				✓	
7. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones				✓	
8. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				✓	
<b>PROMEDIO DE VALIDACIÓN</b>					68%	

**Pertinencia de los ítems o reactivos del instrumento:**
**Primera variable:**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
	Item 1	✓	
Item 2	✓		
Item 3	✓		
Item 4	✓		
Item 5	✓		
Item 6	✓		
Item 7	✓		
Item 8	✓		

La evaluación se realiza de todos los ítems de la primera variable

21/30

Segunda variable:

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Item 1	/		
Item 2	/		
Item 3	/		
Item 4	/		
Item 5	/		
Item 6	/		
Item 7	/		
Item 8	/		
Item 9	/		
Item 10	/		
Item 11	/		
Item 12	/		

2/30

La evaluación se realiza de todos los ítems de la segunda variable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 65 %. V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha:

  
Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 7898668 Teléfono Nº 966577555

## **ANEXO N° 4: MARCO CONCEPTUAL**

Según Tamayo, M. (2015), sostiene que:

Todo problema de investigación debe ser definido con base en la realidad y ésta debe apoyarse en un marco teórico que permita una conciencia crítica del mismo, lo cual sólo es posible mediante la integración de varias disciplinas, que pueden ser de estructura sincrónica o diacrónica (p. 89).

El marco conceptual, también llamado marco de referencia o marco teórico, tiene un significado fundamental a la hora de considerar las variables dentro de un sistema teórico. Por ende es necesario delimitar este marco de referencia a la hora de plantear nuestro estudio. En la elaboración de la presente tesis se consideraron los siguientes conceptos:

**Integridad y Valores éticos:** “Los valores humanos claves expresados en una cultura organizacional son fundamentales para hacer de ésta una entidad no sólo productiva sino comprometida con su comunidad. La integridad es la fortaleza de espíritu que nos hace permanecer fieles a nuestros principios.” (Zárate, J. 2005)

**Competencias Profesionales:** “Las competencias profesionales son las capacidades que tenemos para poner en práctica todos nuestros conocimientos, habilidades y valores en el ámbito laboral. Son unas cualidades que en los últimos años han cobrado una especial importancia en los procesos de selección.” (Mayo, J. 2012)

**Estructura Organizacional:** “La estructura organizacional es fundamental en todas las empresas, define muchas características de cómo se va a organizar, tiene la función principal de establecer autoridad, jerarquía, cadena de mando, organigramas y departamentalizaciones, entre otras.” (Vásquez, R. 2012)

**Políticas y prácticas de Recursos Humanos:** “Determinar qué se va a hacer con el personal y cómo lograr un rendimiento de éste al 100% es posible con una buena implantación y desarrollo de unas políticas de recursos humanos acordes con la Organización.” (Salinas, O. 2001)



**Identificación de Riesgos:** “Es el proceso mediante el cual se reconoce que existe un riesgo y se definen explícitamente sus causas y características” (Calderón, J. 2010)

**Evaluación de Riesgos:** “La evaluación de riesgos es una obligación empresarial y una herramienta fundamental para la prevención de daños a la salud y la seguridad de los trabajadores. Busca identificar y eliminar riesgos presentes en el entorno de trabajo”. (Mendoza, M. 2014)

**Manejo de Cambios:** “Las organizaciones suelen esforzarse por reducir al mínimo, el impacto del cambio dentro de su institución, imponiendo cierto orden en el proceso de transformación; y para ello se basan en realizar ciertas actividades” (Cepeda, J. 2012)

**Segregación de Funciones:** “La segregación de funciones se utiliza para prevenir el fraude interno en la organización. Con esto un individuo no llevará a cabo todas las actividades de operación, no todo estará bajo su responsabilidad.” (Duarte, C. 2013)

**Salvaguarda de activos:** “La salvaguarda de activos significa establecer métodos o medidas de control interno para mantener seguros y en buen estado los activos de la organización.” (Bruno, R. 2013)

**Evaluación de Desempeño:** “Constituye una función esencial que suele efectuarse en toda organización moderna. Al evaluar el desempeño, se obtiene información para toma de decisiones: Si el desempeño es inferior a lo estipulado, deben emprenderse acciones correctivas; si el desempeño es satisfactorio, se alentará.” (Parra, M. 2002)

**Controles sobre procesamiento:** “El control de procesamiento garantiza que los datos se están transformando en información, en forma exacta y confiable.” (Torres, S. 2014)

**Sistemas Integrados a la estructura y a las Operaciones:** “Las tecnologías de información permite hacer más eficiente todos los procesos internos de la organización, permite conocer mejor la competencia y permite conocer el mercado por el que se compete.” (Navarrete, P. 2002)

**Comunicación:** “La comunicación en una empresa, comunicación organizacional, es un factor determinante en el éxito de una empresa; una buena comunicación es sinónimo de eficiencia, organización y coordinación, mientras que una mala comunicación puede ser motivo de ineficacia, desorden y conflictos internos”. (Zapata, A. 2012)

**Supervisión:** “La supervisión es una actividad técnica y especializada que tiene como fin fundamental utilizar racionalmente los factores que le hacen posible la realización de los procesos de trabajo.” (Amundarain, A. 2010)

**Monitoreo:** “Es la recolección frecuente y sistemática de datos sobre indicadores específicos, para proporcionar a los principales interesados y a la administración, un programa en curso con indicaciones de la extensión del progreso en el uso de los fondos asignados.” (Portillo, J. 2015)

**Utilidad antes de impuestos:** “Es un indicador del desempeño financiero de una empresa que se calcula restando los gastos de los ingresos, y excluyendo los impuestos. Es decir es el dinero que retiene la empresa antes de pagar impuestos al gobierno.”

**Patrimonio Neto:** “El patrimonio neto es la diferencia entre el Activo y el Pasivo, y representa el monto del que son dueño los socios si se vendieran todas las propiedades de la empresa y se pagaran todas las deudas.”

**Utilidad Operativa:** “Es el resultado de tomar los ingresos operacionales y restarle los costos y gastos operacionales. Recordemos que los ingresos, costos y gastos operacionales, son aquellos relacionados directamente con el objeto social de la empresa, con su actividad principal.”

## ANEXO N° 5: RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

<b>Los colaboradores que cometen actos dolosos generan sanción inmediata: Despido.</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válido</b>	Nunca	2	6,3	6,7	6,7
	Casi nunca	12	37,5	40,0	46,7
	A veces	14	43,8	46,7	93,3
	Casi siempre	2	6,3	6,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>93,8</b>	<b>100,0</b>	

Tabla N°21: Los colaboradores que cometen actos dolosos generan sanción inmediata: Despido (Fuente: Cuestionario)

**Los colaboradores que cometen actos dolosos generan sanción inmediata: despido.**

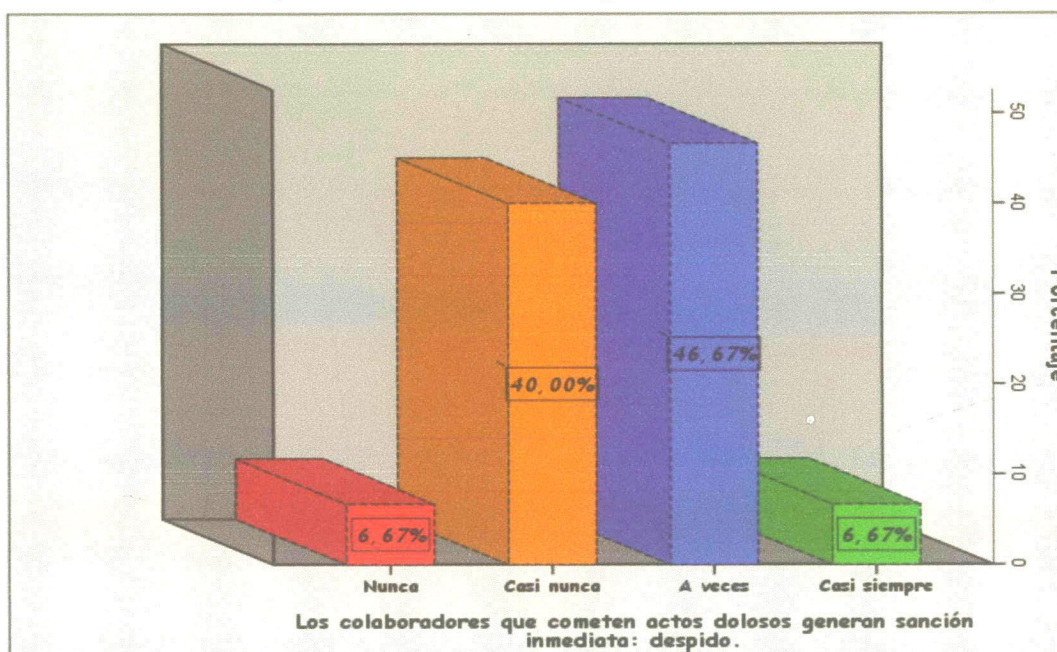


Gráfico N°10: Los colaboradores que cometen actos dolosos generan sanción inmediata: despido (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acuerdo al gráfico n° 10, se aprecia que el gran porcentaje de colaboradores (46,67%) afirman que “a veces” y el 40,00% considera que “casi nunca” la empresa realiza despidos por causa de actos dolosos; también se tiene un porcentaje bajo de 6.67% para las opiniones de “nunca” y “casi siempre”; lo que indica que la empresa no tiene una imagen correcta de sancionadora ante posibles actos de riesgos por parte de los colaboradores.

Dada la naturaleza del servicio, los colaboradores practican la puntualidad, honestidad y control emocional.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	28,1	30,0	30,0
	A veces	19	59,4	63,3	93,3
	Casi siempre	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°22: Dada la naturaleza del servicio, los colaboradores practican la puntualidad, honestidad y control emocional (Fuente: Cuestionario)

**Dada la naturaleza del servicio, los colaboradores practican la puntualidad, honestidad y control emocional.**

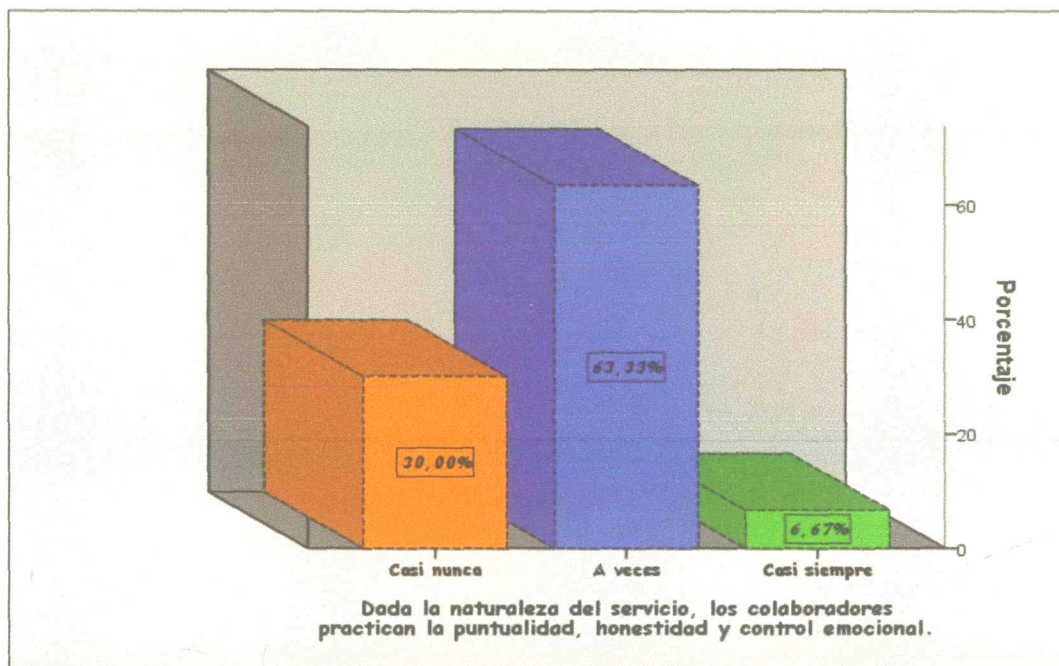


Gráfico N°11: Dada la naturaleza del servicio, los colaboradores practican la puntualidad, honestidad y control emocional. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Del gráfico n° 11, gran parte de los colaboradores indica que “a veces” (63,33%) los colaboradores practican la puntualidad, la honestidad y el control emocional al servicio. También existe un porcentaje del 30,00% que indica que “casi nunca” son aplicados estos valores; y un número mínimo de colaboradores (6,67%) creen que los colaboradores cumplen “casi siempre”. Dado por sentado que existe una falta de identidad en la organización.

Los colaboradores poseen las competencias ideales para la demanda del servicio: el proceso de selección fue ideal.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	31,3	33,3	33,3
	A veces	13	40,6	43,3	76,7
	Casi siempre	7	21,9	23,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°23: Los colaboradores poseen las competencias ideales para la demanda del servicio: el proceso de selección fue ideal (Fuente: Cuestionario)

Los colaboradores poseen las competencias ideales para la demanda del servicio: el proceso de selección fue ideal.

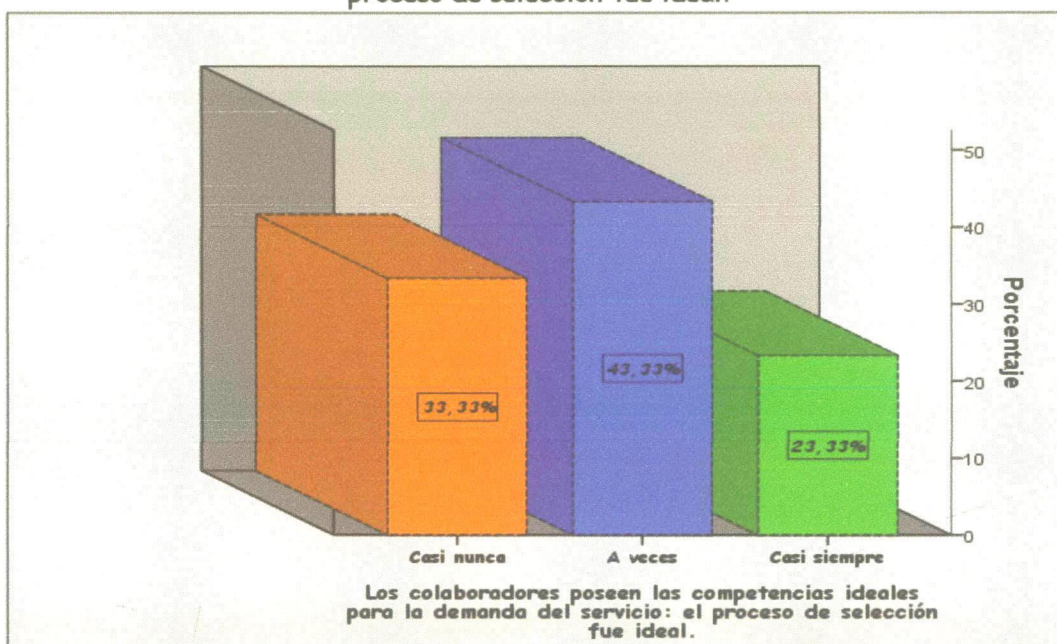


Gráfico N°12: Los colaboradores poseen las competencias ideales para la demanda del servicio: el proceso de selección fue ideal (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Visualizando el gráfico n° 12, el 33,33% de los encuestados afirman que “casi nunca” el proceso de selección fue ideal. Mientras que el 63,33% afirman que “a veces” se practican la puntualidad, la honestidad y el control emocional al servicio. Asimismo, existe un 30,00% que indica que “casi nunca” son aplicados estos valores; y un número mínimo de colaboradores (6,67%) creen que los colaboradores cumplen “casi siempre”. Por lo que sería recomendable revisar el proceso de reclutamiento.

Los colaboradores evidencian periódicamente, participación en capacitaciones vinculadas al servicio brindado.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	14	43,8	46,7	46,7
	A veces	14	43,8	46,7	93,3
	Casi siempre	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°24: Los colaboradores evidencian periódicamente, participación en capacitaciones vinculadas al servicio brindado (Fuente: Cuestionario)

**Los colaboradores evidencian periódicamente, participación en capacitaciones vinculadas al servicio brindado.**

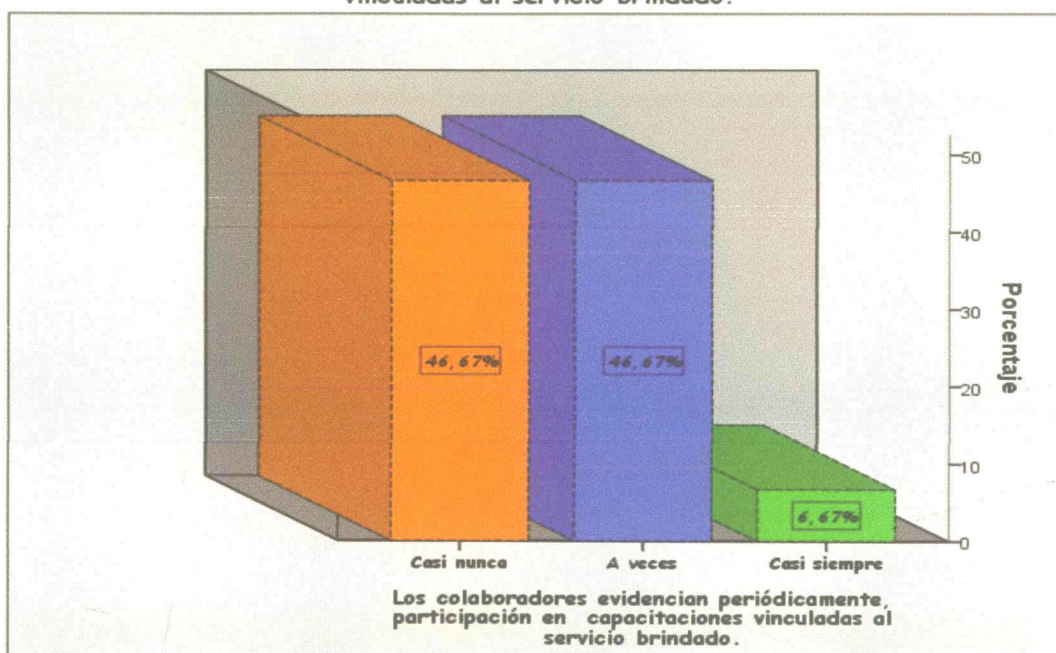


Gráfico N°13: Los colaboradores evidencian periódicamente, participación en capacitaciones vinculadas al servicio brindado. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Conforme al gráfico n° 13, tanto los que afirman “casi nunca” y “a veces” son el 46,67% de los encuestados; y existe un 6.67% que indican que “casi siempre” los colaboradores evidencian periódicamente participación en capacitaciones vinculadas al servicio. De lo que se concluye, que existe una mínima preocupación por parte de la empresa para realizar una debida formación al personal, orientación vinculada al servicio que se brinda.

**En la empresa, los cargos de mayor nivel evidencian la buena gestión del talento humano: se promueven los ascensos del colaborador interno.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	21,9	23,3	23,3
	A veces	18	56,3	60,0	83,3
	Casi siempre	5	15,6	16,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°25: En la empresa, los cargos de mayor nivel evidencian la buena gestión del talento humano: se promueven los ascensos del colaborador interno. (Fuente: Cuestionario)

**En la empresa, los cargos de mayor nivel evidencian la buena gestión del talento humano: se promueven los ascensos del colaborador interno.**

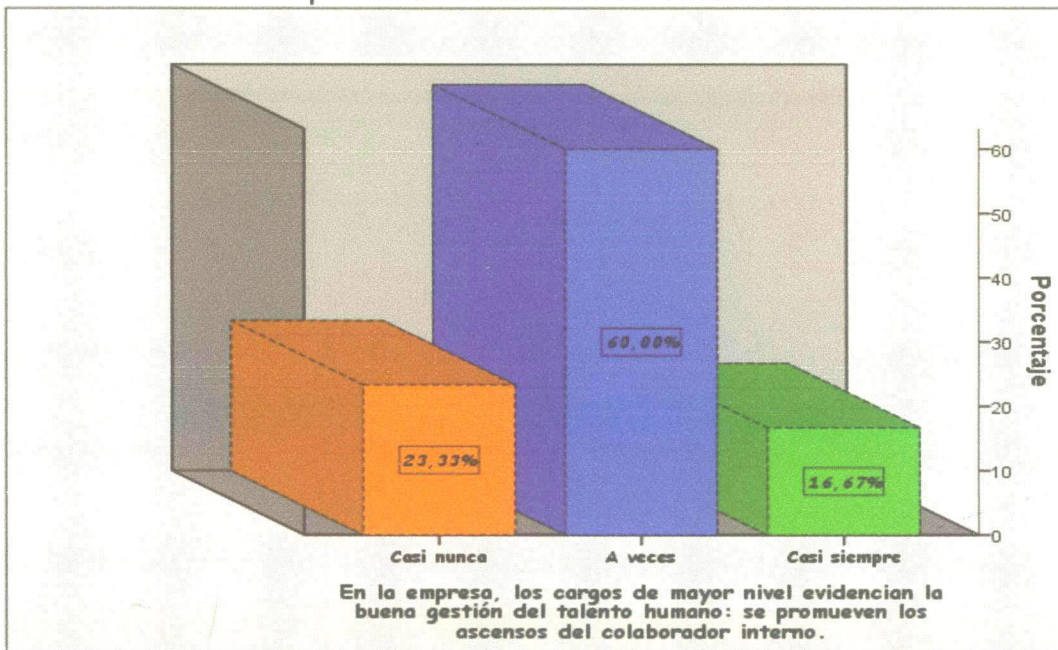


Gráfico N°14: En la empresa, los cargos de mayor nivel evidencian la buena gestión del talento humano: se promueven los ascensos del colaborador interno. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Acorde al gráfico n° 14, el 60,00% de los encuestados afirman que “a veces” se evidencian la promoción del colaborador interno a través de ascensos. Mientras que el 23,33% manifiesta que “casi nunca” y el 16,67% sostiene que “casi siempre”. Por lo que se puede indicar que el colaborador no se siente motivado a identificarse con la empresa por no contar con promociones que considere el esfuerzo de sus labores.

Las tareas se designan en función al organigrama de la Organización.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	25,0	26,7	26,7
	A veces	20	62,5	66,7	93,3
	Casi siempre	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°26: Las tareas se designan en función al organigrama de la Organización  
(Fuente: Cuestionario)

Las tareas se designan en función al organigrama de la Organización.

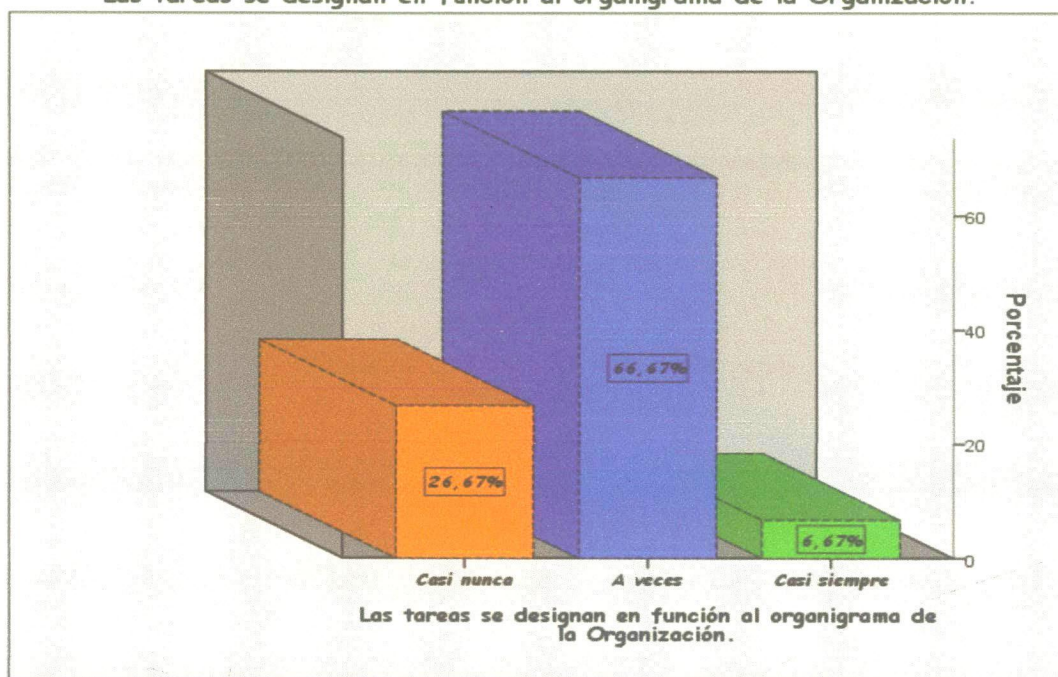


Gráfico N°15: Las tareas se designan en función al organigrama de la Organización.  
(Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Como muestra el gráfico n° 15, existe una mayor parte de los encuestados (66,67%) que afirman que “a veces” las tareas se designan en función al organigrama de la empresa; sin embargo existe el 26,67% que consideran que “casi nunca” y el 6,67% asevera que “casi siempre”; por lo que se concluye que la empresa no tiene un criterio establecido para la delegación de funciones para el personal.



**En temporadas de campaña, la estructura organizacional se debilita por sobrecarga laboral y designación de tareas sin considerar el puesto.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,3	6,7	6,7
	A veces	20	62,5	66,7	73,3
	Casi siempre	8	25,0	26,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°27: En temporadas de campaña, la estructura organizacional se debilita por sobrecarga laboral y designación de tareas sin considerar el puesto (Fuente: Cuestionario)

**En temporadas de campaña, la estructura organizacional se debilita por sobrecarga laboral y designación de tareas sin considerar el puesto.**

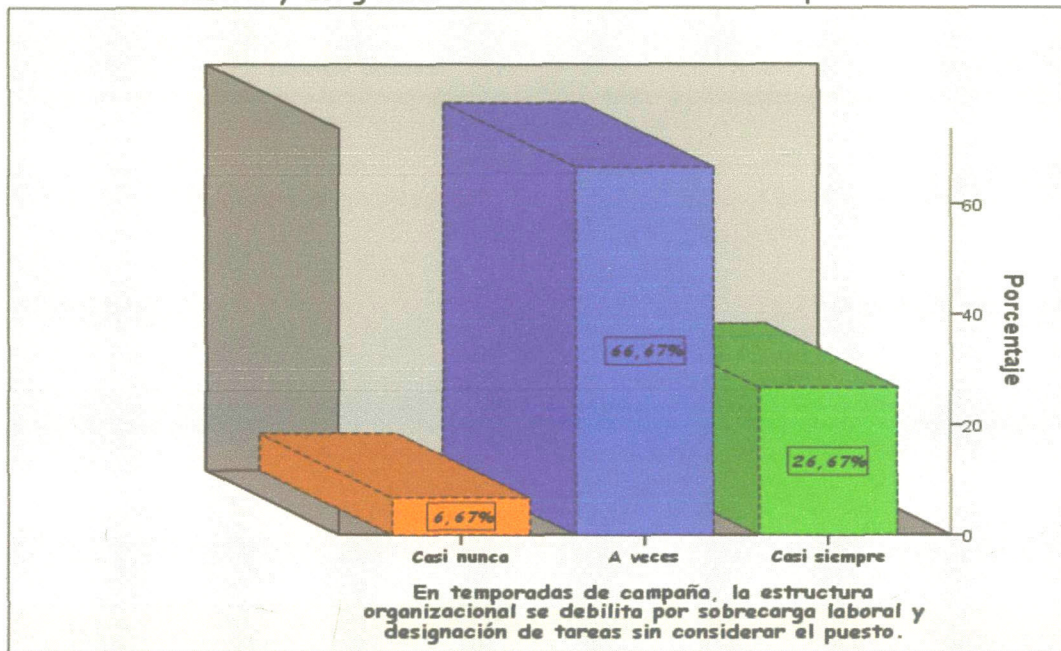


Gráfico N°16: En temporadas de campaña, la estructura organizacional se debilita por sobrecarga laboral y designación de tareas sin considerar el puesto. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Conforme al gráfico n° 16 el 66,67% de los colaboradores entrevistados afirman que existe una débil organización especialmente en temporadas de campaña en la que existe sobrecarga laboral; así como el 26,67% indica que es “casi siempre” y el 6,67% sugiere que “casi nunca” se dan estas circunstancias. En temporadas de campaña puede existir uno o varios procesos que no se están tomando las consideraciones necesarias por sobrecarga laboral, y esto genera pérdidas y una menor rentabilidad en la organización.

La Gerencia monitorea los procedimientos laborales antes de ejercer auditoría					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	15,6	16,7	16,7
	A veces	20	62,5	66,7	83,3
	Casi siempre	5	15,6	16,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°28: La Gerencia monitorea los procedimientos laborales antes de ejercer auditoría  
(Fuente: Cuestionario)

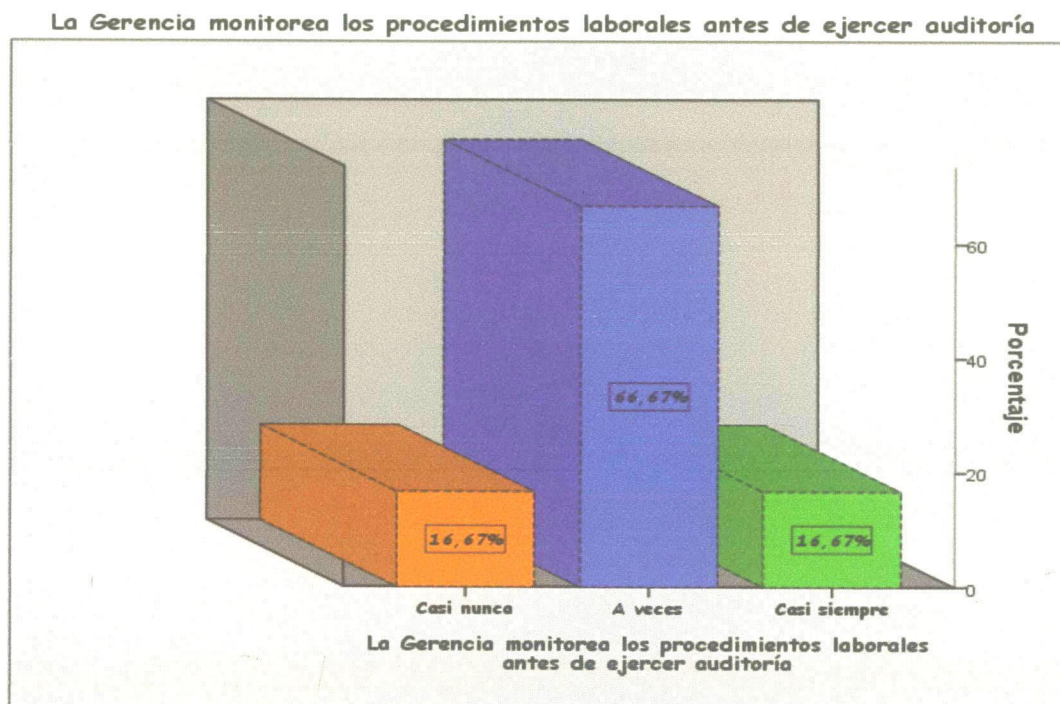


Gráfico N°17: La Gerencia monitorea los procedimientos laborales antes de ejercer auditoría.  
(Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n° 17, el 66,67% de los encuestados manifiestan que la Gerencia “a veces” monitorea los procedimientos laborales antes de realizar una auditoría. Mientras que un porcentaje mínimo afirman “casi nunca” y “casi siempre”, siendo cada uno de 16,67% del total de los encuestados. De la misma se concluye que, puede existir cierta insatisfacción al momento de la auditoría, debido a que antes de ella no se monitorearon los procesos.

**Por política institucional se promueve a los colaboradores con mejor desempeño, ya sea con incentivos, bonos y/o difusión de resultados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	19	59,4	63,3	63,3
	A veces	9	28,1	30,0	93,3
	Casi siempre	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°29: Por política institucional se promueve a los colaboradores con mejor desempeño, ya sea con incentivos, bonos y/o difusión de resultados (Fuente: Cuestionario)

**Por política institucional se promueve a los colaboradores con mejor desempeño, ya sea con incentivos, bonos y/o difusión de resultados.**

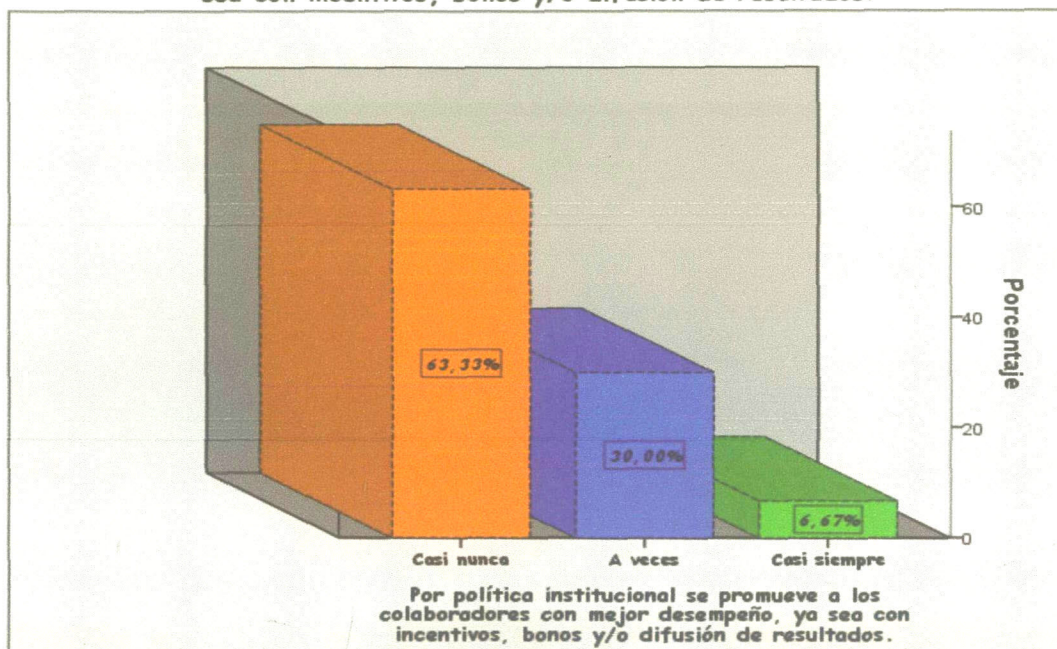


Gráfico N°18: Por política institucional se promueve a los colaboradores con mejor desempeño, ya sea con incentivos, bonos y/o difusión de resultados (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Del gráfico n° 18, se aprecia que la mayoría de los encuestados (63,33%), afirman que no existe promoción de los colaboradores con mejor desempeño. Mientras el 30,00% indican que “a veces” pueden visualizar dicha motivación. Así como el 6,67% sostienen que estas situaciones son “casi siempre”. Como la mayoría opinan que casi nunca, esto genera un ambiente laboral no adecuado para sentir compromiso hacia la empresa y por ende tanto el desempeño laboral como la capacidad de la empresa para generar utilidad, bajan.

Ante la incidencia de error en los procesos de cobranzas, las jefaturas se involucran en acciones resolutivas.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	31,3	33,3	33,3
	A veces	17	53,1	56,7	90,0
	Casi siempre	3	9,4	10,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°30: Ante la incidencia de error en los procesos de cobranzas, las jefaturas se involucran en acciones resolutivas. (Fuente: Cuestionario)

Ante la incidencia de error en los procesos de cobranzas, las jefaturas se involucran en acciones resolutivas.

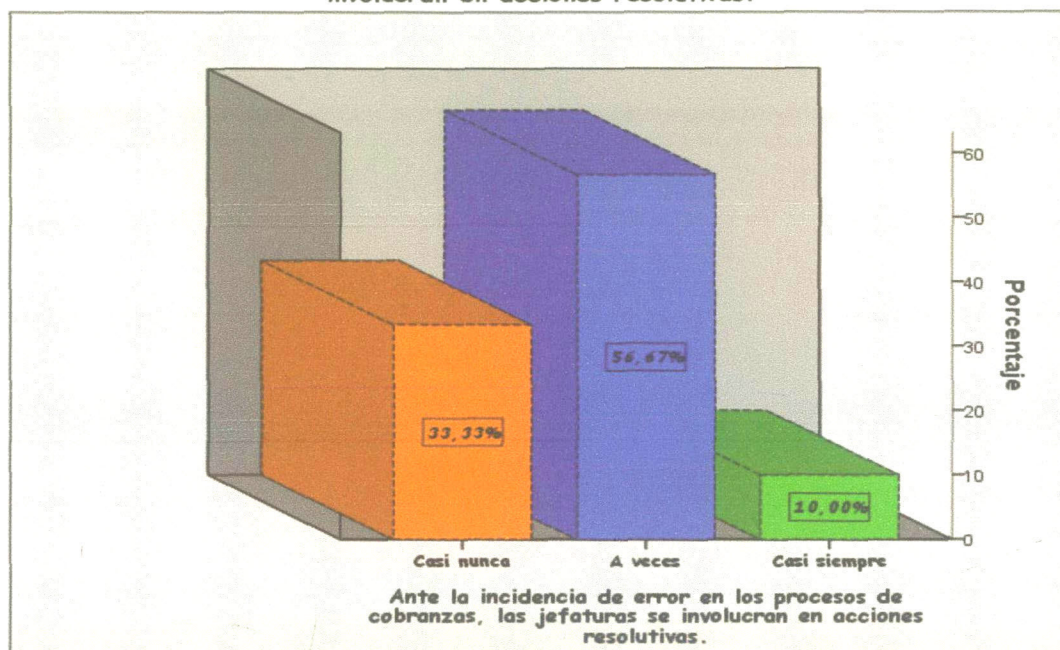


Gráfico N°19: Ante la incidencia de error en los procesos de cobranzas, las jefaturas se involucran en acciones resolutivas. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Conforme al gráfico n° 19, un gran porcentaje de los encuestados (56,67%) afirman que “a veces” las jefaturas realizan acciones resolutivas en caso de error en los procesos. Mientras que el 33,33% indican que “casi nunca” lo cumplen. Por otro lado el 10,00% manifiesta que si lo ejecutan “casi siempre”. Al no aplicar acciones resolutivas ante los procesos de error, existe mayor riesgo de que se repita con frecuencia, generando pérdidas en la rentabilidad de la empresa.

La Gerencia toma las medidas necesarias para evitar y/o atender los riesgos identificados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	25,0	26,7	26,7
	A veces	20	62,5	66,7	93,3
	Casi siempre	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°31: La Gerencia toma las medidas necesarias para evitar y/o atender los riesgos identificados  
(Fuente: Cuestionario)

La gerencia toma las medidas necesarias para evitar y/o atender los riesgos identificados

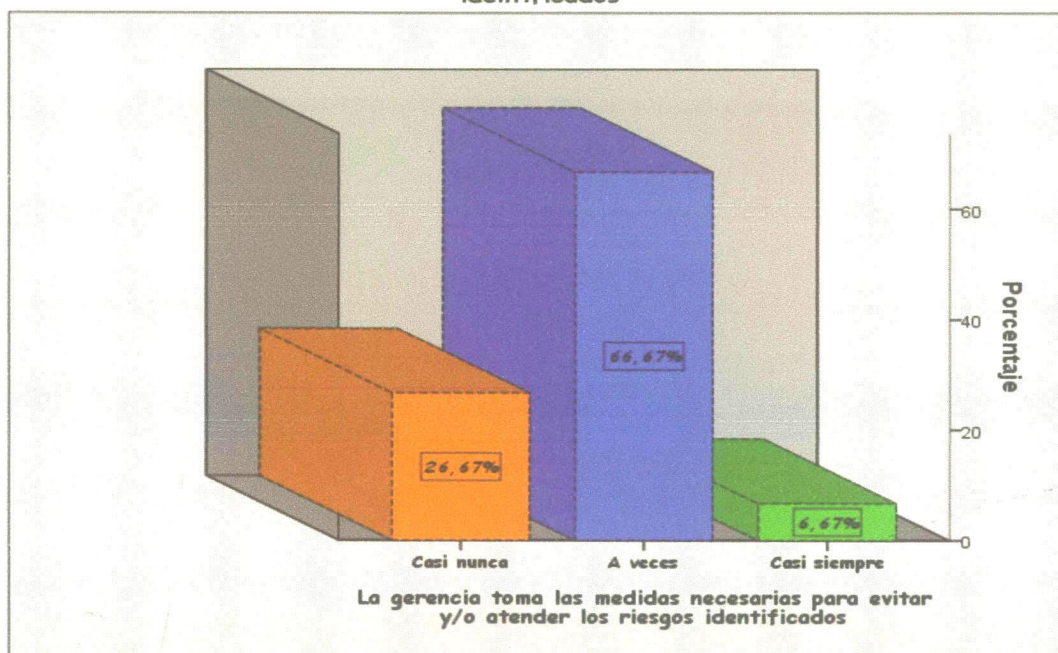


Gráfico N°20: La Gerencia toma las medidas necesarias para evitar y/o atender los riesgos identificados.  
(Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** En el gráfico n° 20 se visualiza que el 66,67% de los encuestados manifiestan que “a veces” la gerencia toma las medidas necesarias en situaciones de riesgos. Siendo el 26,67% los que opinan que “casi nunca” y el 6,67% sostienen que “casi siempre” la gerencia sabe afrontar este tipo de acontecimientos. Si la Gerencia no realiza operaciones precisas para afrontar los riesgos identificados, puede acarrear pérdidas en el balance general de la empresa por los gastos que se incurrirían.

Todos los procedimientos contables son controlados por colaboradores competentes para identificar el riesgo oportunamente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	18,8	20,0	20,0
	A veces	20	62,5	66,7	86,7
	Casi siempre	4	12,5	13,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°32: Todos los procedimientos contables son controlados por colaboradores competentes para identificar el riesgo oportunamente (Fuente: Cuestionario)

**Todos los procedimientos contables son controlados por colaboradores competentes para identificar el riesgo oportunamente**

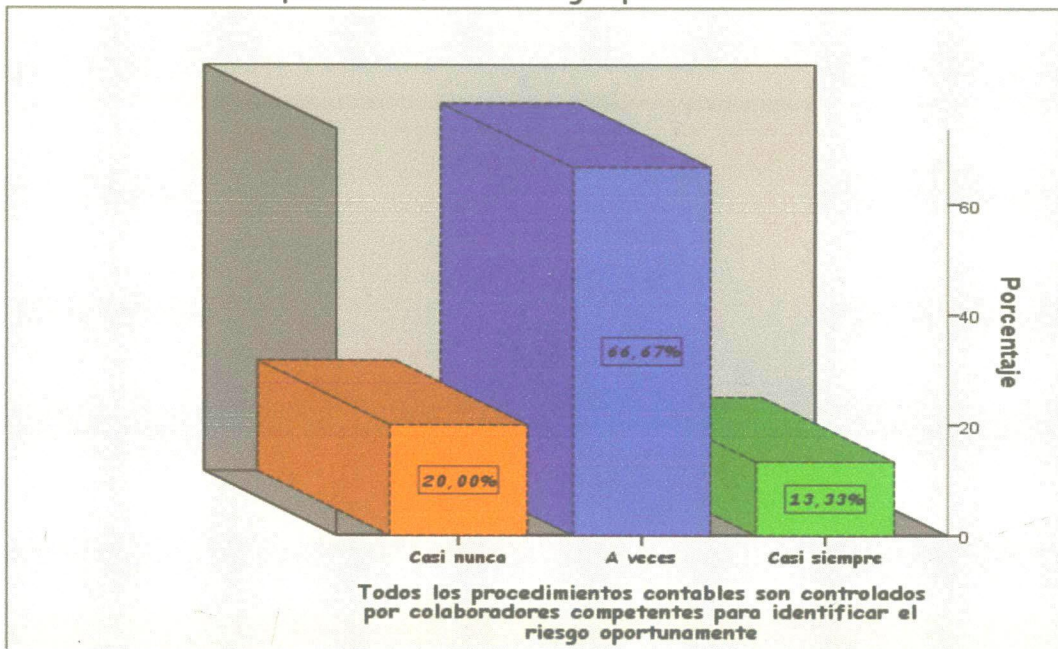


Gráfico N°21: Todos los procedimientos contables son controlados por colaboradores competentes para identificar el riesgo oportunamente. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acorde al gráfico n° 21, el 66,67% de los colaboradores indican que “a veces” los procedimientos contables son controlados por personal competente; mientras que el 20,00% afirma que “casi nunca” y el 13,33% sostiene que “casi siempre”. Para mejorar la rentabilidad, es necesario que la empresa verifique que los encargados de los procedimientos contables sean colaboradores competentes en la materia.

La información remitida por las instituciones-clientes, es confiable y veraz lo que permite debilitar los riesgos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	18,8	20,0	20,0
	A veces	19	59,4	63,3	83,3
	Casi siempre	5	15,6	16,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°33: La información remitida por las instituciones-clientes, es confiable y veraz lo que permite debilitar los riesgos (Fuente: Cuestionario)

La información remitida por las instituciones-clientes, es confiable y veraz lo que permite debilitar los riesgos

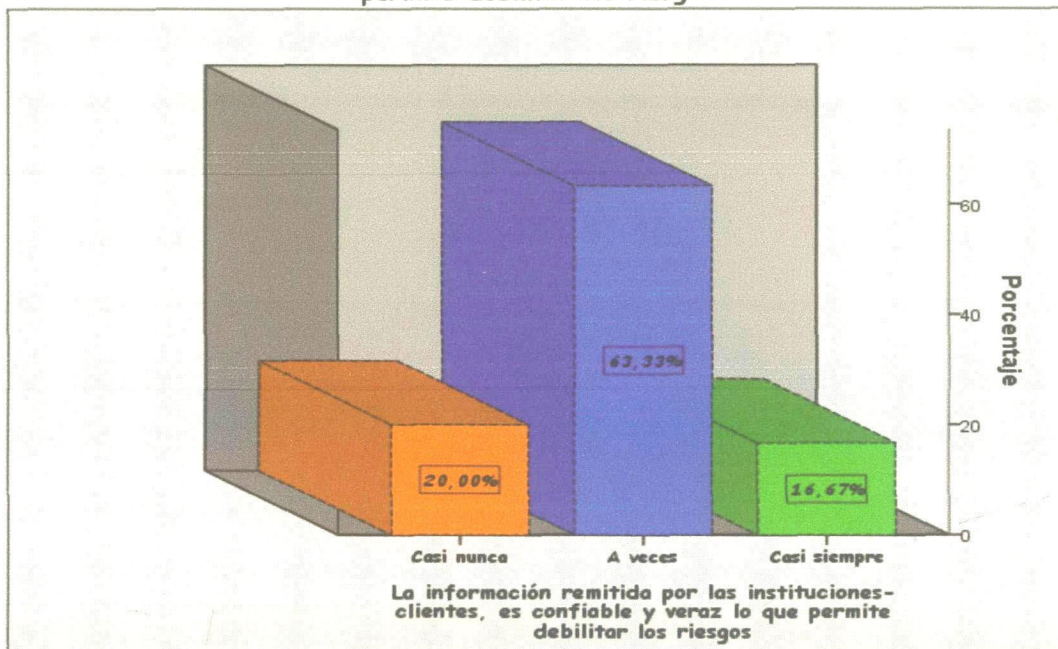


Gráfico N°22: La información remitida por las instituciones-clientes, es confiable y veraz lo que permite debilitar los riesgos. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n° 22, el 63,33% de los colaboradores encuestados afirman que “a veces” la información remitida por las instituciones-clientes es confiable y veraz; mientras que el 20,00% indica que “casi nunca” y el 16,67% sostiene que “casi siempre” se suceden estas situaciones. Es necesario poner énfasis en la información que las instituciones-clientes nos brindan ya que permitiría reducir los riesgos de una baja recuperación de cartera.

Los clientes potenciales tienen la tendencia de ofrecer una cartera limitada en información, demandando gastos adicionales en su implementación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	21,9	23,3	23,3
	A veces	18	56,3	60,0	83,3
	Casi siempre	5	15,6	16,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°34: Los clientes potenciales tienen la tendencia de ofrecer una cartera limitada de información, demandando gastos adicionales en su implementación. (Fuente: Cuestionario)

Los clientes potenciales tienen la tendencia de ofrecer una cartera limitada en información, demandando gastos adicionales en su implementación

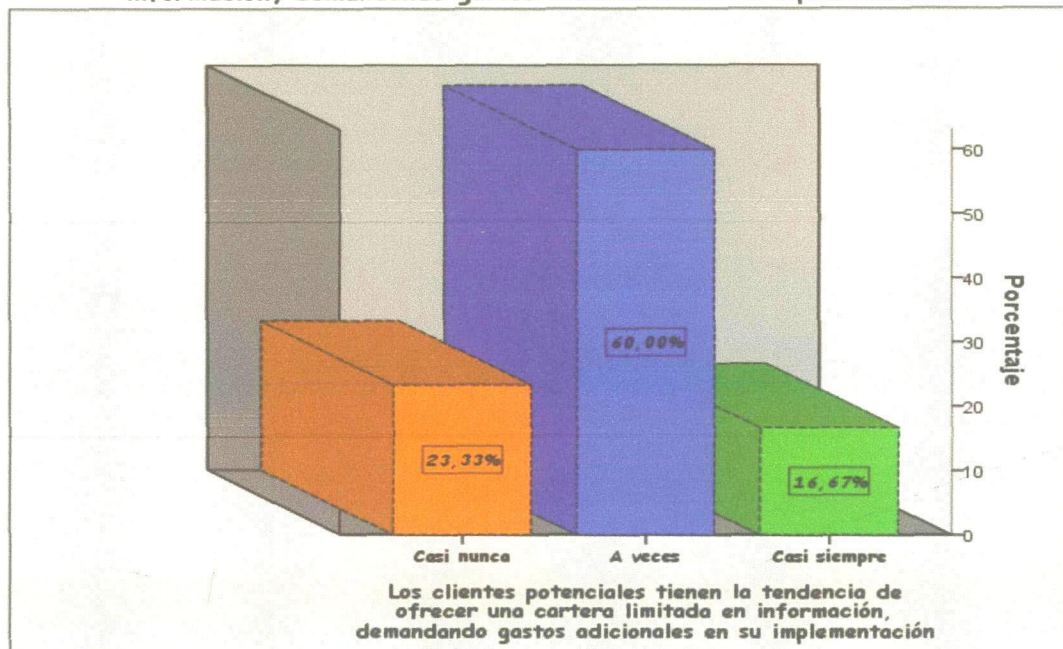


Gráfico N°23: Los clientes potenciales tienen la tendencia de ofrecer una cartera limitada en información demandando gastos adicionales en su implementación. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Del gráfico n° 23, los colaboradores afirman que “a veces” (60,00%) y “casi nunca” (23,33%) la información de los clientes que ofrecen su cartera es limitada; sin embargo el 16,67% sostiene que “casi siempre” es suficiente la información. Esta pregunta va unida a la n° 13, y es necesario poner énfasis a que la información que nos brinden sea la suficiente para poder realizar las gestiones de cobranza oportunas para aumentar la rentabilidad.



La empresa orienta al personal a cumplir funciones específicas en caso de identificar un riesgo para la empresa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	16	50,0	53,3	53,3
	A veces	12	37,5	40,0	93,3
	Casi siempre	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°35: La empresa orienta al personal a cumplir funciones específicas en caso de identificar un riesgo para la empresa. (Fuente: Cuestionario)

La empresa orienta al personal a cumplir funciones específicas en caso de identificar un riesgo para la empresa.

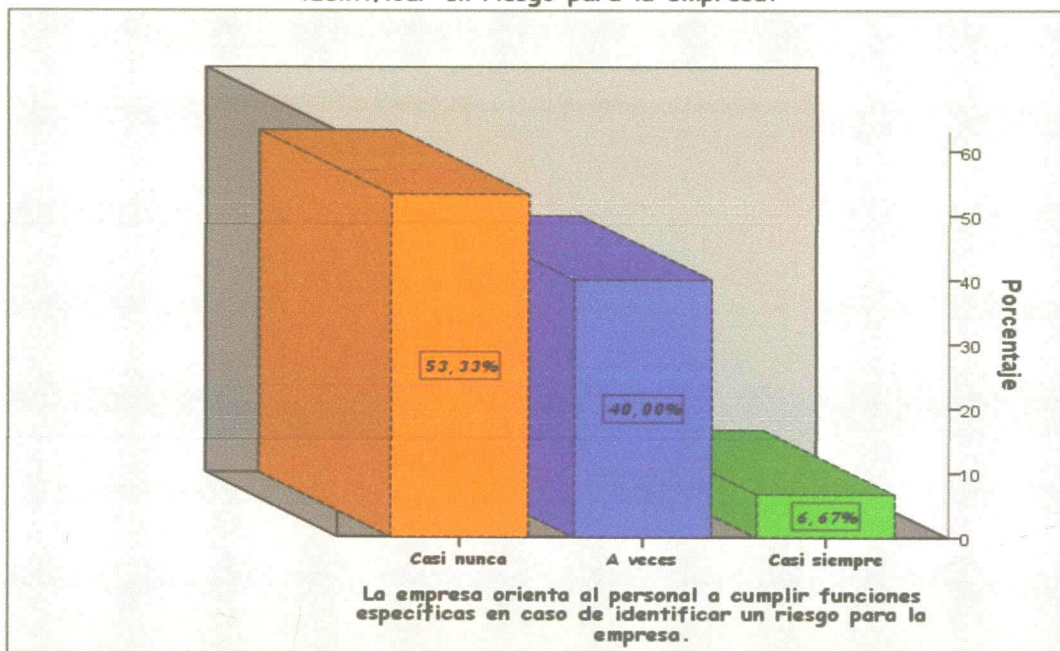


Gráfico N°24: La empresa orienta al personal a cumplir funciones específicas en caso de identificar un riesgo para la empresa. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Conforme al gráfico n° 24, se visualiza que el 53,55% de los encuestados sostiene que “casi nunca” la empresa orienta al personal a cumplir funciones específicas en caso de riesgo; mientras que el 40,00% afirma que “a veces” y el 6,67% “casi siempre”. Este tipo de acciones son necesarias asumirlas con la responsabilidad y actuación de toda la organización para que el riesgo no sea tan impactante en la rentabilidad de la empresa.

Los colaboradores toman conocimiento de los cambios que la Gerencia decide en el afán de prevenir y/o afrontar los riesgos identificados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	25,0	26,7	26,7
	Casi nunca	19	59,4	63,3	90,0
	A veces	3	9,4	10,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°36: Los colaboradores toman conocimiento de los cambios que la Gerencia decide en el afán de prevenir y/o afrontar los riesgos identificados. (Fuente: Cuestionario)

Los colaboradores toman conocimiento de los cambios que la Gerencia decide en el afán de prevenir y/o afrontar los riesgos identificados

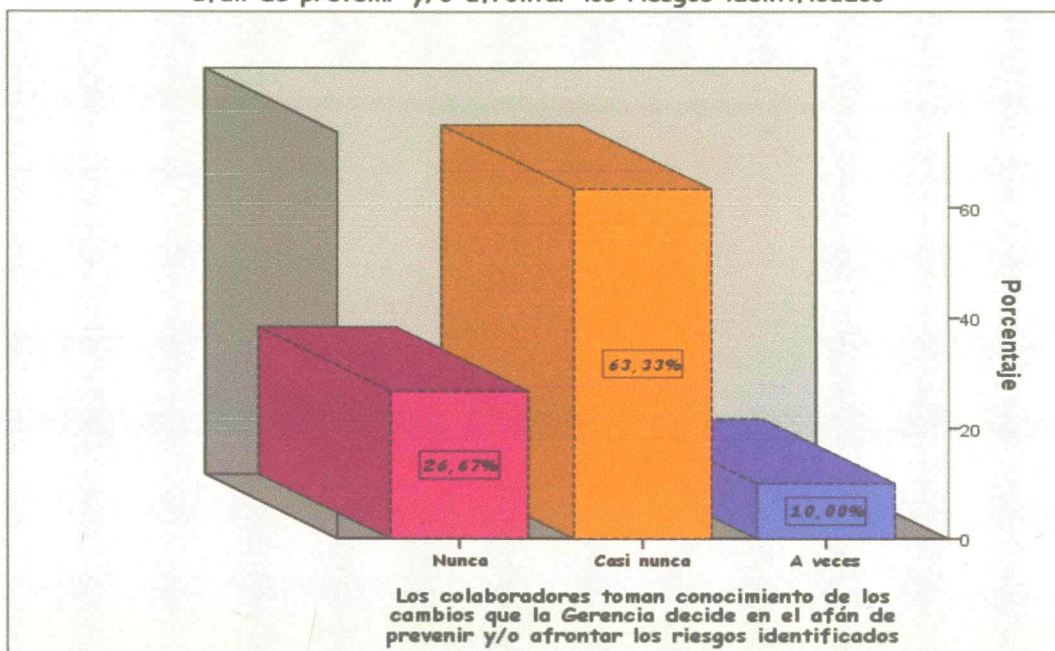


Gráfico N°25: Los colaboradores toman conocimiento de los cambios que la Gerencia decide en el afán de prevenir y/o afrontar los riesgos identificados. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acuerdo al gráfico n° 25, el 63,33% de los colaboradores encuestados afirman que “casi nunca” tienen conocimiento de los cambios que decide la Gerencia, mientras que el 26,67% indican que “nunca” y el 10,00% sostienen que “a veces”. Es preocupante que se presenten este tipo de situaciones, debido a que el personal debe estar en constante comunicación sobre este tipo de información a fin de prevenir los riesgos.

Las funciones del personal del área están delimitadas de acuerdo a las políticas y normativas publicadas en el Manual de Operaciones y Funciones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	46,9	50,0	50,0
	A veces	12	37,5	40,0	90,0
	Casi siempre	3	9,4	10,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°37: Las funciones del personal del área están delimitadas de acuerdo a las políticas y normativas publicadas en el Manual de Operaciones y Funciones (Fuente: Cuestionario)

**Las funciones del personal del área están delimitadas de acuerdo a las políticas y normativas publicadas en el Manual de Operaciones y Funciones**

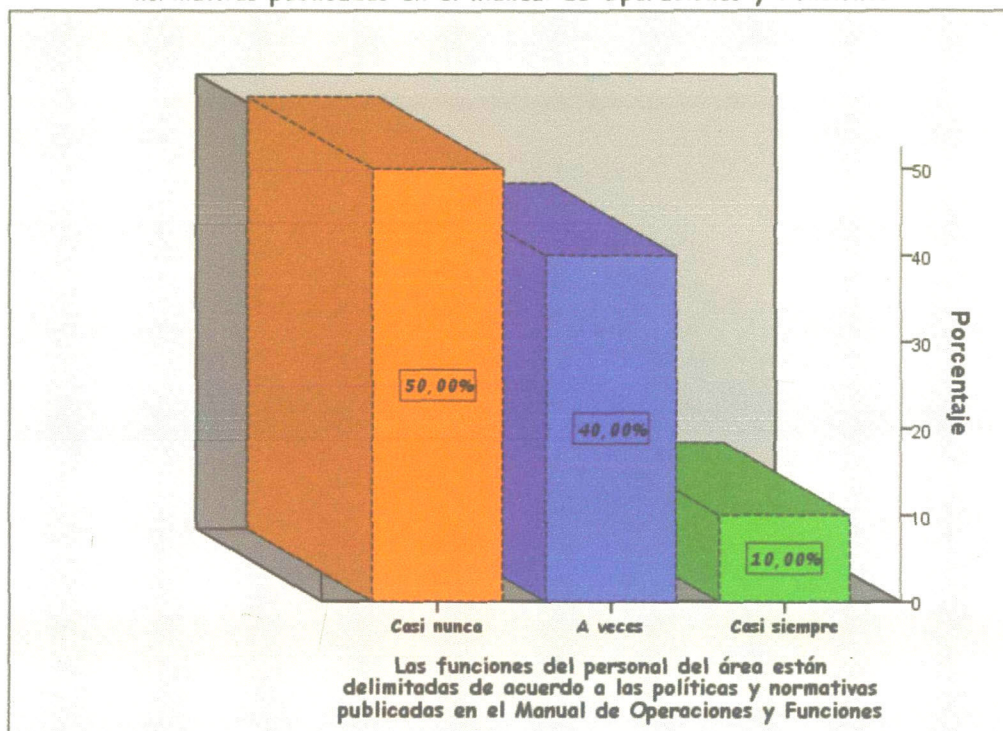


Gráfico N°26: Las funciones del personal del área están delimitadas de acuerdo a las políticas y normativas publicadas en el Manual de Operaciones y Funciones. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** En el gráfico n° 26 se visualiza que el 50,00% de los encuestados sostienen que “casi nunca” las funciones están delimitadas de acuerdo a las políticas y normativas del MOF; mientras que el 40,00% indican que “a veces” y el 10,00% afirman que “casi siempre” se presentan las funciones. Sin embargo si existe un MOF que delimite las funciones del personal, la problemática en esta situación es que no se realiza una comunicación adecuada del mismo.

Están debidamente aprobados los asientos de diario por un funcionario o empleado responsable del área					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	31,3	33,3	33,3
	A veces	18	56,3	60,0	93,3
	Casi siempre	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°38: Están debidamente aprobados los asientos de diario por un funcionario o empleado responsable del área (Fuente: Cuestionario)

**Están debidamente aprobados los asientos de diario por un funcionario o empleado responsable del área**

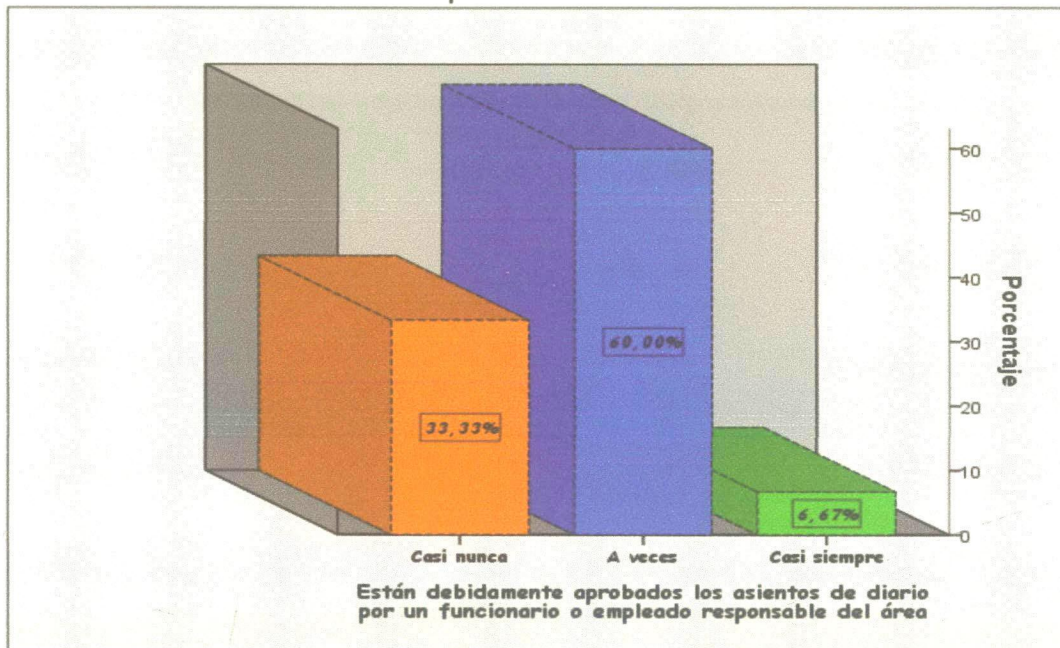


Gráfico N°27: Están debidamente aprobados los asientos de diario por un funcionario o empleado responsable del área. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Conforme al gráfico n° 27, los colaboradores opinan que “a veces” los asientos de diario están aprobados por un responsable del área (60,00%), mientras que el 33,33% afirma que “casi nunca” y el 6,67% indican que “casi siempre” se presenta estas situaciones. Sería conveniente que la empresa revise la adecuada implementación del control en sus sistemas contables a fin de contar con información fidedigna.

Se han adoptado medidas de seguridad en el área de administración y finanzas para salvaguardar los activos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	14	43,8	46,7	46,7
	A veces	14	43,8	46,7	93,3
	Casi siempre	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°39: Se han adoptado medidas de seguridad en el área de administración y finanzas para salvaguardar los activos (Fuente: Cuestionario)

**Se han adoptado medidas de seguridad en el área de administración y finanzas para salvaguardar los activos**

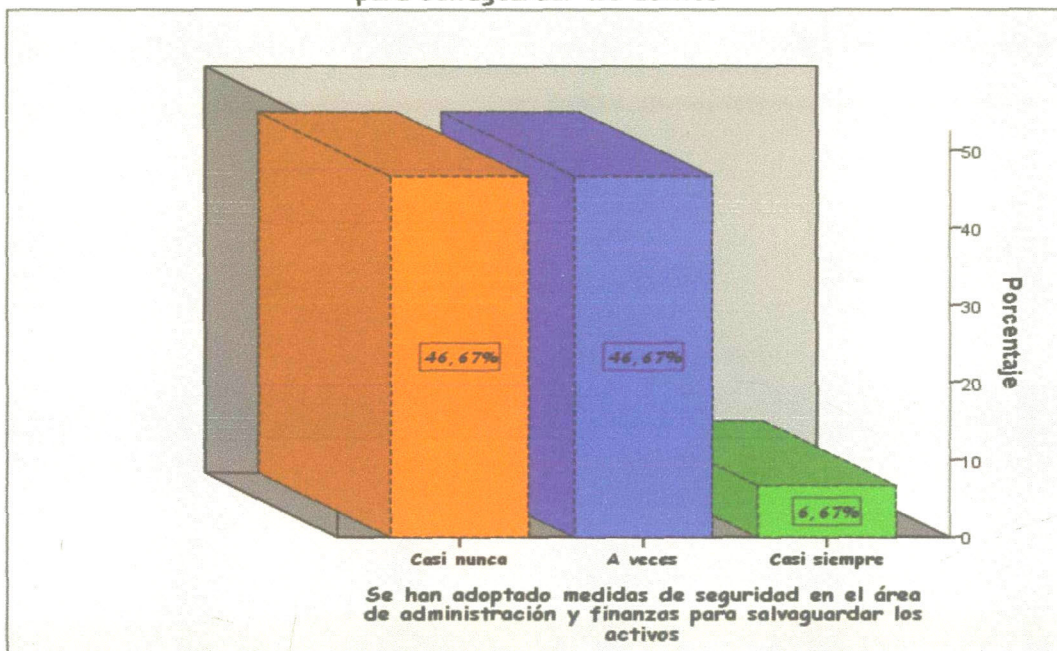


Gráfico N°28: Se han adoptado medidas de seguridad en el área de administración y finanzas para salvaguardar los activos. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acuerdo al gráfico n° 28, el 46,67% de los encuestados afirman que “casi nunca” se realizan medidas de seguridad para salvaguardar los activos; mientras que el 46,67% indican que “a veces” y el 6,67% sostienen que “casi siempre” se realizan estas medidas. Salvaguardar los activos es una forma de hacer que la rentabilidad no baje, así que es recomendable que se adopten medidas necesarias para estas situaciones.

La empresa tiene establecido los indicadores a evaluar a los colaboradores por concepto de desempeño laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	15,6	16,7	16,7
	Casi nunca	16	50,0	53,3	70,0
	A veces	9	28,1	30,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°40: La empresa tiene establecido los indicadores a evaluar a los colaboradores por concepto de desempeño laboral (Fuente: Cuestionario)

La empresa tiene establecido los indicadores a evaluar a los colaboradores por concepto de desempeño laboral

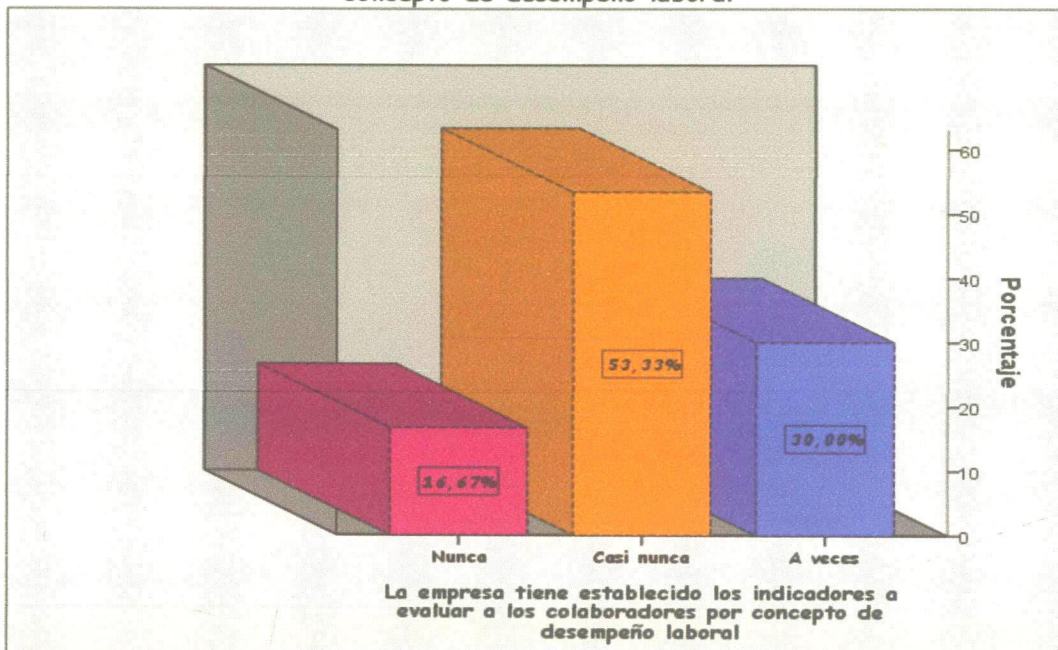


Gráfico N°29: La empresa tiene establecido los indicadores a evaluar a los colaboradores por concepto de desempeño laboral. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n° 29, es preocupante visualizar que “casi nunca” con el 53,33% de los encuestados sostienen que la empresa tiene establecido evaluaciones por desempeño laboral; mientras que el 16,67% indican que “nunca” y el 30,00% afirman que “a veces”. La empresa debe realizar estas evaluaciones para una buena retroalimentación adecuada y reducir desacuerdos con respecto a su actuación dentro de la organización.

Al realizar la investigación respectiva al mal proceder, se toman las medidas necesarias hacia el colaborador					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	13	40,6	43,3	43,3
	A veces	16	50,0	53,3	96,7
	Casi siempre	1	3,1	3,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°41: Al realizar la investigación respectiva al mal proceder, se toman las medidas necesarias hacia el colaborador (Fuente: Cuestionario)

Al realizar la investigación respectiva al mal proceder, se toman las medidas necesarias hacia el colaborador

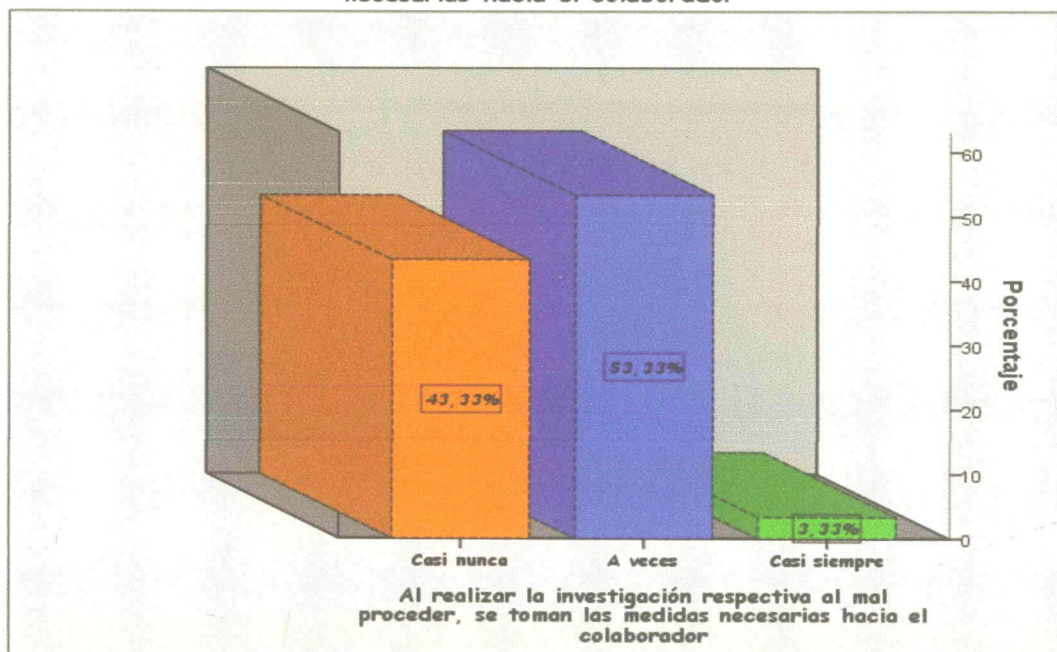


Gráfico N°30: Al realizar la investigación respectiva al mal proceder, se toman las medidas necesarias hacia el colaborador. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Conforme al gráfico n° 30, el 43,33% de los colaboradores encuestados afirman que “casi nunca” se toman las medidas necesarias hacia el colaborador; mientras que el 53,33% sostienen que “a veces” y el 3,33% indican que “casi siempre”. Esto generaría un ambiente laboral inadecuado porque se visualizaría dejadez de la organización en hacer cumplir con las normativas de la empresa, y por consiguiente generaría acciones que perjudicarían la rentabilidad.

El contacto directo con los clientes genera reportes sistematizados y auditados oportunamente					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	28,1	30,0	30,0
	A veces	14	43,8	46,7	76,7
	Casi siempre	7	21,9	23,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°42: El contacto directo con los clientes genera reportes sistematizados y auditados oportunamente. (Fuente: Cuestionario)

**El contacto directo con los clientes genera reportes sistematizados y auditados oportunamente**

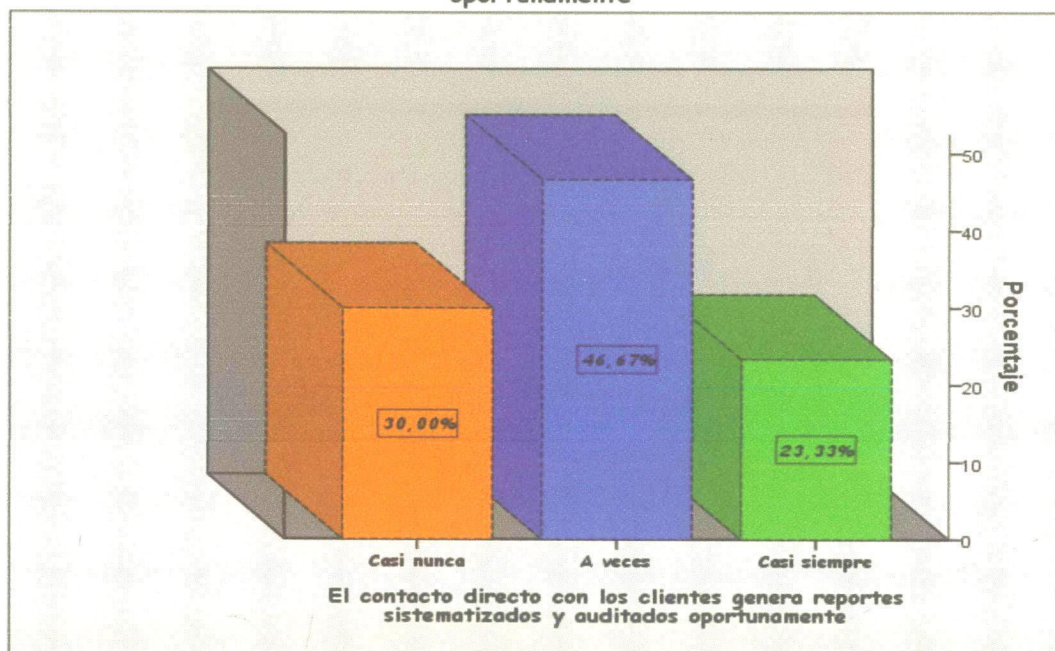


Gráfico N°31: El contacto directo con los clientes genera reportes sistematizados y auditados oportunamente. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Acorde al gráfico n° 31, el 46,67% de los colaboradores encuestados afirman que "a veces" se generan reportes sistematizados y auditados oportunamente; sin embargo el 30,00% indican "casi nunca" y el 23,33% sostiene "casi siempre" se realizan este tipo de reportes. El manejo de estos informes sirve de retroalimentación a fin de prever y/o corregir los riesgos hacia la rentabilidad de la organización.



**En la empresa, la tecnología empleada para la mejora de las comunicaciones cuenta con las medidas de seguridad que garantizan su utilidad y conservación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	37,5	40,0	40,0
	A veces	14	43,8	46,7	86,7
	Casi siempre	4	12,5	13,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°43: En la empresa, la tecnología empleada para la mejora de las comunicaciones cuenta con las medidas de seguridad que garantizan su utilidad y conservación. (Fuente: Cuestionario)

**En la empresa, la tecnología empleada para la mejora de las comunicaciones cuenta con las medidas de seguridad que garantizan su utilidad y conservación**

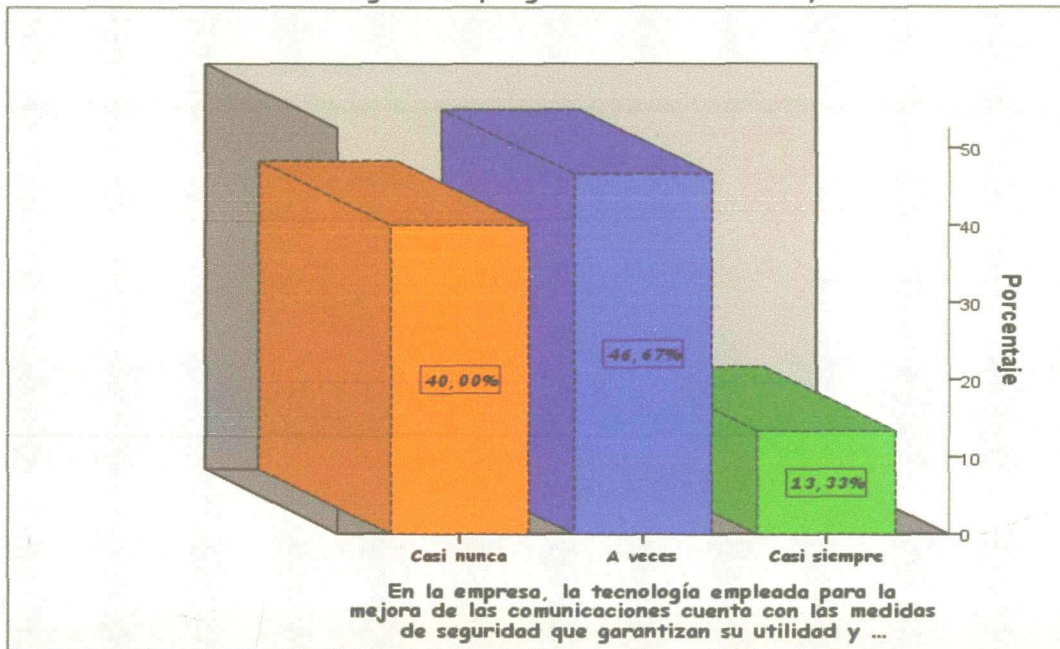


Gráfico N°32: En la empresa, la tecnología empleada para la mejora de las comunicaciones cuenta con las medidas de seguridad que garantizan su utilidad y conservación. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Del gráfico n° 32, el 46,67% de los encuestados afirman que “a veces” la tecnología es la adecuada para la mejora de las comunicaciones; así como el 40,00% sostiene que “casi nunca” y el 13,33% indican que “casi siempre” se puede garantizar su utilidad y conservación. El aspecto de las comunicaciones y la tecnología empleada para utilizarla es fundamental para que la empresa desarrolle a buen recaudo sus operaciones y por consiguiente generar mayor rentabilidad. Es necesario realizar una revisión y actualización de las mismas.

La información brindada por la Gerencia es pertinente e idónea para el buen desenvolvimiento del colaborador					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	28,1	30,0	30,0
	A veces	17	53,1	56,7	86,7
	Casi siempre	4	12,5	13,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°44: La información brindada por la Gerencia es pertinente e idónea para el buen desenvolvimiento del colaborador (Fuente: Cuestionario)

**La información brindada por la Gerencia es pertinente e idónea para el buen desenvolvimiento del colaborador**

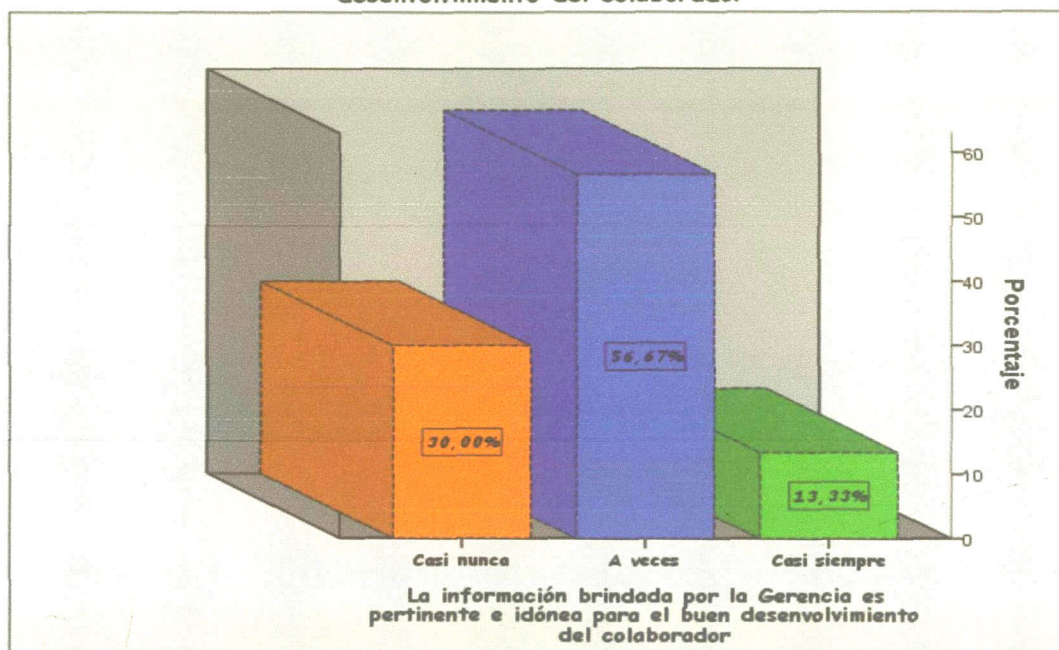


Gráfico N°33: La información brindada por la Gerencia es pertinente e idónea para el buen desenvolvimiento del colaborador (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acuerdo al gráfico n° 33, el 56,67% sostiene que “a veces”, el 30,00% indica que “casi nunca” y el 13,33% afirma que “casi siempre”, la Gerencia brinda una información pertinente e idónea para poder desenvolverse adecuadamente dentro de la organización. La empresa debe proporcionar toda la información necesaria para que el personal pueda desempeñarse en sus funciones esto garantizaría un desenvolvimiento acorde a los objetivos organizacionales.

Los colaboradores conocen los proyectos y objetivos que la alta dirección plantea					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	25,0	26,7	26,7
	Casi nunca	16	50,0	53,3	80,0
	A veces	6	18,8	20,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°45: Los colaboradores conocen los proyectos y objetivos que la alta dirección plantea.  
(Fuente: Cuestionario)

Los colaboradores conocen los proyectos y objetivos que la alta dirección plantea

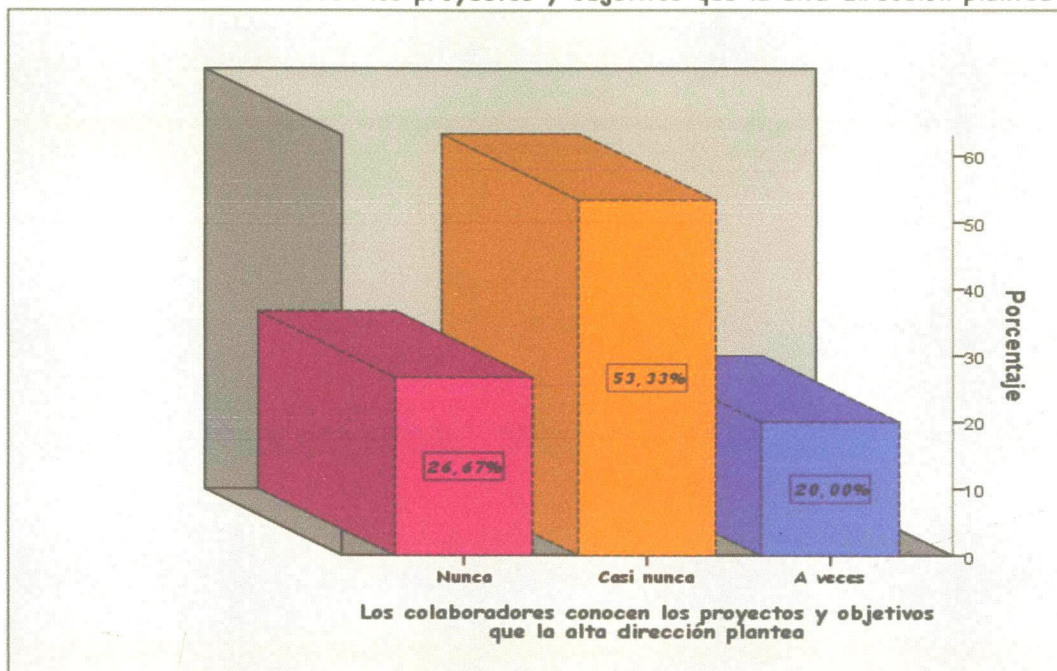


Gráfico N°34: Los colaboradores conocen los proyectos y objetivos que la alta dirección plantea.  
(Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n° 34, el 53,33% de los colaboradores encuestados afirma que “casi nunca”, el 26,67% indica que “nunca” y el 20,00% sostiene que “a veces” se conocen los proyectos y objetivos que la alta dirección plantea. Esto visualiza la falta de comunicación correcta existente entre la Gerencia para con el personal administrativo, generando que el desempeño de los colaboradores no se encuentren alineados a los objetivos de la organización.

La empresa cuenta con un sistema de comunicación fluido e integrado que permite evaluar el nivel y la etapa de las negociaciones con los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	18,8	20,0	20,0
	A veces	14	43,8	46,7	66,7
	Casi siempre	10	31,3	33,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°46: La empresa cuenta con un sistema de comunicación fluido e integrado que permite evaluar el nivel y la etapa de las negociaciones con los clientes. (Fuente: Cuestionario)

La empresa cuenta con un sistema de comunicación fluido e integrado que permite evaluar el nivel y la etapa de las negociaciones con los clientes.

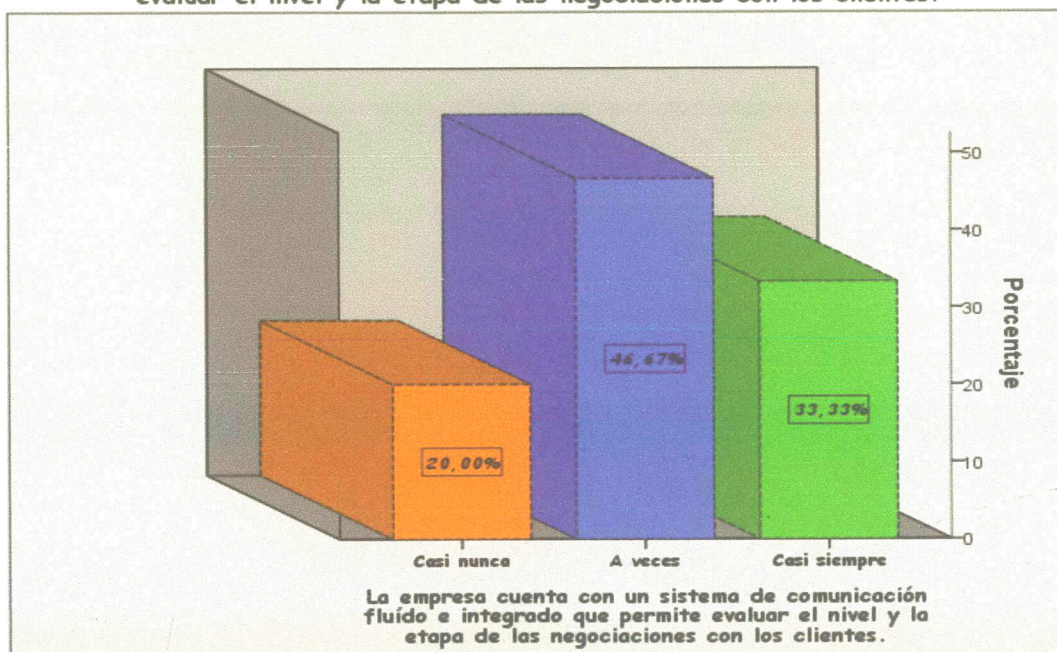


Gráfico N°35: La empresa cuenta con un sistema de comunicación fluido e integrado que permite evaluar el nivel y la etapa de las negociaciones con los clientes. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n° 35, el 46,67% de los colaboradores opinan que “a veces” la empresa cuenta con un sistema de comunicación fluida e integrada que permite evaluar el nivel de las negociaciones. Mientras que el 20,00% sostiene que “casi nunca” y el 33,33% indica que “casi siempre” se cuenta con este sistema. En la empresa tener un buen sistema que permita registrar las negociaciones, generaría reducir tiempos en la recaudación y estar al día en la información, y permitir que se refleje en los resultados del período contable.

**Los colaboradores tienen conocimiento de las actividades de supervisión que se realiza dentro de la Organización**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	25,0	26,7	26,7
	A veces	16	50,0	53,3	80,0
	Casi siempre	6	18,8	20,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°47: Los colaboradores tienen conocimiento de las actividades de supervisión que se realiza dentro de la Organización. (Fuente: Cuestionario)

**Los colaboradores tienen conocimiento de las actividades de supervisión que se realiza dentro de la Organización**

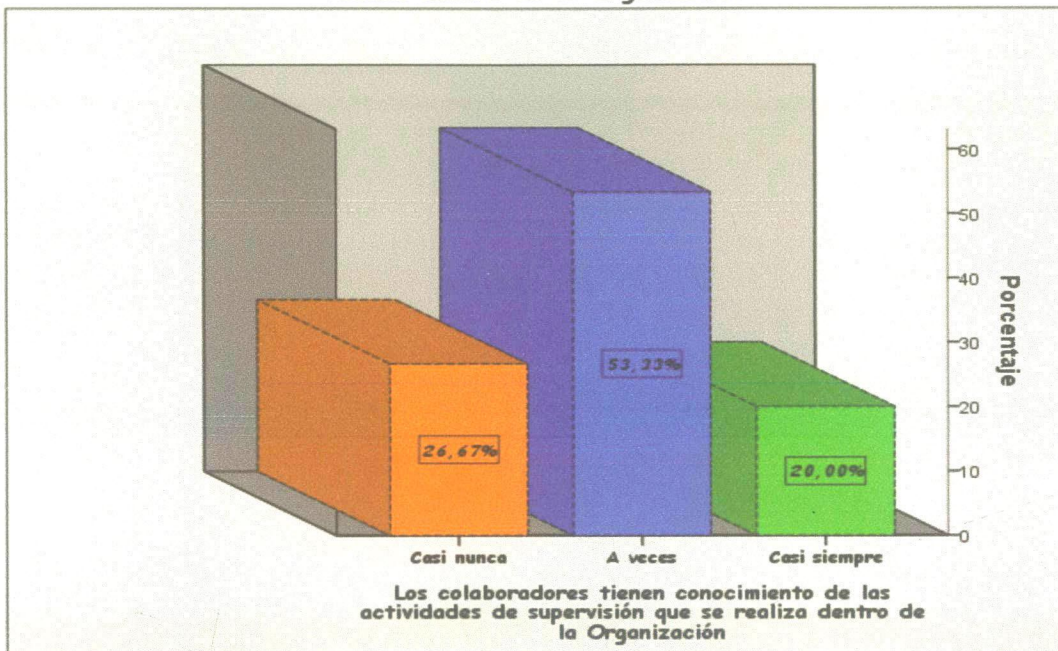


Gráfico N°36: Los colaboradores tienen conocimiento de las actividades de supervisión que se realiza dentro de la Organización. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Acorde al gráfico n° 36, el 53,33% sostiene que “a veces” se tiene conocimiento de las actividades de supervisión que se realiza dentro de las organización; mientras que el 26,67% indica que “casi nunca” y el 20,00% afirma que “casi siempre”. Aplicar las actividades de supervisión es garantizar que se utilice adecuadamente tanto los activos como las horas hombre que se invierte en el día a día. Es necesario que se ponga de conocimiento al personal dichas actividades para tener una adecuada retroalimentación.

Las acciones de supervisión son realizadas por personal competente y fiable que garantizan la transparencia de los resultados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,3	6,7	6,7
	A veces	21	65,6	70,0	76,7
	Casi siempre	7	21,9	23,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°48: Las acciones de supervisión son realizadas por personal competente y fiable que garantizan la transparencia de los resultados. (Fuente: Cuestionario)

Las acciones de supervisión son realizadas por personal competente y fiable que garantizan la transparencia de los resultados

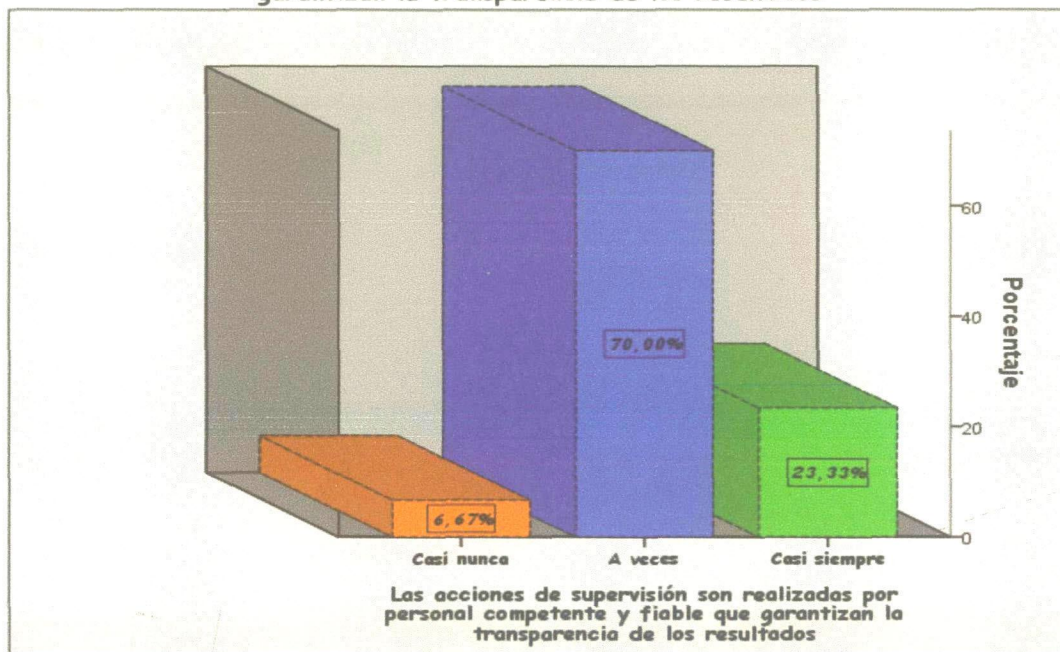


Gráfico N°37: Las acciones de supervisión son realizadas por personal competente y fiable que garantizan la transparencia de los resultados. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acuerdo al gráfico n° 37, el 70,00% de los colaboradores opinan que “a veces” que las acciones de supervisión las realizan personal competente y fiable; mientras que el 23,33 sostiene que “casi siempre” y el 6,67 afirma que “casi nunca”. Al considerarse que no existe personal adecuado para realizar estas actividades de supervisión generaría suspicacia ante los informes finales, por consiguiente no tendría confiabilidad en los mismos.

Los resultados de las acciones de supervisión son comunicadas al personal implicado a fin de evitar que se repitan las mismas falencias.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,1	3,3	3,3
	A veces	19	59,4	63,3	66,7
	Casi siempre	10	31,3	33,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°49: Los resultados de las acciones de supervisión son comunicadas al personal implicado a fin de evitar que se repitan las mismas falencias (Fuente: Cuestionario)

Los resultados de las acciones de supervisión son comunicadas al personal implicado a fin de evitar que se repitan las mismas falencias.

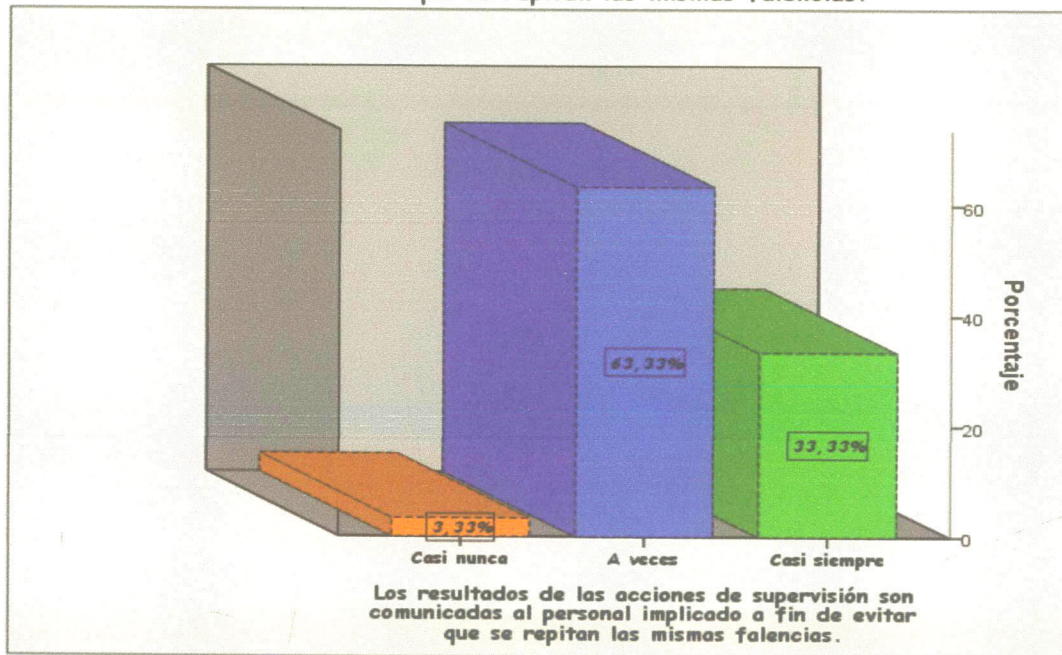


Gráfico N°38: Los resultados de las acciones de supervisión son comunicados al personal implicado a fin de evitar que se repitan las mismas falencias. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acuerdo al gráfico n° 38, el 63,33% de los colaboradores indican que “a veces” son comunicadas las acciones de supervisión al personal implicado, mientras que el 3,33 sostiene que “casi nunca” y el 33,33% afirma que “casi siempre”. La empresa debe considerar que la debida comunicación al personal involucrado de las acciones de supervisión, es necesario para poder asegurar que los errores cometidos involuntariamente, no se repitan; y de esta manera no acarrear gastos innecesarios al solventar las consecuencias de enmendar dichos errores.

**Cuando el nivel de servicio desciende, la Gerencia comunica oportunamente a las áreas para reactivar acciones de mejora o contingencia**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	15	46,9	50,0	50,0
	A veces	12	37,5	40,0	90,0
	Casi siempre	3	9,4	10,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°50: Cuando el nivel de servicio desciende, la Gerencia comunica oportunamente a las áreas para reactivar acciones de mejora o contingencia. (Fuente: Cuestionario)

**Cuando el nivel de servicio desciende, la Gerencia comunica oportunamente a las áreas para reactivar acciones de mejora o contingencia**

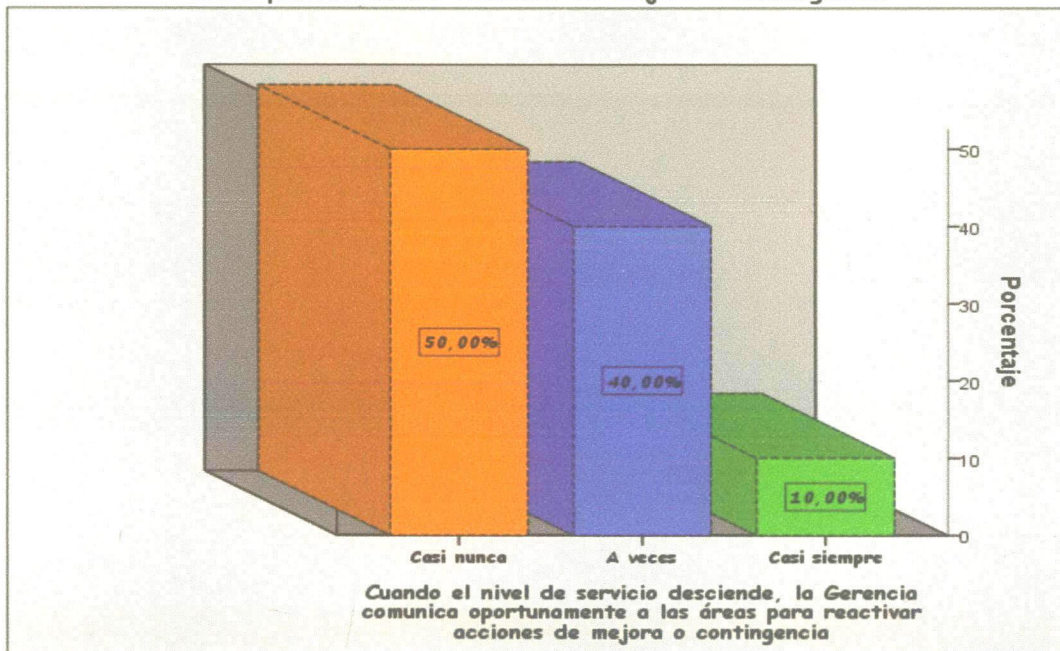


Gráfico N°39: Cuando el nivel de servicio desciende, la Gerencia comunica oportunamente a las áreas para reactivar acciones de mejora o contingencia. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** En el gráfico n° 39, el 50,00% de los encuestados sostienen que “casi nunca” la Gerencia comunica oportunamente las acciones de mejora, mientras que el 40,00% indica que “a veces” y el 10,00% afirma que “casi siempre”. De lo anterior expuesto se puede deducir que las acciones de mejora se aplican poco o nada ante las situaciones en que el nivel del servicio desciende. Debido a esto el servicio que se brinda sigue siendo bajo y por consiguiente generaría inconformidad por parte del cliente.



Los estados financieros reflejan con transparencia la información contable de la empresa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,3	6,7	6,7
	Casi nunca	7	21,9	23,3	30,0
	A veces	17	53,1	56,7	86,7
	Casi siempre	4	12,5	13,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°51: Los estados financieros reflejan con transparencia la información contable de la empresa.  
(Fuente: Cuestionario)

Los estados financieros reflejan con transparencia la información contable de la empresa

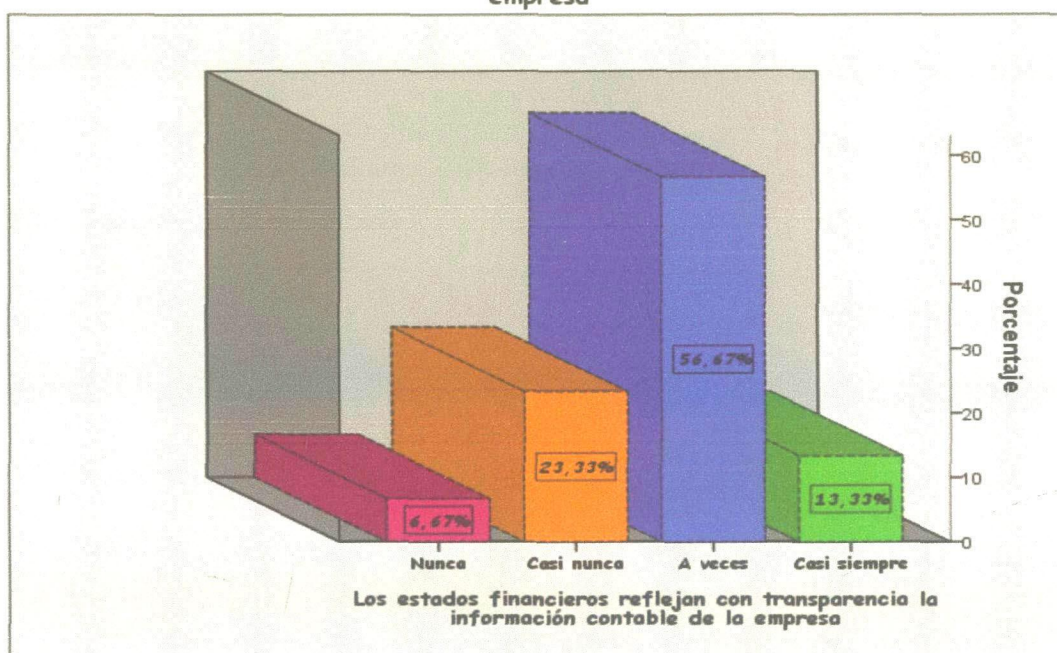


Gráfico N°40: Los estados financieros reflejan con transparencia la información contable de la empresa.  
(Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n° 40, el 56,67% de los colaboradores indican que “a veces” los estados financieros reflejan con transparencia la información contable de la empresa; mientras que el 6,67% sostiene que “nunca”, el 23,33% afirman que “casi nunca” y el 13,33% anuncian que “casi siempre”. Es fundamental que los estados financieros tengan información fidedigna y transparente debido a que es la carta de presentación de una empresa ante entidades bancarias y ante el mercado.

La información contable reflejada en los estados financieros permite alcanzar la rentabilidad esperada por la Gerencia					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	15,6	16,7	16,7
	A veces	17	53,1	56,7	73,3
	Casi siempre	8	25,0	26,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°52: La información contable reflejada en los estados financieros permite alcanzar la rentabilidad esperada por la Gerencia. (Fuente: Cuestionario)

La información contable reflejada en los estados financieros permite alcanzar la rentabilidad esperada por la Gerencia

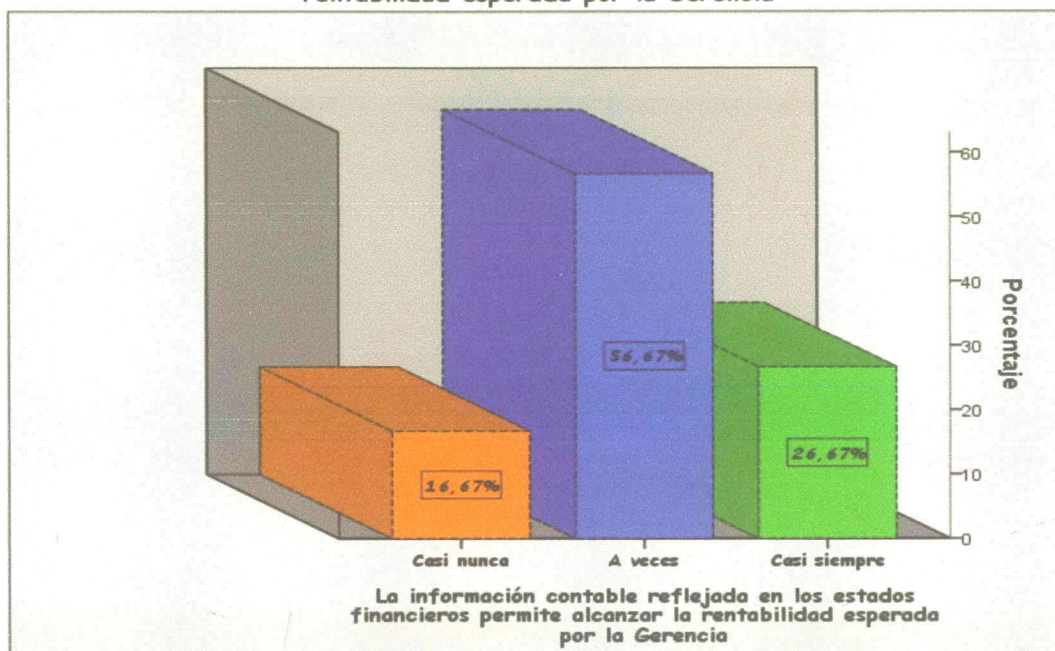


Gráfico N°41: La información contable reflejada en los estados financieros permite alcanzar la rentabilidad esperada por la Gerencia. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Del gráfico n° 41, el 56,67% de los encuestados manifiestan que “a veces” la información de los estados financieros permiten alcanzar la rentabilidad fijada por la Gerencia; mientras que el 26,67% indican que “casi siempre” y el 16,67% sostiene que “casi nunca” ocurre esta situación; por lo que estaría pendiente por parte de la alta dirección tomar las medidas necesarias de las razones porque no se consiguen el logro de los objetivos organizacionales.

Existe una oportuna presentación de los estados Financieros para una buena toma de decisiones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	21,9	23,3	23,3
	A veces	14	43,8	46,7	70,0
	Casi siempre	9	28,1	30,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°53: Existe una oportuna presentación de los estados financieros para una buena toma de decisiones. (Fuente: Cuestionario)

**Existe una oportuna presentación de los estados Financieros para una buena toma de decisiones**

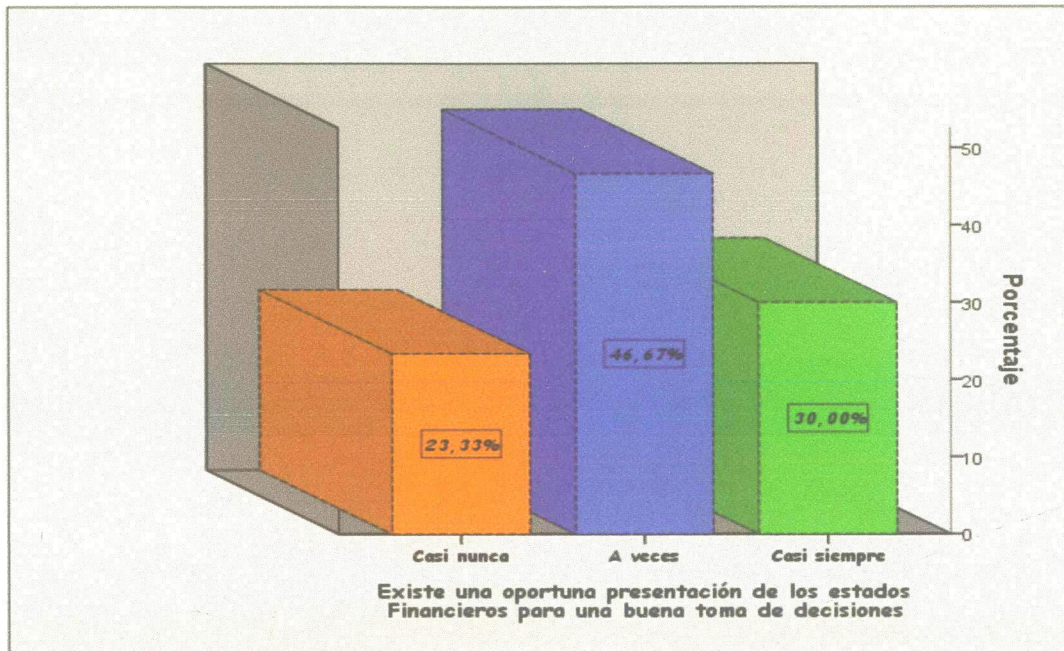


Gráfico N°42: Existe una oportuna presentación de los estados financieros para una buena toma de decisiones. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Conforme al gráfico n° 42, el 46,67% de los colaboradores afirman que “a veces” existe una presentación oportuna de los estados financieros, mientras que el 23,33% indica que “casi nunca” y el 30,00% sostiene que “casi siempre”. La presentación adecuada y en su momento de los estados financieros, permite a la alta dirección tomar decisiones acordes a los objetivos organizacionales y éstos a mejorar la rentabilidad de la empresa.

Se realizan periódicamente balances contables con el fin de conocer la utilidad obtenida a la fecha.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	31,3	33,3	33,3
	A veces	15	46,9	50,0	83,3
	Casi siempre	5	15,6	16,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°54: Se realizan periódicamente balances contables con el fin de conocer la utilidad obtenida a la fecha.

(Fuente: Cuestionario)

Se realizan periódicamente balances contables con el fin de conocer la utilidad obtenida a la fecha.

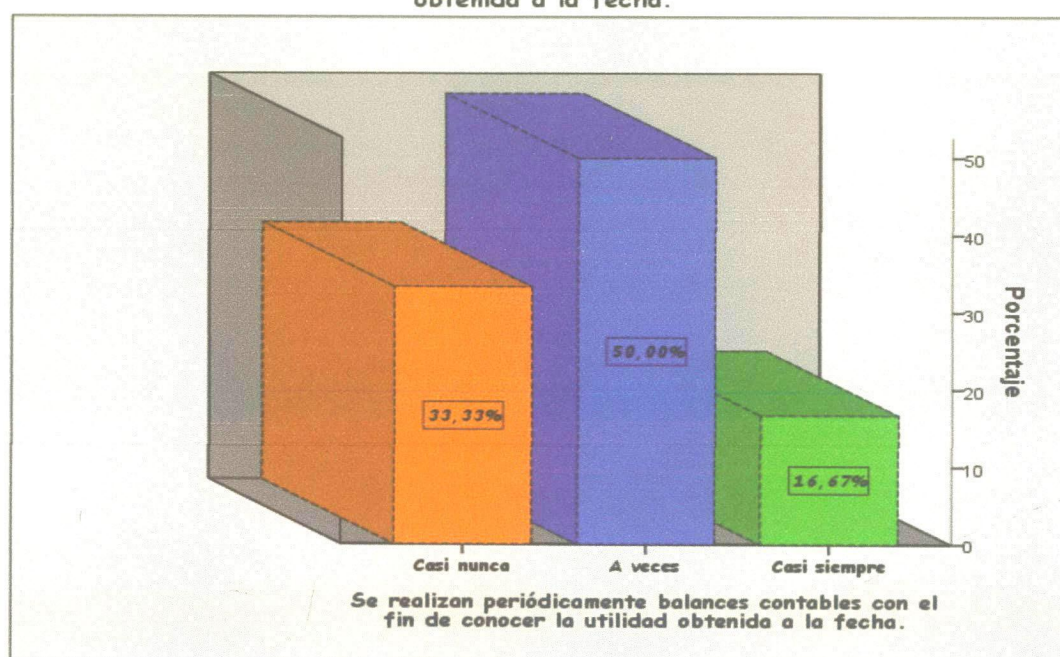


Gráfico N°43: Se realizan periódicamente balances contables con el fin de conocer la utilidad obtenida a la fecha. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n° 43, los colaboradores afirman que “casi nunca” se realizan balances contables periódicamente; mientras que el 50,00% sostienen que “a veces” se presentan periódicamente y el 16,67% indican que “casi siempre”. La empresa tiene que realizar balances cada cierto periodo de tiempo a fin de conocer si el desempeño realizado es el adecuado o es necesario efectuar correcciones, esto para acrecentar la rentabilidad de la organización.

La Gerencia toma decisiones acertadas para invertir de tal manera de acrecentar la rentabilidad de la organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	15,6	16,7	16,7
	A veces	19	59,4	63,3	80,0
	Casi siempre	6	18,8	20,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°55: La Gerencia toma decisiones acertadas para invertir de tal manera de acrecentar la rentabilidad de la Organización. (Fuente: Cuestionario)

**La Gerencia toma decisiones acertadas para invertir de tal manera de acrecentar la rentabilidad la organización**

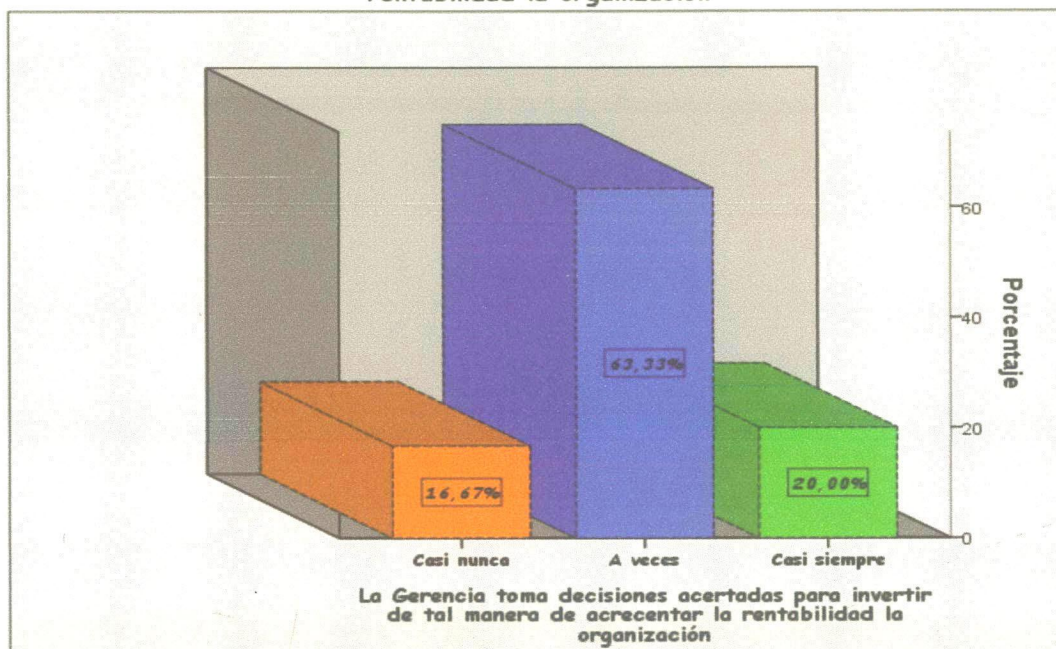


Gráfico N°44: La Gerencia toma decisiones acertadas para invertir de tal manera de acrecentar la rentabilidad de la organización. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n° 44, la gerencia toma decisiones acertadas para invertir “a veces” según el 63,33% de los encuestados, mientras que el 20,00% opina que “casi siempre” lo realiza, y el 16,67% sostiene que “casi nunca” las decisiones son las acertadas para acrecentar la rentabilidad. Sería conveniente que la alta dirección realice un análisis de las decisiones tomadas a fin de mejorar las inversiones e incrementar la rentabilidad de la empresa.

La recuperación de la cartera va acorde con las metas planteadas mensualmente.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	9,4	10,0	10,0
	A veces	20	62,5	66,7	76,7
	Casi siempre	7	21,9	23,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°56: La recuperación de la cartera va acorde con las metas planteadas mensualmente.  
(Fuente: Cuestionario)

La recuperación de la cartera va acorde con las metas planteadas mensualmente.

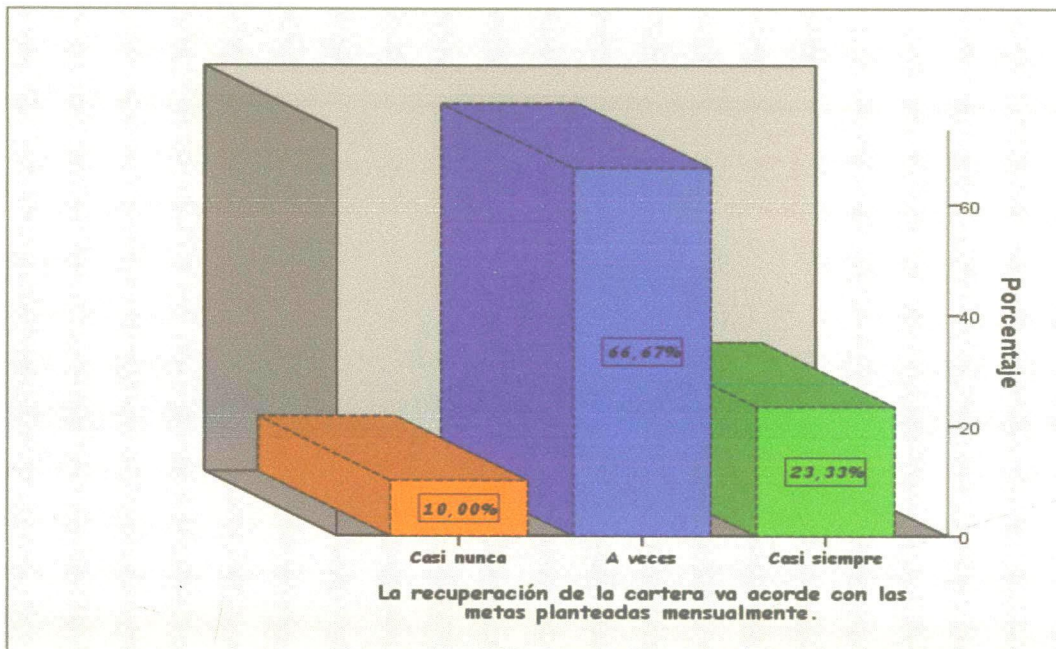


Gráfico N°45: La recuperación de la cartera va acorde con las metas planteadas mensualmente  
(Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acuerdo al gráfico n° 45, “a veces” la recuperación de la cartera va acorde con las metas planteadas mensualmente según el 66,67% de los encuestados, mientras que el 23,33% sostiene que “casi siempre” y el 10,00% afirma que “casi nunca” se alcanza a recuperar lo planteado. La empresa debe realizar evaluaciones de recuperación de cartera a fin de confirmar si la recuperación es la que se plantea en los objetivos mensuales.

Los colaboradores tienen conocimiento de la importancia del Patrimonio para la Organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	9,4	10,0	10,0
	A veces	14	43,8	46,7	56,7
	Casi siempre	13	40,6	43,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°57: Los colaboradores tienen conocimiento de la importancia del Patrimonio para la Organización.  
(Fuente: Cuestionario)

Los colaboradores tienen conocimiento de la importancia del Patrimonio para la Organización

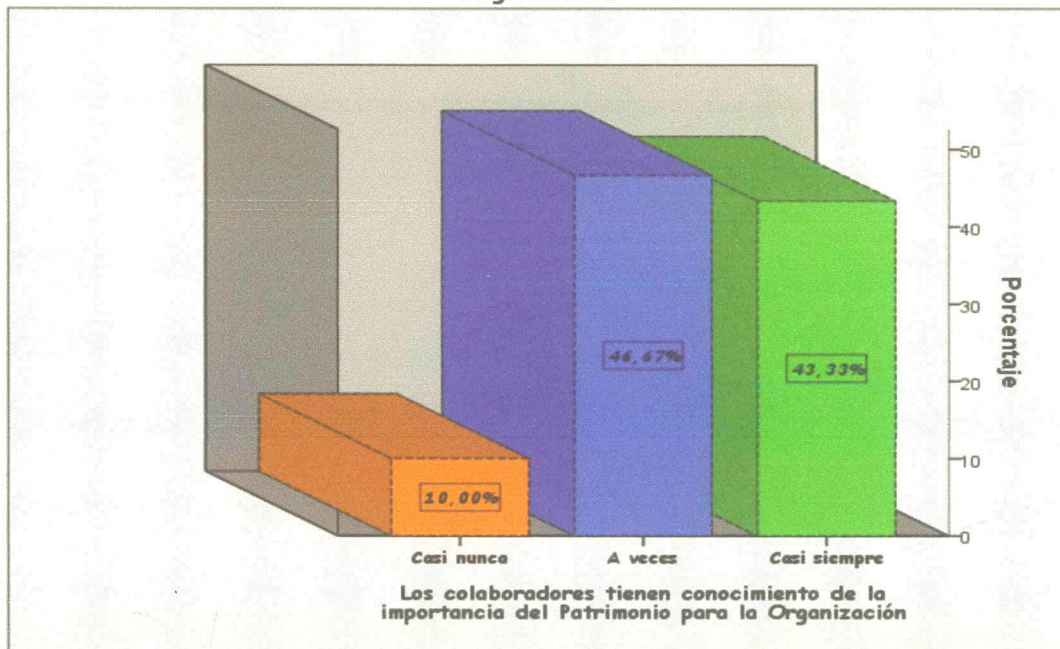


Gráfico N°46: Los colaboradores tienen conocimiento de la importancia del Patrimonio para la Organización.  
(Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Al visualizar el gráfico n° 46, el 46,67% de los encuestados afirman que “a veces” se tiene conocimiento de la importancia del Patrimonio para la Organización; de la misma manera el 43,33% sostiene que “casi siempre” y el 10,00% indica que “casi nunca”. La empresa debe crear conciencia en el colaborador de la importancia del Patrimonio para la organización a fin de que exista un compromiso para el logro de los objetivos; de esta manera se conseguiría una rentabilidad positiva.

El capital social autorizado, así como los aumentos posteriores, han sido autorizados por la SBS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,3	6,7	6,7
	A veces	20	62,5	66,7	73,3
	Casi siempre	8	25,0	26,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°58: El capital social autorizado, así como los aumentos posteriores, han sido autorizados por la SBS (Fuente: Cuestionario)

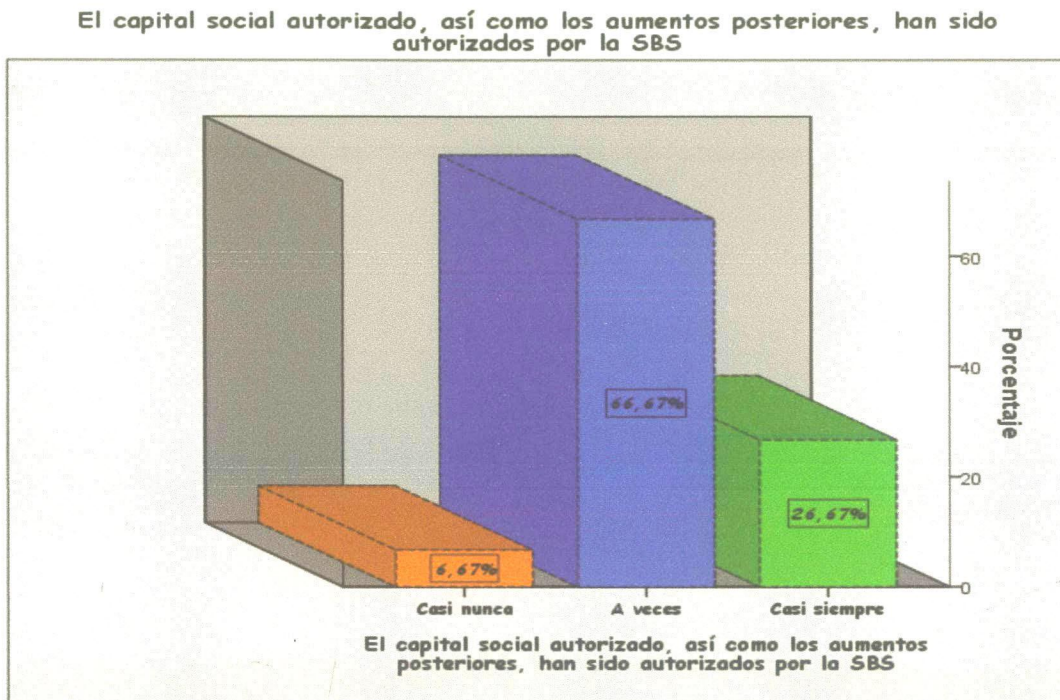


Gráfico N°47: El capital social autorizado, así como los aumentos posteriores, han sido autorizados por la SBS (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n° 47, el 66,67% de los encuestados sostiene que “a veces” el capital social y otros aumentos posteriores han sido autorizados por la SBS. Así como el 26,67% indica que “casi siempre” y el 6,67% afirma que “casi nunca” se tienen la autorización respectiva. Es fundamental que la empresa tenga toda su información contable registrada de acuerdo a las normas imperantes dentro del país. De esta manera se garantiza la formalidad de la organización y el respaldo de entidades financieras.



En un periodo a largo plazo, la Gerencia toma decisiones acertadas para incrementar la rentabilidad de la empresa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	12,5	13,3	13,3
	A veces	21	65,6	70,0	83,3
	Casi siempre	5	15,6	16,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°59: En un periodo a largo plazo, la Gerencia toma decisiones acertadas para incrementar la rentabilidad de la empresa. (Fuente: Cuestionario)

En un periodo a largo plazo, la Gerencia toma decisiones acertadas para incrementar la rentabilidad de la empresa

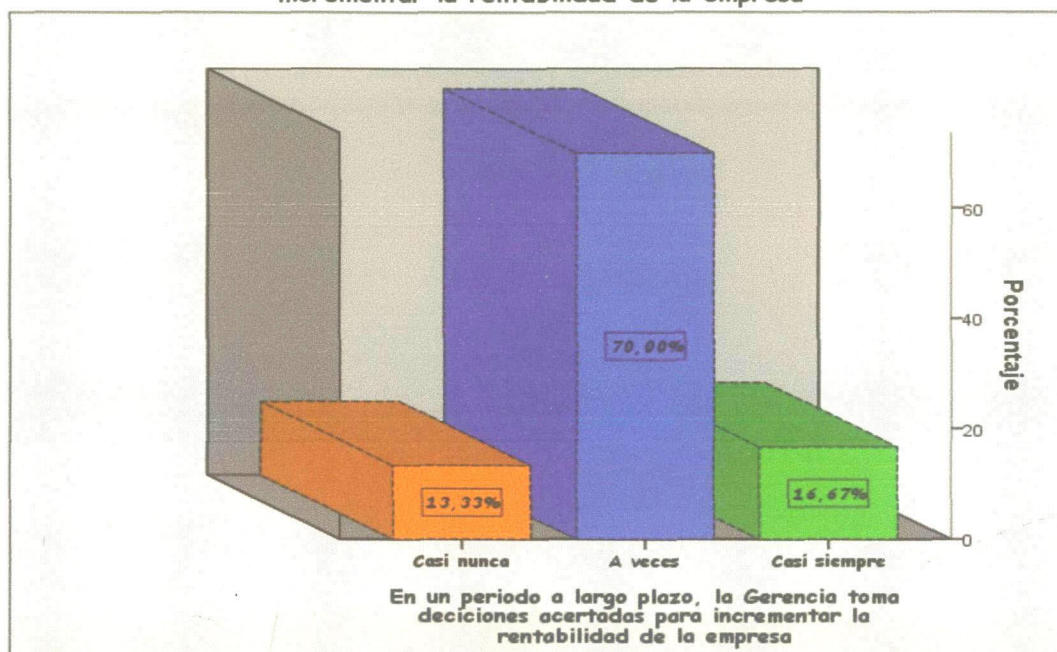


Gráfico N°48: En un periodo a largo plazo, la Gerencia toma decisiones acertadas para incrementar la rentabilidad de la empresa. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Del gráfico n° 48, se visualiza que el 70,00% de los encuestados considera que “a veces” la empresa toma decisiones acertadas para incrementar la rentabilidad; sin embargo existe el 13,33% que indica que “casi nunca” ocurren estas decisiones y el 16,67% que sostiene que “casi siempre” las decisiones son acertadas. Sería recomendable que la empresa realice un análisis de cada cierto periodo de tiempo y verificar que la rentabilidad se incremente a consecuencia de las decisiones tomadas en su momento, para cerciorarse una rentabilidad positiva.

Tiene la empresa un registro de acciones que se concilia y se verifica periódicamente con el libro mayor					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	21,9	23,3	23,3
	A veces	16	50,0	53,3	76,7
	Casi siempre	7	21,9	23,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°60: Tiene la empresa un registro de acciones que se concilia y se verifica periódicamente con el libro mayor.

(Fuente: Cuestionario)

Tiene la empresa un registro de acciones que se concilia y se verifica periódicamente con el libro mayor

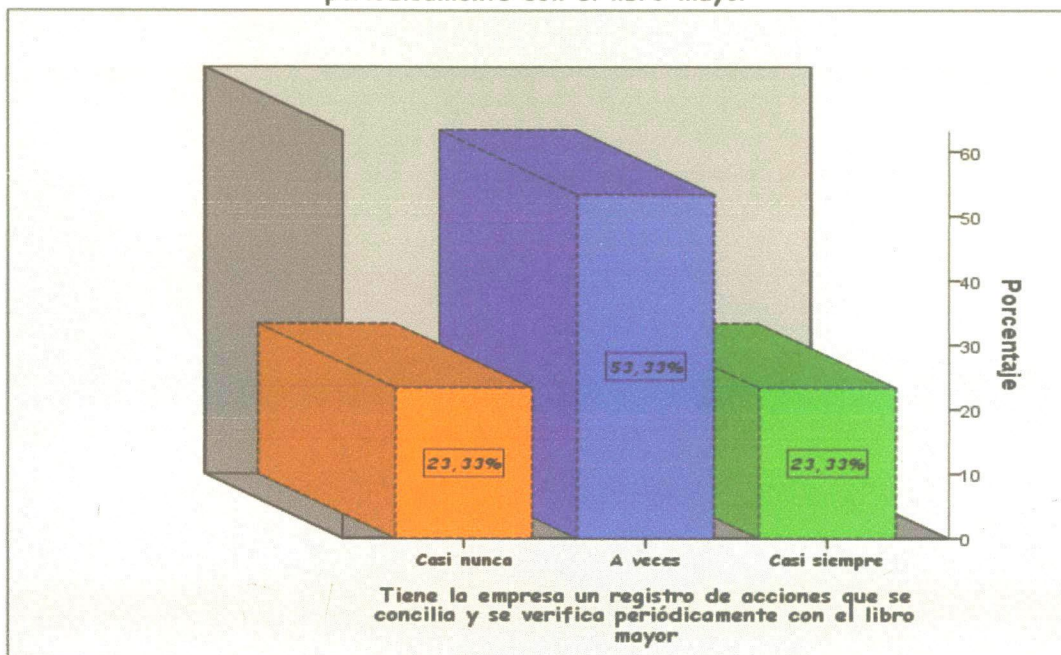


Gráfico N°49: Tiene la empresa un registro de acciones que se concilia y se verifica periódicamente con el libro mayor. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n° 49, el 53,33% de los encuestados sostienen que “a veces” la empresa tiene un registro de acciones verificado periódicamente con el libro mayor. Mientras que tanto los que afirman que “casi nunca” y los que indican “casi siempre” ascienden al 23,33%. La empresa debe realizar verificaciones periódicas a fin de comprobar que las operaciones contables tengan un registro correcto y a tiempo.

La Gerencia evalúa la compra de cartera con el fin de obtener mayor utilidad a mediano plazo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,1	3,3	3,3
	A veces	19	59,4	63,3	66,7
	Casi siempre	10	31,3	33,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°61: La Gerencia evalúa la compra de cartera con el fin de obtener mayor utilidad a mediano plazo.  
(Fuente: Cuestionario)

La Gerencia evalua la compra de cartera con el fin de obtener mayor utilidad a mediano plazo

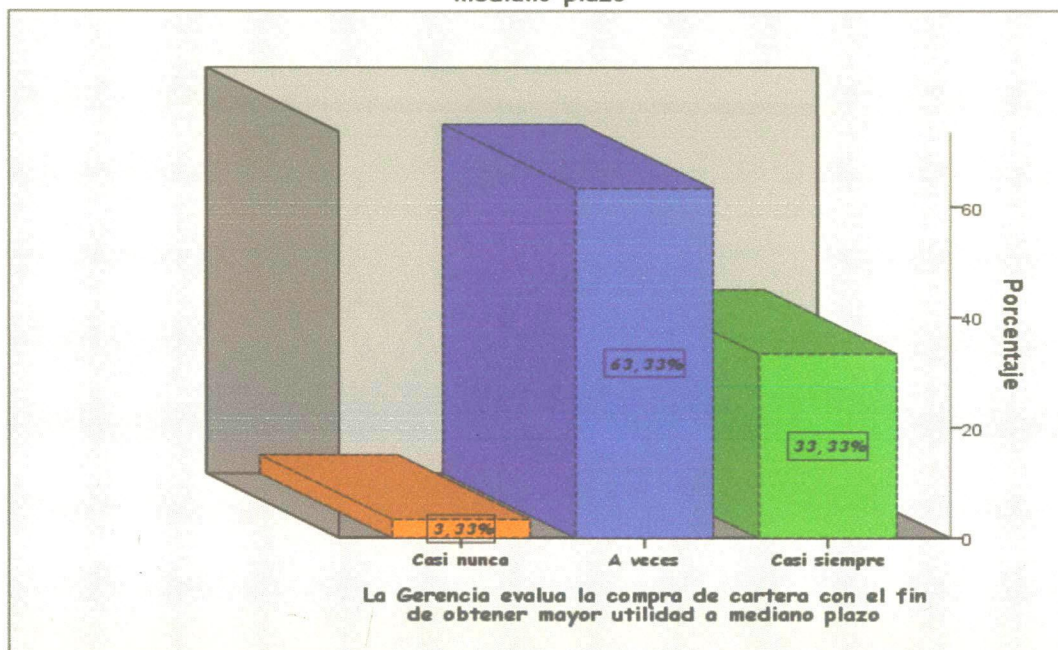


Gráfico N°50: La Gerencia evalúa la compra de cartera con el fin de obtener mayor utilidad a mediano plazo.  
(Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Del gráfico n° 50, se visualiza que el 63,33% afirma que “a veces” la gerencia evalúa la compra de cartera con el fin de obtener mayor utilidad a mediano plazo. Mientras que existe el 33,33% que sostiene que “casi siempre” y el 3,33% indica que “casi nunca” la Gerencia evalúa la compra de cartera para obtener mayor utilidad a mediano plazo. Sin embargo se evidencia un crecimiento en la rentabilidad a un plazo mayor.

La Gerencia realiza acciones de inversión adecuadas y dirigidas a conseguir los objetivos organizacionales					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	12,5	13,3	13,3
	A veces	21	65,6	70,0	83,3
	Casi siempre	5	15,6	16,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°62: La Gerencia realiza acciones de inversión adecuadas y dirigidas a conseguir los objetivos organizacionales. (Fuente: Cuestionario)

La Gerencia realiza acciones de inversión adecuadas y dirigidas a conseguir los objetivos organizacionales

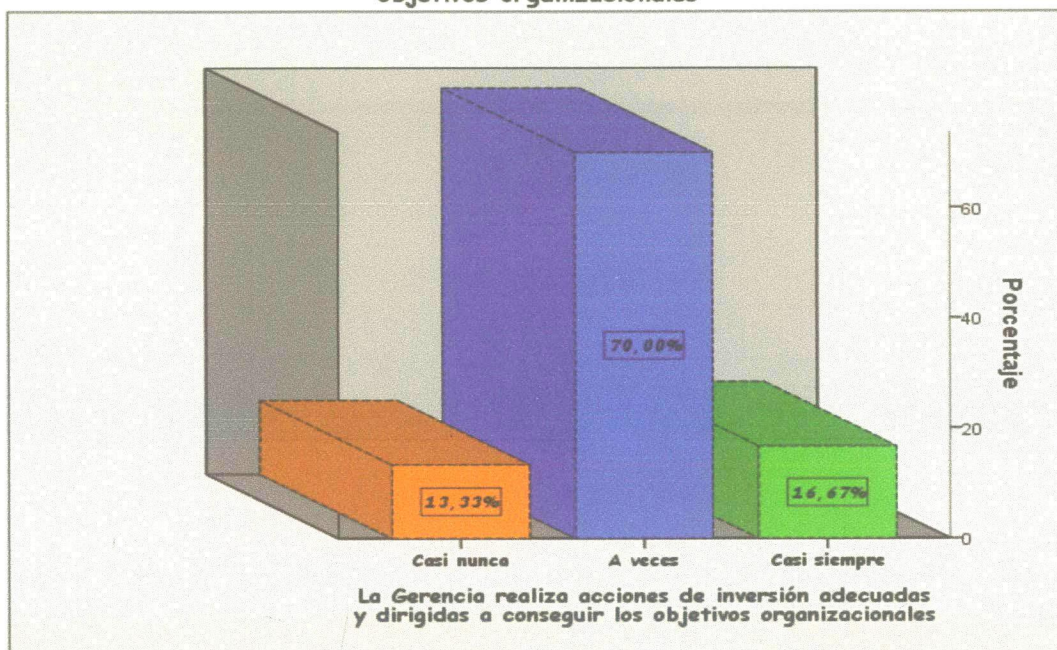


Gráfico N°51: La Gerencia realiza acciones de inversión adecuadas y dirigidas a conseguir los objetivos organizacionales. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acuerdo al gráfico n° 51, el 70,00% sostiene que la Gerencia realiza acciones de inversión dirigidas a conseguir los objetivos organizacionales; sin embargo el 13,33% indica que “casi nunca” y el 16,67% afirma que “casi siempre” las acciones de inversiones consiguen los objetivos organizacionales. La meta de la empresa es lograr los objetivos a fin de incrementar la rentabilidad y lograr aminorar los costos de producción y administrativos. Por consiguiente, las inversiones adecuadas deben realizarse con un meticuloso análisis previo.

Se cuenta con capital propio dentro de la organización para realizar inversiones					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,3	6,7	6,7
	A veces	21	65,6	70,0	76,7
	Casi siempre	7	21,9	23,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°63: Se cuenta con capital propio dentro de la organización para realizar inversiones.  
(Fuente: Cuestionario)

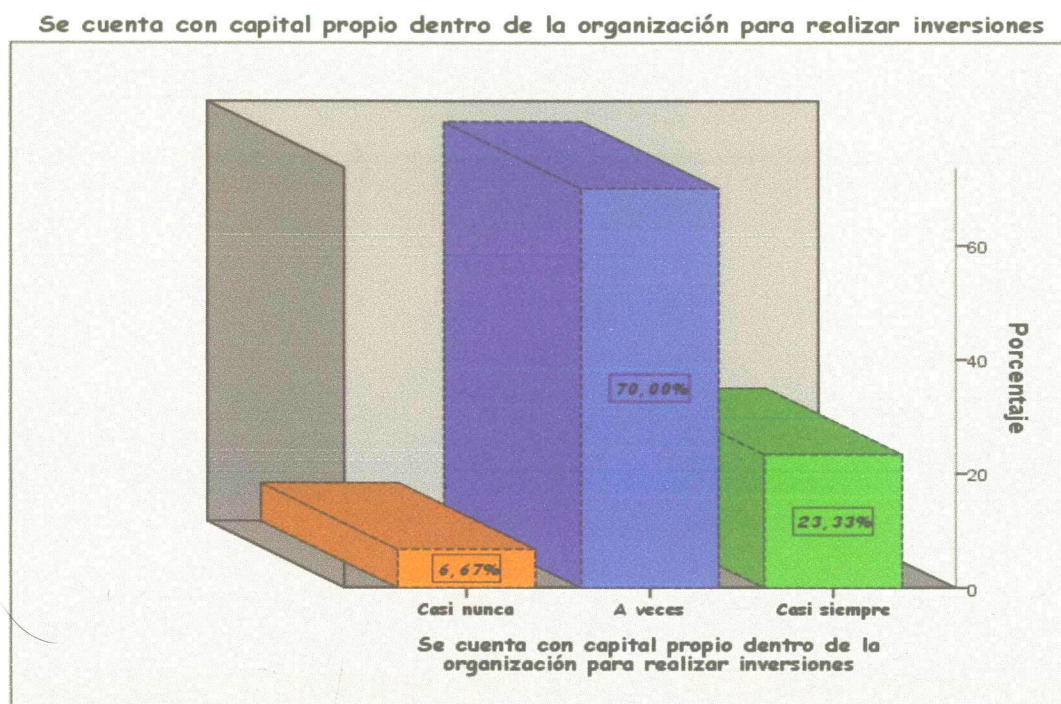


Gráfico N°52: Se cuenta con capital propio dentro de la organización para realizar inversiones.  
(Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Conforme al gráfico n° 52, el 70,00% de los encuestados sostiene que “a veces” la empresa cuenta con capital propio disponible para realizar inversiones. Mientras que el 23,33% indica que “casi siempre” el capital propio de la organización existe para realizar inversiones capaces de conseguir los objetivos organizacionales y por ende lograr un incremento en la rentabilidad de la empresa.

Las inversiones que realiza la empresa, tales como bonos, cedulas, acciones; se encuentran custodiadas en entidades independientes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,3	6,7	6,7
	A veces	12	37,5	40,0	46,7
	Casi siempre	10	31,3	33,3	80,0
	Siempre	6	18,8	20,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°64: Las inversiones que realiza la empresa, tales como bonos, cédulas, acciones; se encuentran custodiadas en entidades independientes. (Fuente: Cuestionario)

Las inversiones que realiza la empresa, tales como bonos, cedulas, acciones; se encuentran custodiadas en entidades independientes

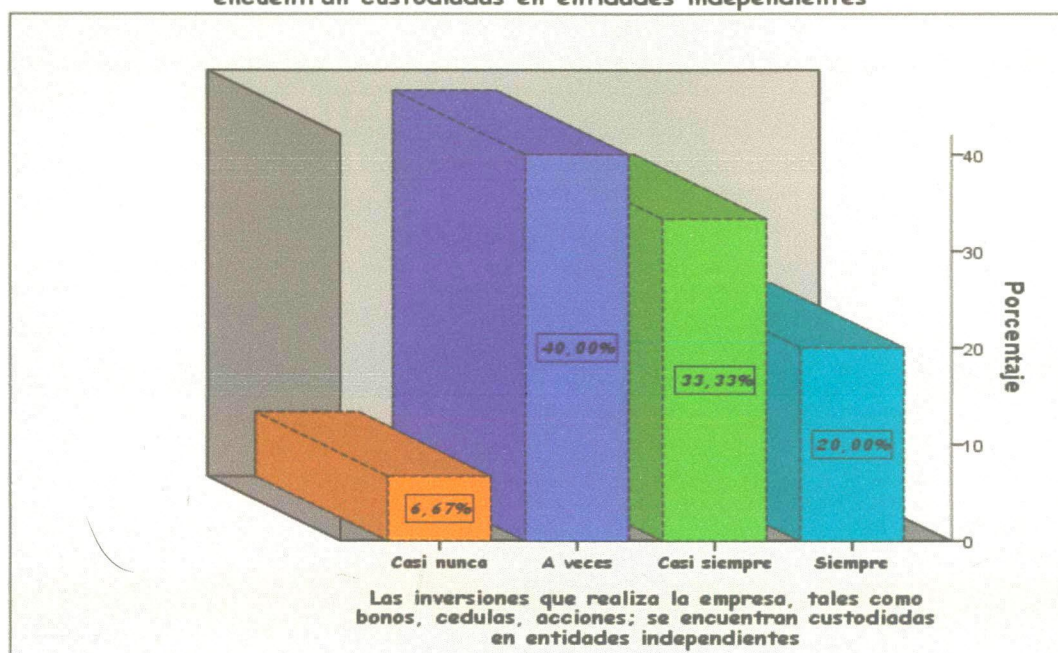


Gráfico N°53: Las inversiones que realiza la empresa, tales como bonos, cédulas, acciones; se encuentran custodiadas en entidades independientes. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Al visualizar el gráfico n° 53, el 40,00% de los encuestados afirma que “a veces” las inversiones de la empresa se encuentran custodiadas por entidades independientes. Así como el 6,67% sostiene que “casi nunca”; el 20,00% indican que “siempre” y el 3,33% aseguran que existe la custodia de las inversiones en entidades independientes. Es recomendable seguir esta política con el fin de asegurar que las inversiones se encuentren custodiadas por entidades competentes.

Se tiene una buena calificación por parte de los bancos en base al capital que la empresa mantiene					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	16	50,0	53,3	53,3
	Casi siempre	12	37,5	40,0	93,3
	Siempre	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°65: Se tiene una buena calificación por parte de los bancos en base al capital que la empresa mantiene

(Fuente: Cuestionario)

Se tiene una buena calificación por parte de los bancos en base al capital que la empresa mantiene

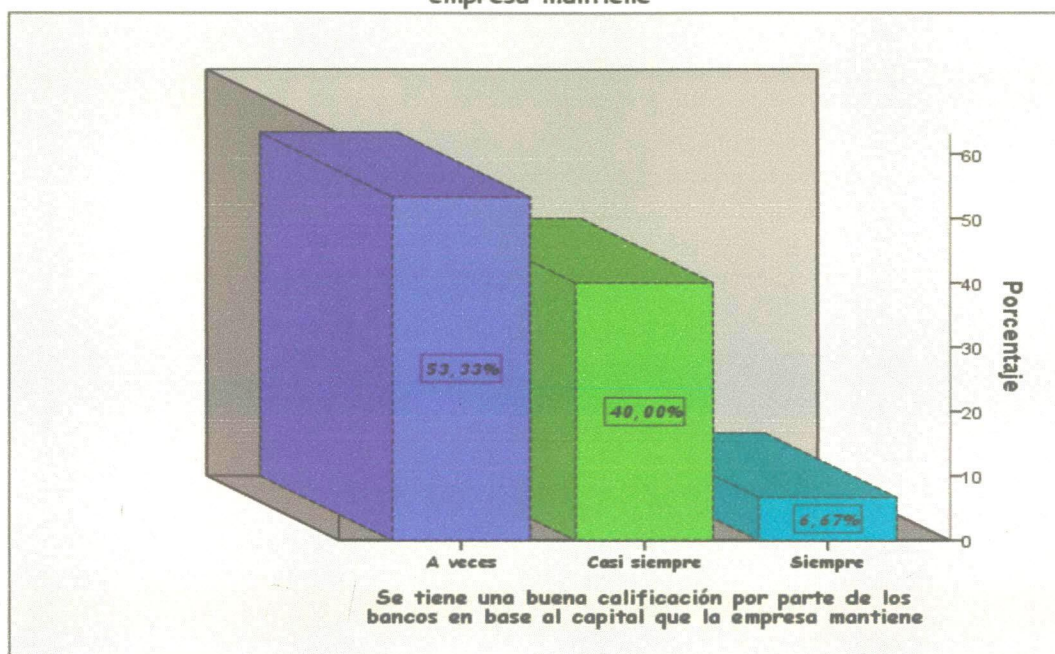


Gráfico N°54: Se tiene una buena calificación por parte de los bancos en base al capital que la empresa mantiene. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acuerdo al gráfico n° 54, el 53,33% de los encuestados sostiene que “a veces” se tiene una buena calificación por parte de entidades bancarias en base al capital de la empresa; mientras que el 40,00% afirma que “casi siempre” y el 6,67% indica que “siempre” se cuenta con una buena calificación. Esto se demuestra en la capacidad de la empresa para poder obtener productos bancarios, debido a que las entidades financieras sólo otorgan sus productos a organizaciones con respaldo económico.

Aquellas inversiones que ha recibido la empresa como garantía están contabilizadas y segregadas de las propias					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3,1	3,3	3,3
	A veces	19	59,4	63,3	66,7
	Casi siempre	10	31,3	33,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°66: Aquellas inversiones que ha recibido la empresa como garantía están contabilizadas y segregadas de las propias. (Fuente: Cuestionario)

**Aquellas inversiones que ha recibido la empresa como garantía están contabilizadas y segregadas de las propias**

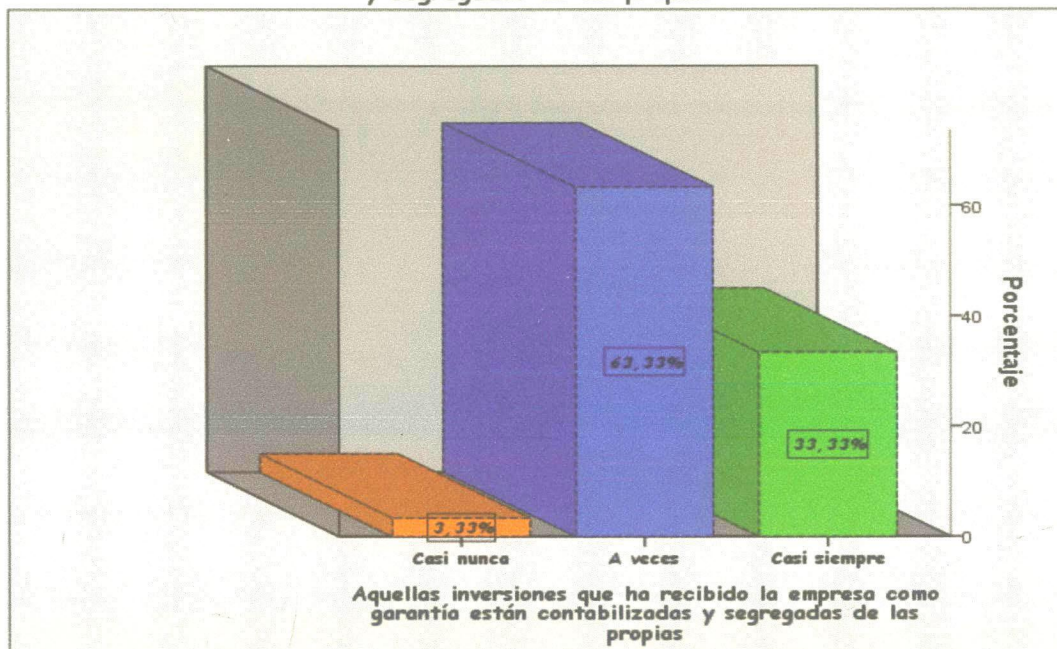


Gráfico N°55: Aquellas inversiones que ha recibido la empresa como garantía, están contabilizadas y segregadas de las propias. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Conforme al gráfico n° 55, el 63,33% de los encuestados sostienen que las inversiones que la empresa ha recibido como garantías se encuentran “a veces” segregadas de las propias; mientras que el 33,33% indican que esto sucede “casi siempre” y el 3,33% afirman que “casi nunca” ocurren este tipo de situaciones. Es recomendable que las empresas identifiquen las garantías recibidas, a fin de no disponer de las mismas por no corresponder dentro del patrimonio propio de la organización.



Los gastos de operación y gastos administrativos generan una baja rentabilidad en la empresa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	18,8	20,0	20,0
	A veces	16	50,0	53,3	73,3
	Casi siempre	8	25,0	26,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°67: Los gastos de operación y gastos administrativos generan una baja rentabilidad en la empresa. (Fuente: Cuestionario)

**Los gastos de operación y gastos administrativos generan una baja rentabilidad en la empresa**

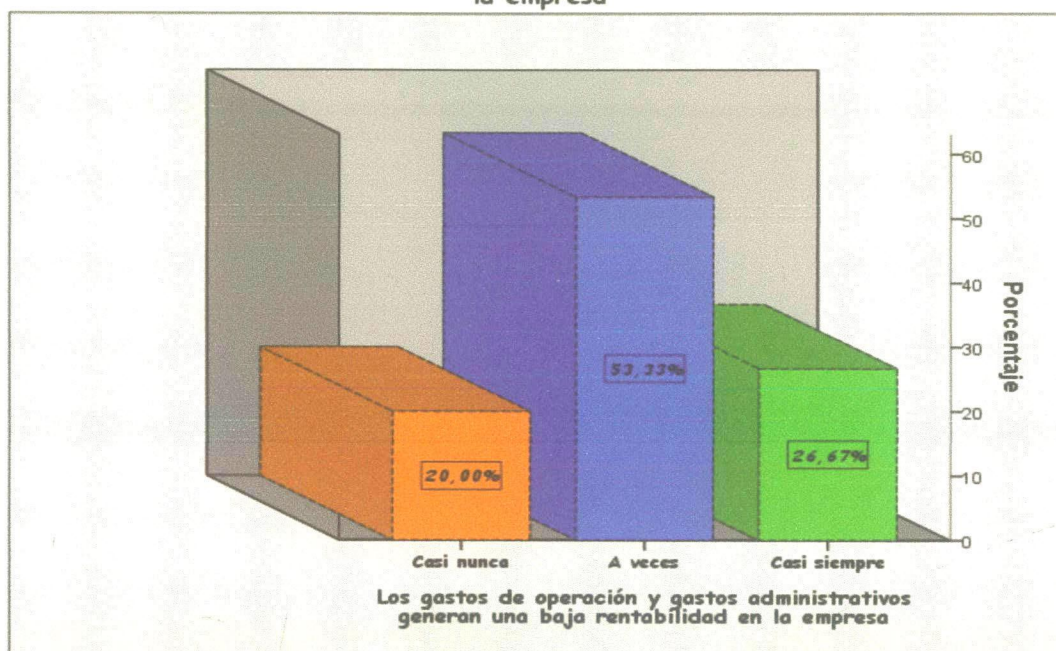


Gráfico N°56: Los gastos de operación y gastos administrativos generan una baja rentabilidad en la empresa. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Conforme al gráfico n° 56, el 53,33% de los encuestados afirman que “a veces” los gastos de operación y administrativos generan una baja rentabilidad en la empresa. Mientras que el 20,00% sostiene que ocurren “casi nunca” y el 26,67% aseguran que se acontece “casi siempre”. Es necesario realizar un análisis consciente de los gastos incurridos en todas las áreas de la organización, a fin de identificar aquellos que pueden eliminarse y de esta manera la rentabilidad no bajaría tan notoriamente.

**El cumplimiento de las campañas de cobranza favorecen al incremento de las utilidades de la empresa**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,1	3,3	3,3
	Casi nunca	6	18,8	20,0	23,3
	A veces	15	46,9	50,0	73,3
	Casi siempre	8	25,0	26,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°68: El cumplimiento de las campañas de cobranza favorecen al incremento de las utilidades de la empresa. (Fuente: Cuestionario)

**El cumplimiento de las campañas de cobranza favorecen al incremento de las utilidades de la empresa**

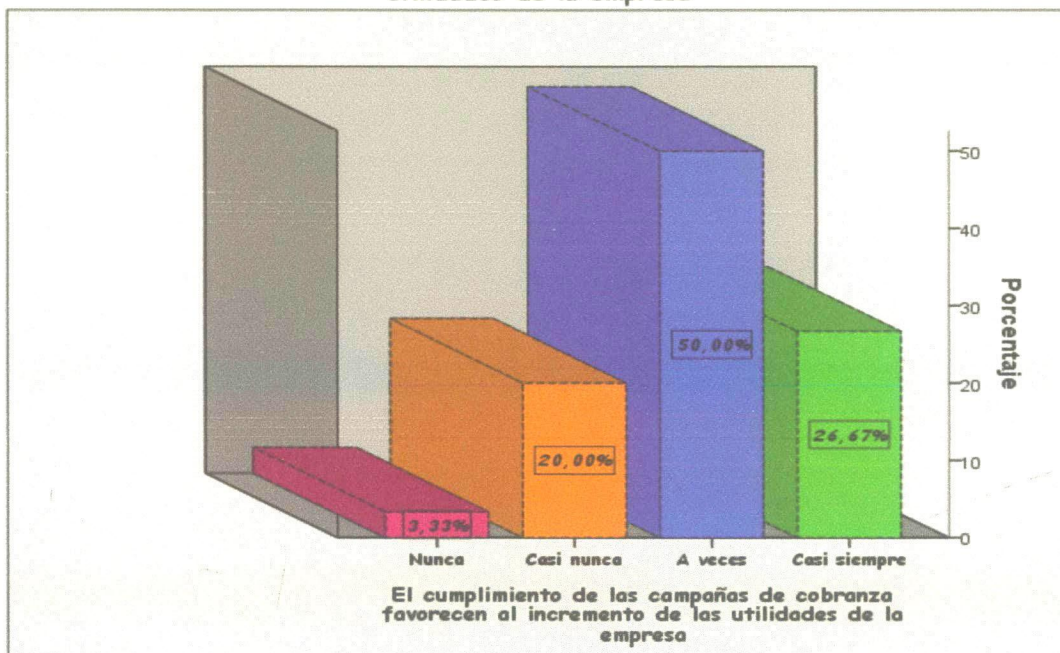


Gráfico N°57: El cumplimiento de las campañas de cobranza favorecen al incremento de las utilidades de la empresa. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n° 57, el 50,00% de los encuestados sostienen que “a veces el cumplimiento de las campañas de cobranza favorecen el incremento de las utilidades de la empresa; mientras que existe un 3,33% que afirman que “nunca”, el 20,00% indican que “casi nunca” y el 26,67% aseguran que “casi siempre” ocurren estas situaciones, donde existe un incremento de la ganancia de la organización por el cumplimiento de las campañas de cobranza.

Los clientes que presentan un reclamo ante Indecopi, generan pérdidas en la rentabilidad de la organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	14	43,8	46,7	46,7
	A veces	14	43,8	46,7	93,3
	Casi siempre	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°69: Los clientes que presentan un reclamo ante INDECOPI, generan pérdidas en la rentabilidad de la organización. (Fuente: Cuestionario)

Los clientes que presentan un reclamo ante Indecopi, generan pérdidas en la rentabilidad de la organización

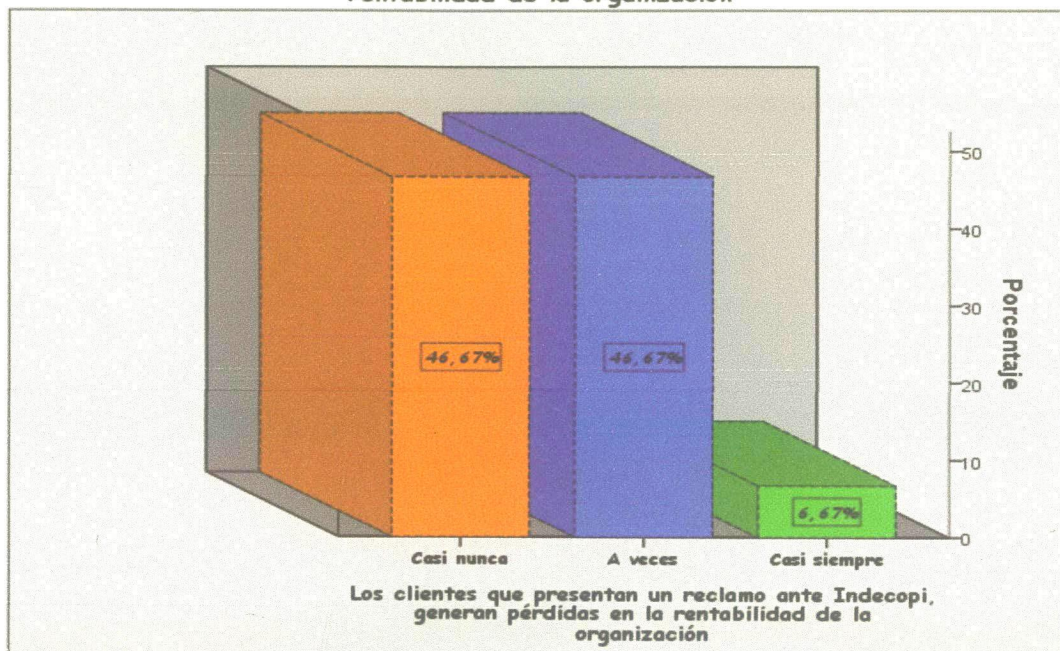


Gráfico N°58: Los clientes que presentan un reclamo ante INDECOPI, generan pérdidas en la rentabilidad de la organización. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acuerdo al gráfico n° 58, los reclamos que los clientes presentan ante Indecopi, generan pérdidas en la rentabilidad de la organización ocurren “casi nunca” según 46,67% de los encuestados; mientras que el otro 46,67% sostienen que “a veces” y el 6,67% indican que “casi siempre”. Lo cierto es que la empresa debe cuidar el trato que da al cliente, para que el cliente no tenga motivo de queja y por consiguiente no caer en multas impositivas que afecten la rentabilidad de la organización.

**La gerencia toma medidas preventivas ante los reclamos que los clientes presentan ante Indecopi**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	9,4	10,0	10,0
	A veces	21	65,6	70,0	80,0
	Casi siempre	6	18,8	20,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°70: La Gerencia toma medidas preventivas ante los reclamos que los clientes presentan ante INDECOPI. (Fuente: Cuestionario)

**La gerencia toma medidas preventivas ante los reclamos que los clientes presentan ante Indecopi**

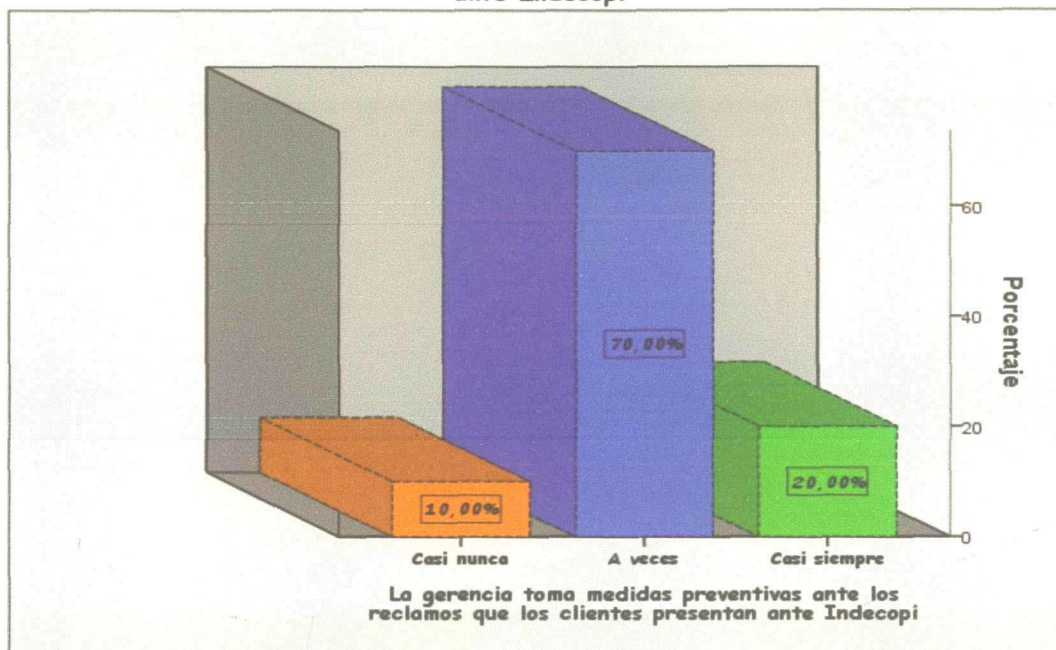


Gráfico N°59: La Gerencia toma medidas preventivas ante los reclamos que los clientes presentan ante INDECOPI (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n°59, el 70,00% de los encuestados afirman que “a veces” la Gerencia toma medidas preventivas ante los reclamos que los clientes presentan ante Indecopi; mientras que el 20,00% sostienen que “casi siempre” y el 10,00% indican que “casi nunca” la alta dirección toma conciencia y prevé los reclamos de los clientes. Debido a esta situación es que la rentabilidad de la empresa es baja, porque no se realiza un análisis adecuado para identificar las falencias bajo este concepto y por consiguiente la forma de manejar estas situaciones.

Ante los reclamos aprobados por Indecopi, éstos generan pérdidas significativas en el balance financiero					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	19	59,4	63,3	63,3
	A veces	10	31,3	33,3	96,7
	Casi siempre	1	3,1	3,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°71: Ante los reclamos aprobados por INDECOPI, éstos generan pérdidas significativas en el balance financiero. (Fuente: Cuestionario)

Ante los reclamos aprobados por Indecopi, éstos generan pérdidas significativas en el balance financiero

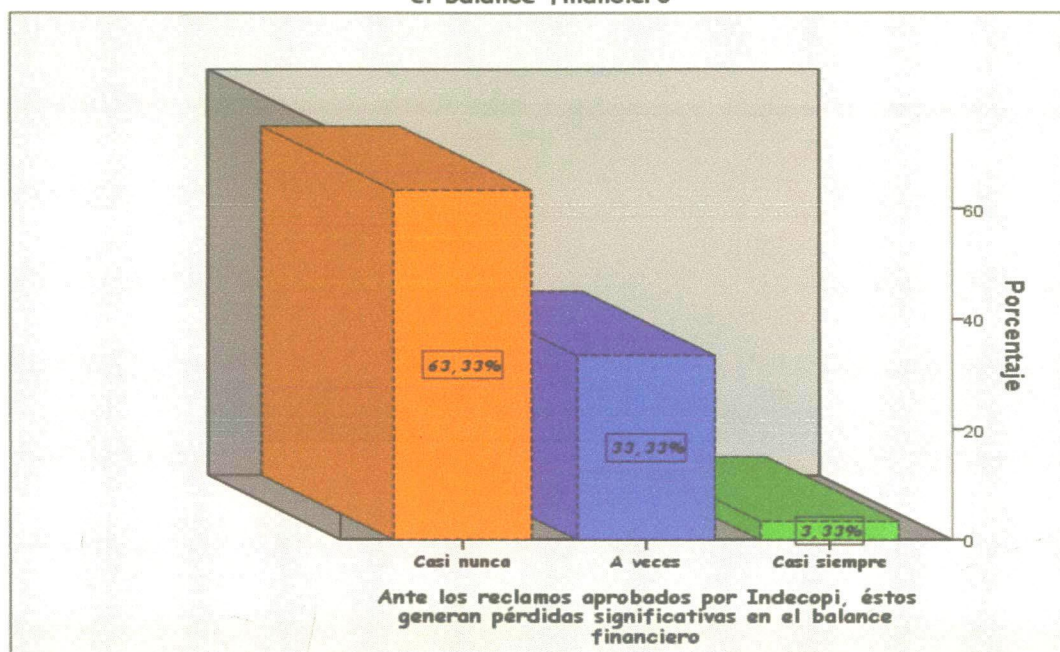


Gráfico N°60: Ante los reclamos aprobados por INDECOPI, éstos generan pérdidas significativas en el balance financiero. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Conforme al gráfico n° 60, el 63,33% de los encuestados sostienen que “casi nunca” las pérdidas significativas en el balance financiero provienen de los reclamos aprobados por Indecopi. Sin embargo existe el 33,33% de los encuestados que indican que “a veces” existen estas pérdidas por parte de los reclamos, y el 3,33% afirman que “casi siempre”. Los reclamos ante Indecopi siempre van a existir en mayoría o minoría algunas veces, pero lo que se tiene que tener en cuenta es la forma de prevenir que sigan en la misma frecuencia o bajo los mismos errores.

Al presentarse demandas laborales, éstas ocasionan una baja rentabilidad.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	11	34,4	36,7	36,7
	A veces	16	50,0	53,3	90,0
	Casi siempre	3	9,4	10,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°72: Al presentarse demandas laborales, éstas ocasionan una baja rentabilidad.  
(Fuente: Cuestionario)

Al presentarse demandas laborales, éstas ocasionan una baja rentabilidad.

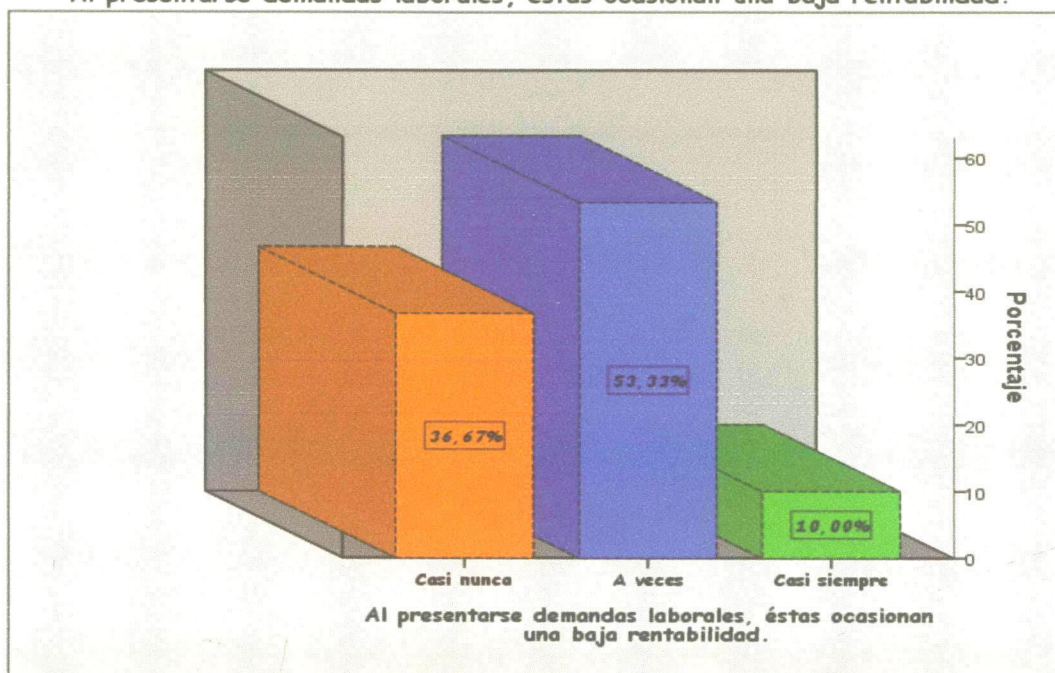


Gráfico N°61: Al presentarse demandas laborales, éstas ocasionan una baja rentabilidad  
(Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n° 61, el 36,67% de los encuestados aseveran que “casi nunca” las demandas laborales ocasionan una baja rentabilidad; mientras que el 53,55% sostienen que “a veces” la rentabilidad está afectado a las demandas laborales. Así como el 10,00% indican que “casi siempre” las demandas laborales es la causa de la baja rentabilidad de la organización.

La empresa mantiene inversiones a corto plazo que pueden considerarse con una disponibilidad inmediata					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	28,1	30,0	30,0
	A veces	18	56,3	60,0	90,0
	Casi siempre	3	9,4	10,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°73: La empresa mantiene inversiones a corto plazo que pueden considerarse con una disponibilidad inmediata. (Fuente: Cuestionario)

**La empresa mantiene inversiones a corto plazo que pueden considerarse con una disponibilidad inmediata**

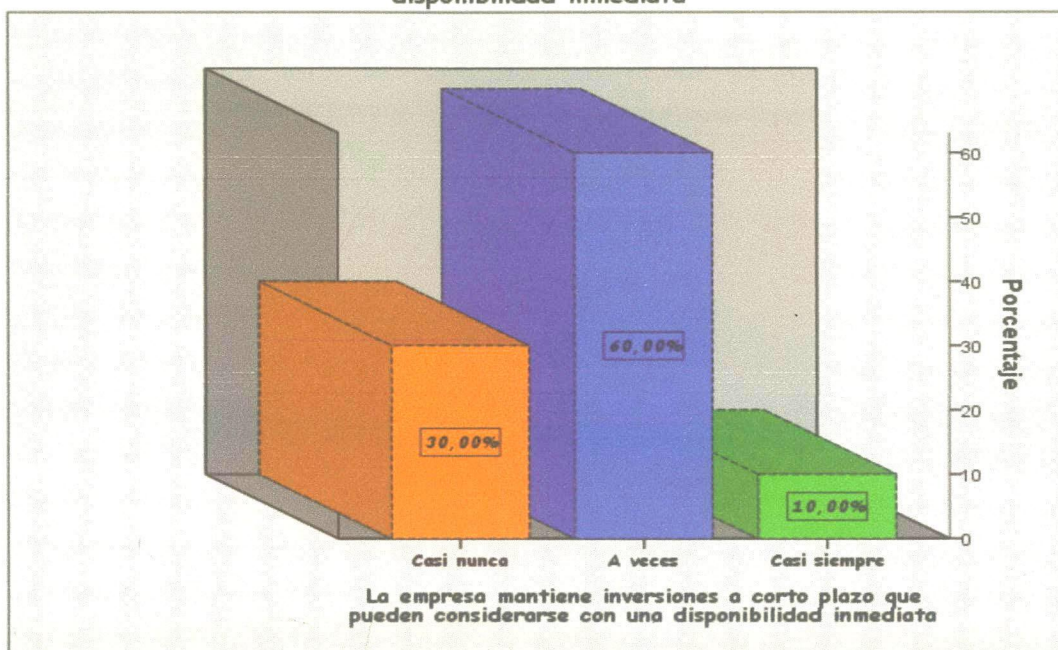


Gráfico N°62: La empresa mantiene inversiones a corto plazo que pueden considerarse con una disponibilidad inmediata. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acuerdo al gráfico n° 62, la empresa mantiene inversiones a corto plazo capaz de considerarse como disponibilidad inmediata según el 60,00% ocurre “a veces”, el 30,00% sucede “casi nunca”, mientras que el 10,00% indica que “casi siempre” se cumple.

Dentro de la organización, el saldo que se mantiene en caja es el adecuado a fin de solventar gastos menores imprevistos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,1	3,3	3,3
	Casi nunca	3	9,4	10,0	13,3
	A veces	19	59,4	63,3	76,7
	Casi siempre	7	21,9	23,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°74: Dentro de la organización, el saldo que se mantiene en caja es el adecuado a fin de solventar gastos menores imprevistos. (Fuente: Cuestionario)

Dentro de la organización, el saldo que se mantiene en caja es el adecuado a fin de solventar gastos menores imprevistos

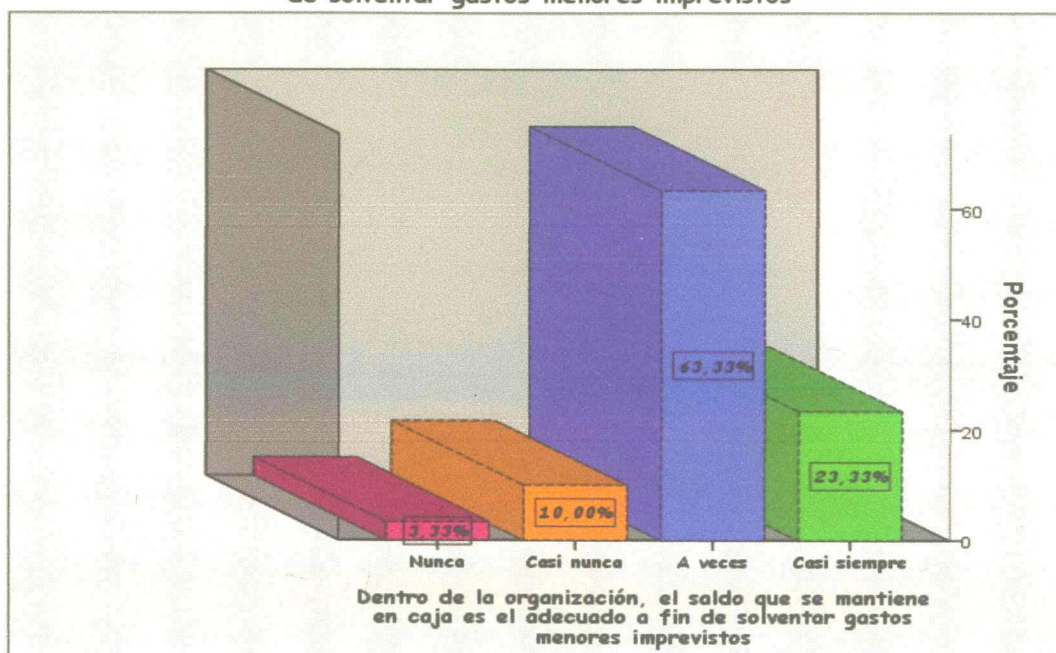


Gráfico N°63: Dentro de la Organización, el saldo que se mantiene en caja es el adecuado a fin de solventar gastos menores imprevistos. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Acorde al gráfico n° 63, el 63,33% sostiene que “a veces” se mantiene en caja el saldo adecuado para gastos menores imprevistos, sin embargo el 23,33% opina que “casi siempre” se cumple esta situación, así como el 10,00% indica que “casi nunca” se produce estos escenarios, mientras que el 3,33% asevera que “nunca” se mantiene un saldo adecuado.



La actualización de los recursos tecnológicos para la cobranza de cartera, ayudan a alcanzar la rentabilidad esperada de la organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	12	37,5	40,0	40,0
	A veces	15	46,9	50,0	90,0
	Casi siempre	3	9,4	10,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°75: La actualización de los recursos tecnológicos para la cobranza de cartera, ayudan a alcanzar la rentabilidad esperada de la Organización. (Fuente: Cuestionario)

La actualización de los recursos tecnológicos para la cobranza de cartera, ayudan a alcanzar la rentabilidad esperada de la organización

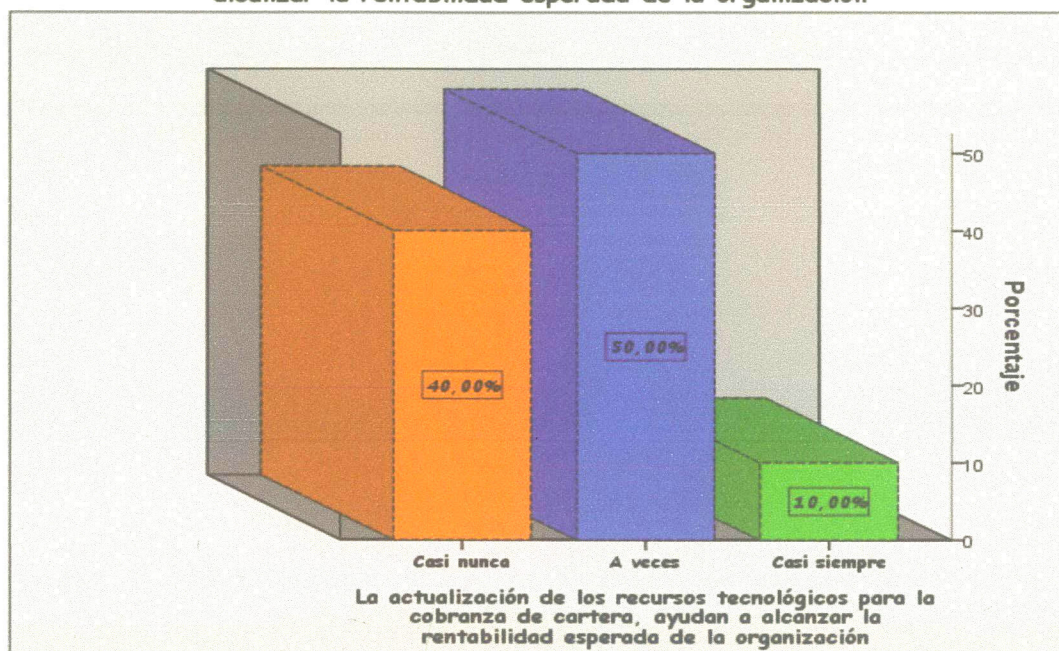


Gráfico N°64: La actualización de los recursos tecnológicos para la cobranza de cartera, ayudan a alcanzar la rentabilidad esperada de la organización. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acuerdo al gráfico n° 64, el 50,00% de los encuestados sostienen que “a veces” la actualización de los recursos tecnológicos ayudan a alcanzar la rentabilidad esperada en el proceso de cobranza de cartera. Mientras que el 40,00% opinan que “casi nunca” ocurren estas circunstancias y el 10,00% afirman que “casi siempre”. La empresa debe realizar un análisis a todo el proceso de recuperación de cartera, revisando las partes involucradas, y medirlas con el resultado obtenido por periodos.

Se evalúa periódicamente las campañas de cobranza con el fin de verificar que se llegue a la meta de recaudación.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	16	50,0	53,3	53,3
	A veces	12	37,5	40,0	93,3
	Casi siempre	2	6,3	6,7	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°76: Se evalúa periódicamente las campañas de cobranza con el fin de verificar que se llegue a la meta de recaudación. (Fuente: Cuestionario)

Se evalúa periódicamente las campañas de cobranza con el fin de verificar que se llegue a la meta de recaudación.

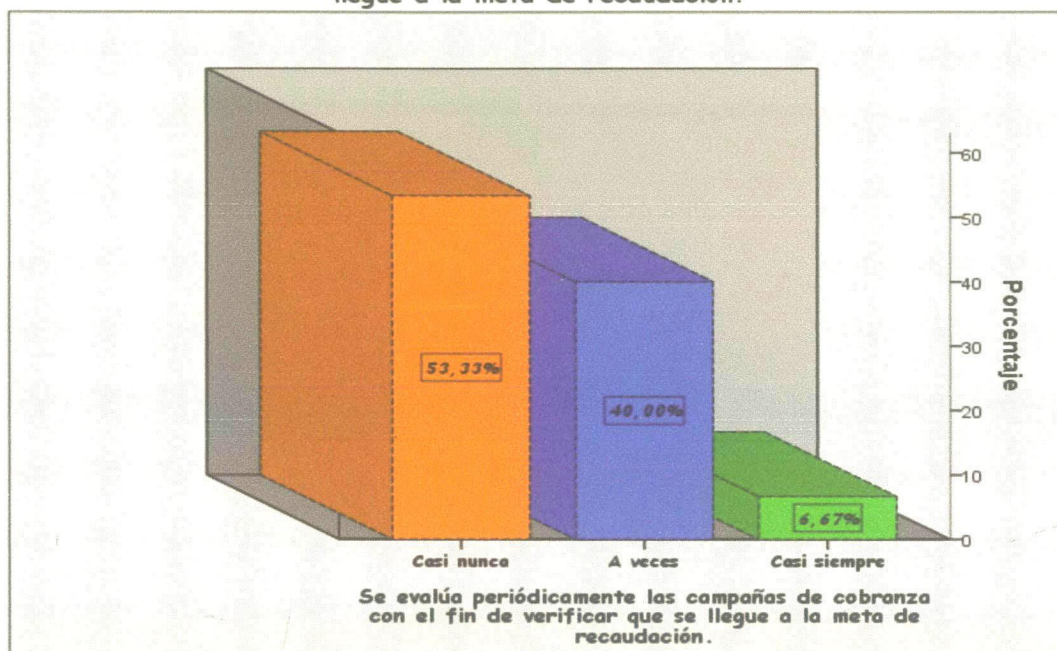


Gráfico N°65: Se evalúa periódicamente las campañas de cobranza con el fin de verificar que se llegue a la meta de recaudación. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Según el gráfico n° 65, el 53,33% de los encuestados afirman que “casi nunca” se evalúa periódicamente las campañas de cobranza para verificar la consecución de las metas. Mientras que el 40,00% sostienen que “a veces” se realizan este tipo de evaluaciones, y el 6,67% indican que “casi siempre” ocurren estas condiciones de evaluaciones para las campañas de cobranza.

Las cuentas de activos se encuentran respaldadas por registros auxiliares adecuados					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	9,4	10,0	10,0
	A veces	17	53,1	56,7	66,7
	Casi siempre	10	31,3	33,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°77: Las cuentas de activos se encuentran respaldadas por registros auxiliares adecuados.  
(Fuente: Cuestionario)

Las cuentas de activos se encuentran respaldadas por registros auxiliares adecuados

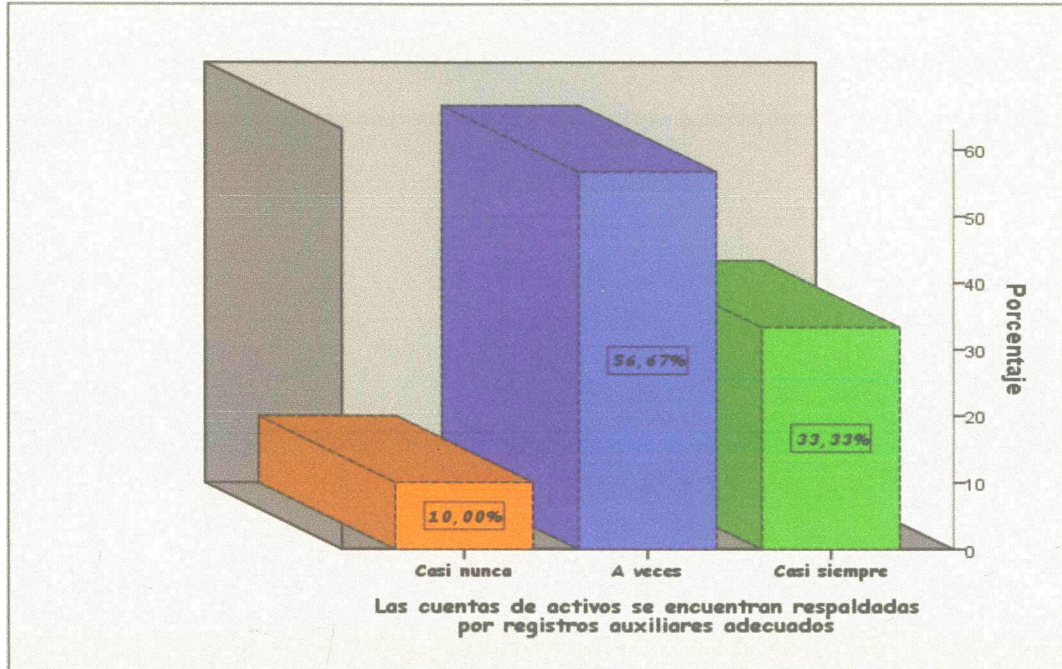


Gráfico N°66: Las cuentas de activos se encuentran respaldadas por registros auxiliares adecuados.  
(Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** De acuerdo al gráfico n° 66, el 56,76% de los encuestados afirman que “a veces” las cuentas de los activos se encuentran respaldadas por registros auxiliares adecuados, mientras que el 33,33% indican que “casi siempre” y el 10,00% sostienen que “casi nunca” se cuenta con el respaldo en los registros auxiliares. Es recomendable que la empresa tenga identificados los activos y éstos tenerlos registrados en libros auxiliares.

Se realiza verificaciones periódicas de los activos y éstas se informan a los gerentes					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,3	6,7	6,7
	A veces	21	65,6	70,0	76,7
	Casi siempre	7	21,9	23,3	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°78: Se realiza verificaciones periódicas de los activos y éstas se informan a los gerentes.  
(Fuente: Cuestionario)

**Se realiza verificaciones periódicas de los activos y éstas se informan a los gerentes**

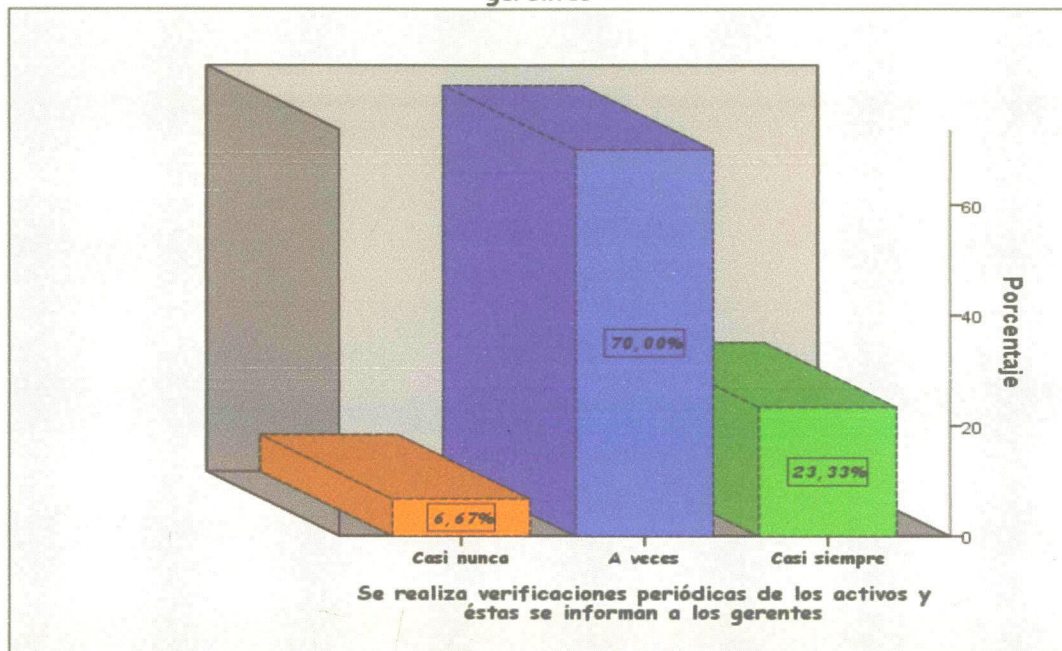


Gráfico N°67: Se realiza verificaciones periódicas de los activos y éstas se informan a los gerentes.  
(Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Conforme al gráfico n° 67, el 70,00% de los encuestados afirman que “a veces” se realizan verificaciones periódicas de los activos y a la vez éstos se informan a los gerentes. Mientras que el 23,33% sostienen que “casi siempre” ocurren estas verificaciones y el 6,67% indican que “casi nunca”. Las verificaciones periódicas de los activos es fundamental para certificar que éstos se tengan registrados correctamente en el libro mayor y a la vez generar reportes a la Gerencia oportunamente.

Se realizan procesos de evaluación de las carteras antes de realizar la compra de las mismas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	6,3	6,7	6,7
	A veces	19	59,4	63,3	70,0
	Casi siempre	9	28,1	30,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°79: Se realizan procesos de evaluación de las carteras antes de realizar la compra de las mismas. (Fuente: Cuestionario)

**Se realizan procesos de evaluación de las carteras antes de realizar la compra de las mismas**

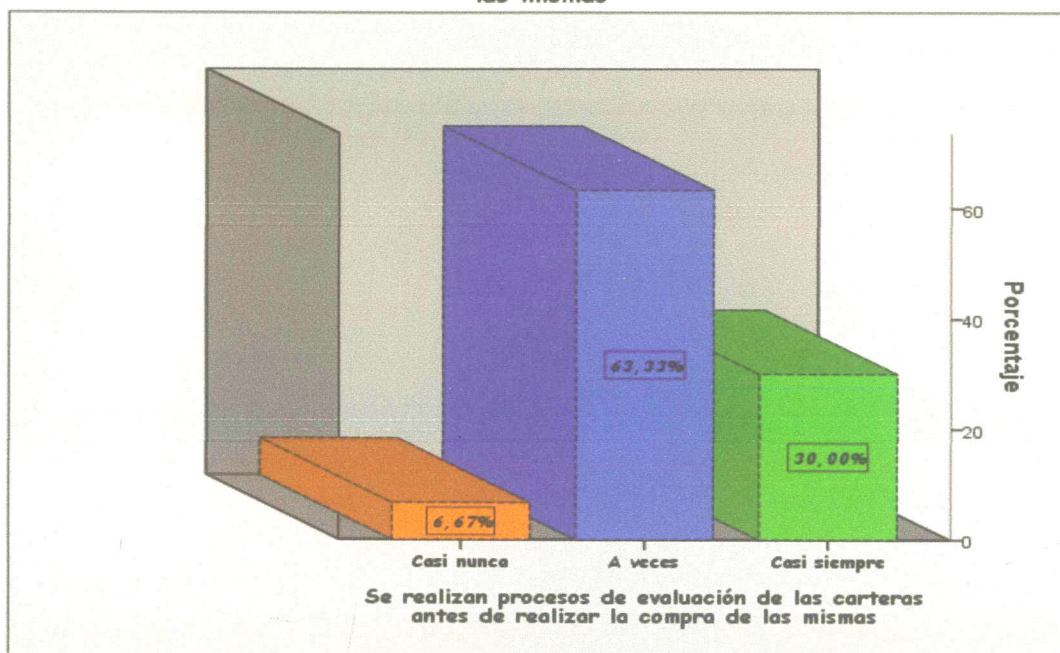


Gráfico N°68: Se realizan procesos de evaluación de las carteras antes de realizar la compra de las mismas. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Del gráfico n° 68, el 63,33% de los encuestados afirman que “a veces” se realizan procesos de evaluación de las carteras antes de realizar la compra de las mismas. Mientras que el 30,00% indican que estas situaciones ocurren “casi siempre”, y el 6,67% aseveran que “casi nunca” acontecen estas evaluaciones. Al analizar las carteras a comprar para su recaudación, es necesario realizar un análisis de las mismas a fin de garantizar que es posible una recuperación y un crecimiento en la rentabilidad.

Se realizan de manera oportuna y eficiente las cuentas por cobrar de tal manera de incrementar la rentabilidad de la empresa.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	31,3	33,3	33,3
	A veces	14	43,8	46,7	80,0
	Casi siempre	6	18,8	20,0	100,0
	Total	30	93,8	100,0	

Tabla N°80: Se realizan de manera oportuna y eficiente las cuentas por cobrar de tal manera de incrementar la rentabilidad de la empresa. (Fuente: Cuestionario)

Se realizan de manera oportuna y eficiente las cuentas por cobrar de tal manera de incrementar la rentabilidad de la empresa.

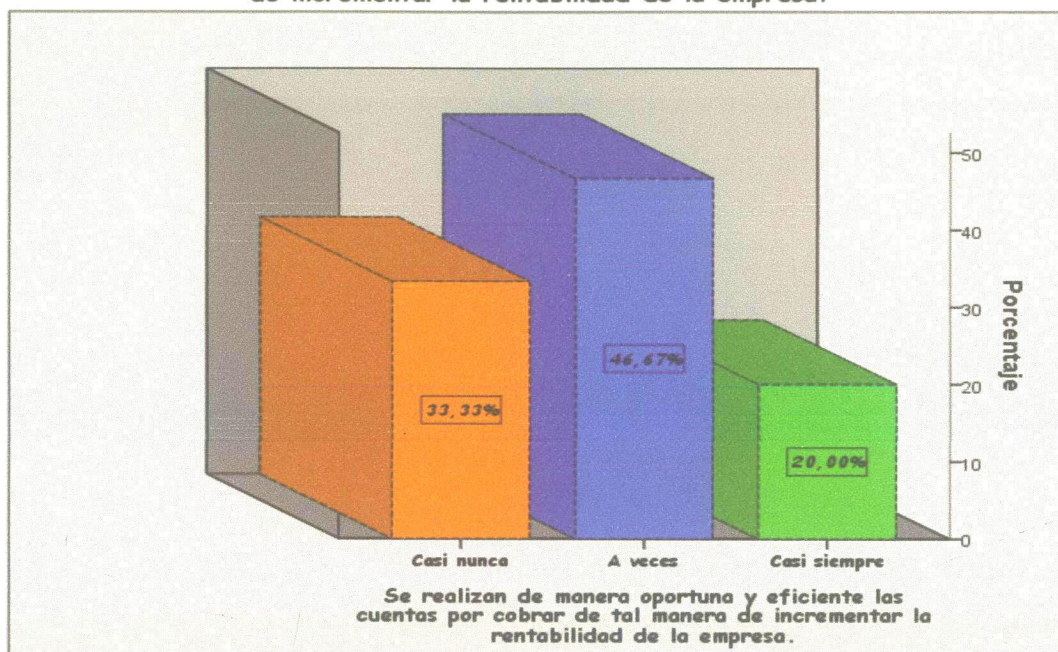


Gráfico N°69: Se realizan de manera oportuna y eficiente las cuentas por cobrar de tal manera de incrementar la rentabilidad de la empresa. (Fuente: Cuestionario)

**Comentario:** Conforme al gráfico n° 69, el 46,67% de los encuestados sostiene que “a veces” se realizan oportuna y eficientemente las cuentas por cobrar y como consecuencia la rentabilidad se incrementaría en la empresa. Mientras que el 33,33% indica que estas situaciones ocurren “casi nunca”, y el 20,00% afirman que suceden “casi siempre”. Sería recomendable revisar el proceso de cuentas por cobrar a fin de ubicar posibles falencias y su posterior proceso de prevención de las mismas.

## **ANEXO N° 6: PRESENTACION DE LA NIC APLICADA A LA TESIS**

### **Norma Internacional de Contabilidad N° 01**

#### ***Presentación de Estados Financieros***

##### **Objetivo**

---

El objetivo de esta Norma consiste en establecer las bases para la presentación de los estados financieros con propósitos de información general, a fin de asegurar que los mismos sean comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad de ejercicios anteriores, como con los de otras entidades diferentes. Para alcanzar dicho objetivo, la Norma establece, en primer lugar, requisitos generales para la presentación de los estados financieros y, a continuación, ofrece directrices para determinar su estructura, a la vez que fija los requisitos mínimos sobre su contenido. Tanto el reconocimiento, como la valoración y la información a revelar sobre determinadas transacciones y otros eventos, se abordan en otras Normas e Interpretaciones.

##### **Finalidad de los estados financieros.**

Los estados financieros constituyen una representación estructurada de la situación financiera y del rendimiento financiero de la entidad. El objetivo de los estados financieros con propósitos de información general es suministrar información acerca de la situación financiera, del rendimiento financiero y de los flujos de efectivo de la entidad, que sea útil a una amplia variedad de usuarios a la hora de tomar sus decisiones económicas. Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que se les han confiado. Para cumplir este objetivo, los estados financieros suministrarán información acerca de los siguientes elementos de la entidad:

- a. activos;
- b. pasivos;
- c. patrimonio neto;
- d. gastos e ingresos, en los que se incluyen las pérdidas y ganancias;
- e. otros cambios en el patrimonio neto; y

f. flujos de efectivo.

Esta información, junto con la contenida en las notas, ayudará a los usuarios a predecir los flujos de efectivo futuros y, en particular, la distribución temporal y el grado de certidumbre de los mismos.

### **Definiciones.**

Los siguientes términos se emplean, en la presente Norma, con el significado que a continuación se especifica:

- **Impracticable.** La aplicación de un requisito será impracticable cuando la entidad no pueda aplicarlo tras efectuar todos los esfuerzos razonables para hacerlo.
- **Materialidad (o importancia relativa).** Las omisiones o inexactitudes de partidas son materiales (o tienen importancia relativa) si pueden, individualmente o en su conjunto, influir en las decisiones económicas tomadas por los usuarios con base en los estados financieros. La materialidad dependerá de la magnitud y la naturaleza de la omisión o inexactitud, enjuiciada en función de las circunstancias particulares en que se hayan producido. La magnitud o la naturaleza de la partida o una combinación de ambas, podría ser el factor determinante.
- **Normas internacionales de Información Financiera (NIIF),** son las Normas e Interpretaciones adoptadas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (CNIC). Esas Normas comprenden:

(a) las Normas Internacionales de Información Financiera;

(b) las Normas Internacionales de Contabilidad; y

(c) las Interpretaciones originadas por el Comité de Interpretaciones Internacionales de Información Financiera (IFRIC) o las antiguas Interpretaciones (SIC).

Notas. Contienen información adicional a la presentada en el balance, cuenta de resultados, estado de cambios en el patrimonio neto y estado de flujos de efectivo. En ellas se suministran descripciones narrativas o desagregaciones de tales estados



y contienen información sobre las partidas que no cumplen las condiciones para ser reconocidas en aquellos estados.

Evaluar cuándo una omisión o inexactitud puede influir en las decisiones económicas de los usuarios, considerándose así material o con importancia relativa, exigirá tener en cuenta las características de tales usuarios. El Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de los Estados Financieros establece, en su párrafo 25, que “se supone que los usuarios tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas y del mundo de los negocios, así como de su contabilidad, y también la voluntad de estudiar la información con razonable diligencia”. En consecuencia, la evaluación exigirá tener en cuenta cómo puede esperarse que, en términos razonables, los usuarios con las características descritas se vean influidos al tomar decisiones económicas.

## **Consideraciones generales**

### **Imagen fiel y cumplimiento de las NIIF**

Los estados financieros reflejarán fielmente, la situación, el rendimiento financiero y los flujos de efectivo de la entidad. La imagen fiel exige la representación fiel de los efectos de las transacciones, así como de otros eventos y condiciones, de acuerdo con las definiciones y los criterios de reconocimiento de activos, pasivos, ingresos y gastos fijados en el Marco Conceptual. Se presumirá que la aplicación de las NIIF, acompañada de informaciones adicionales cuando sea preciso, dará lugar a estados financieros que proporcionen una presentación razonable.

Toda entidad cuyos estados financieros cumplan las NIIF efectuará, en las notas, una declaración, explícita y sin reservas, de cumplimiento. En los estados financieros no se declarará que se cumplen las NIIF a menos que aquéllos cumplan con todos los requisitos de éstas.

**Total de Activos:** “La suma del activo corriente y el no corriente da como resultado el activo total de la empresa.”

**Importancia de la NIC N° 1:**

Su importancia radica en que cada empresa tiene establecido las bases para la presentación de los Estados Financieros y que sean para propósitos generales. De esta manera se asegura la comparabilidad interna y externa de los mismos, y siempre conforme a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF).