



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Control de gestión y su influencia en la toma de decisiones en  
la empresa la Huerta Gourmet S.A.C, Lima 2019”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Contador Público**

**AUTORA:**

Coronado Tello, Lucero (ORCID:0000-0002-5193-6429)

**ASESOR:**

Mag. León Apac, Gabriel Enrique (ORCID: 0002-6589-6675)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoria

LIMA – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

A Dios por guiarme e iluminarme siempre.  
A mi madre por su apoyo incondicional en  
todo lo que hago.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad.

A nuestros docentes, por inculcarnos y formarnos de manera integral, brindando la motivación y los conocimientos necesarios para el desarrollo de esta investigación.

A la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, por permitirme desarrollar mi investigación.

A mi madre por el apoyo constante en este camino.

## Índice de contenidos

I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	12
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b> .....	13
<b>3.2 Variables y operacionalización</b> .....	13
<b>3.3 Población, Unidad de Análisis</b> .....	13
<b>3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	14
<b>3.5 Procedimientos</b> .....	14
<b>3.6 Método de análisis de datos</b> .....	15
<b>3.7 Aspectos éticos</b> .....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	38
REFERENCIAS .....	41
ANEXOS .....	48

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Control de Gestión y Toma de Decisiones</i> .....	18
<b>Tabla 2</b> <i>Pruebas de chi-cuadrado</i> .....	18
<b>Tabla 3</b> <i>Medidas simétricas</i> .....	19
<b>Tabla 4</b> <i>Control Interno y Evaluación de Riesgos</i> .....	20
<b>Tabla 5</b> <i>Pruebas de chi-cuadrado</i> .....	20
<b>Tabla 6</b> <i>Medidas simétricas</i> .....	21
<b>Tabla 7</b> <i>Desempeño Organizacional y Cumplimiento de Objetivos</i> .....	22
<b>Tabla 8</b> <i>Prueba de chi-cuadrado</i> .....	22
<b>Tabla 9</b> <i>Medidas simétricas</i> .....	23
<b>Tabla 10</b> <i>Gestión de Procesos y Eficiencia</i> .....	24
<b>Tabla 11</b> <i>Pruebas de chi-cuadrado</i> .....	24
<b>Tabla 12</b> <i>Medidas simétricas</i> .....	25
<b>Tabla 13</b> <i>Gestión de Información e Información y Comunicación</i> .....	26
<b>Tabla 14</b> <i>Pruebas de chi-cuadrado</i> .....	26
<b>Tabla 15</b> <i>Medidas simétricas</i> .....	27
<b>Tabla 16</b> <i>Filosofía de Gestión y Compromiso Organizacional</i> .....	28
<b>Tabla 17</b> <i>Pruebas de chi-cuadrado</i> .....	28
<b>Tabla 18</b> <i>Medidas simétricas</i> .....	29
<b>Tabla 19</b> <i>Matriz de Operacionalización de la variable Control de Gestión</i> .....	50
<b>Tabla 20</b> <i>Matriz de Operacionalización de la variable Toma de Decisiones</i> .....	51

## Resumen

El problema de la investigación fue ¿De qué manera el control de Gestión influye en la toma de decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C?, el objetivo de la investigación fue Determinar la influencia del control de Gestión en la Toma de Decisiones, el diseño a utilizar es no experimental, el tipo Aplicada, con estudio transversal - correlacional, como resultado la Correlación entre Control de Gestión y la Toma de Decisiones fue de 1.00 con un P- Valor de 0.035, aceptando de esta manera la Hipótesis planteada por la Investigadora que el Control de Gestión Influye de manera Fuerte y Directa en la Toma de Decisiones de la Empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019 .

Se recomienda a las futuras investigaciones utilizar otras Técnica de Recolección de Datos, si bien se utilizó en esta investigación el Cuestionario debido a la pandemia que se está atravesando por el contagio del Covid 19, dando consigo los resultados esperados, y solo se pudo determinar si Influye una Variable en la otra, pero no se pudo evidenciar tras Documentación de qué manera la empresa realiza su Control de Gestión y la Toma de Decisiones.

**Palabras clave:** Control de Gestión, Toma de Decisiones, Empresa, Objetivos.

## **Abstract**

The research problem of this job was : How does Management control influence decision-making in the company La Huerta Gourmet SAC? The objective of the investigation was to determine the influence of management control in decision making. The design job is non-experimental, the Applied type, with cross-sectional study - correlational, as a result the Correlation between Management Control and Decision Making was 1.00 with a P-Value of 0.035, the Hypothesis is accepted and proposed by the Researcher that Management Control Strongly and Directly Influences the Decision Making of the Company La Huerta Gourmet SAC, 2019.

It is recommended to future investigations to use other Data Collection Techniques, although the Questionnaire was used in this research due to the pandemic that is being experienced by the contagion of Covid 19, giving the expected results for us, and it could be determined if One Variable influences with the other, but it couldn't be evidenced and not possible to prove after documentation how the company carries out its Management Control and Decision Making.

**Keywords:** Management Control, Decision Making, Company, Objectives

# **I. INTRODUCCIÓN**



Actualmente en las empresas, tanto dueños, directivos y ejecutivos están enfocados en el trabajo del día a día, y no toman tiempo para hacer una evaluación o cuestionamiento del funcionamiento de sus áreas como: contabilidad, finanzas, comercio, compras, ventas, calidad, marketing, entre otras y para una adecuada gestión en el cumplimiento de los objetivos, se deben tomar decisiones y si no se cuenta con información eficiente, no se puede producir u obtener los resultados esperados Muñiz. (2017).

Las empresas deben implementar un control de Gestión para evaluar el adecuado funcionamiento de las diferentes áreas de la empresa, la mejor administración de recursos y cumplimiento de los objetivos trasados, el control de Gestión es de acuerdo a la actividad que tiene la empresa, ayudando también a plantear estrategias ante los diferentes cambios que se presenten como: Impacto de nuevas tecnologías, Incremento de competencia, Las exigencias de calidad, la economía, la innovación, entre otros.

La empresa La Huerta Gourmet S.A.C inicio sus actividades el 1 de febrero del 2018, siendo su actividad económica la venta al por mayor de alimentos, bebidas y tabaco , las socias son la Sra. Elvira Correa Carlos y la Sra. Elisa Laura Carlos Montaña quien es gerente general, la empresa no cuenta con un Control de gestión, en el área de inventario y tampoco políticas de procedimientos, que le permita estructurar y establecer estrategias para cumplir con sus objetivos, impactando en la empresa al momento de tomar una decisión.

Este trabajo de investigación en Relevancia Social tuvo como propósito facilitar a la dirección de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, un plan de control de gestión en el área de inventario, para un mejor uso de sus recursos y la adecuada toma de decisiones para el cumplimiento de sus objetivos Fuentes. (2018) y Tundidor et al. (2018).

En Implicaciones prácticas, el propósito de la investigación fue buscar la influencia que tiene el control de gestión para la toma de decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C. Gómez et al. (2019) y González. (2015).

Valor Teórico se recolecto información de diversas fuentes como en libros, tesis, artículos científicos en torno a nuestras variables (Control de Gestión y Toma de

Decisiones) con el objetivo de llegar a entender la problemática presentada y así demostrar la relación de nuestras variables en estudio, sustentándose con las teorías encontradas. Hernández. (2017) y Hernández et al. (2014).

Utilidad Metodológica se utilizó la técnica de encuesta para la recolección de información permitiendo conseguir el resultado y poder determinar su influencia del Control de Gestión en la toma de decisiones. Hernández et al. (2014) y López y Fachelli. (2015).

Sobre la realidad problemática presentada, el problema general de la investigación fue: ¿De qué manera el Control de Gestión influye en la Toma de Decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C? y los problemas específicos de la investigación fueron:

- ¿De qué manera el control interno influye en la evaluación de riesgos en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.?
- ¿De qué manera el desempeño organizacional influye en el cumplimiento de objetivos de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.?
- ¿De qué manera la gestión de procesos influye en la eficiencia de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C?
- ¿De qué manera la gestión de información influye en la información y comunicación en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.
- ¿De qué manera la filosofía de gestión influye en el compromiso organizacional de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.?

El objetivo general del trabajo de investigación fue: Determinar la influencia del control de Gestión en la toma de decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, los objetivos específicos fueron:

- Determinar la influencia de control interno en la evaluación de riesgos en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.
- Determinar la influencia del desempeño organizacional en el cumplimiento de objetivos en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.
- Determinar la influencia de la gestión de procesos en la eficiencia de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C

- Determinar la influencia de la gestión de información en la información y comunicación de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.
- Determinar la influencia de la filosofía de gestión en el compromiso organizacional de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.

La Hipótesis General fue: El Control de Gestión influye en la Toma de Decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, e Hipótesis Específicos fueron:

- El control interno influye en la evaluación de riesgos en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.
- El desempeño organizacional influye en el cumplimiento de objetivos en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.
- La gestión de procesos influye en la eficiencia de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.
- La gestión de información influye en la información y comunicación de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.
- La filosofía de gestión influye en el compromiso organizacional de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Para desarrollar esta investigación se ha revisado libros, tesis y artículos, los cuales tengan una relación al tema a investigar que es: **“Control de Gestión y su influencia en la Toma de Decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C”**, los trabajos encontrados se presentaran a continuación, como en los antecedentes, las bases teóricas y otros que se consideró de utilidad en la investigación :

Existen diversas investigaciones internacionales como Cabana et al. (2020), en su artículo de investigación se basaron en hacer un análisis de la influencia en el valor público, el enfoque es cuantitativo, tuvo como muestra a 375 funcionarios empleando el cuestionario, concluyeron que el Liderazgo influye de manera directa a la Dirección por medio del control de gestión, desarrollando competencias y una mejor Cultura, influye directa y positivamente para el Logro de Resultados Desafiantes.

Baque et al. (2020), su artículo de estudio identificaron las barreras y acciones que inciden en la Gestión de la información de los pequeños y medianos negocios de Jipijapa, Manabí, Ecuador, con muestra de 26 PYME de la ciudad de Manabí Ecuador, como técnica de información la encuesta, el resultado obtenido fue de 0.9074, por lo que el instrumento de medición tuvo una correlación significativa y la validez fue adecuada para el objetivo del estudio, se concluyó que la gestión de la información forma parte fundamental dentro de una PYME. Este proceso ha logrado fundamentar su importancia en el valor de las empresas y en la ventaja competitiva sostenible.

Gómez et al. (2019), en su Investigación presentaron los modelos más significativos en la literatura académica respecto a los Modelos de control de gestión, también la relación de los conceptos estratégicos como, la acción, el éxito y su influencia con la cultura. Este estudio nos proporciona algunos métodos para una exitosa implementación del sistema en la empresa, con una cadena de valor, evaluando su desempeño, mejorando la calidad y eficiencia en los procesos, como también implementar herramientas estratégicas para una mejor cultura organizacional.

Talalweh. (2019), en su artículo brindó un panorama de las herramientas de control de gestión: CMT-BSC, realizado a la empresa española PESCA S.A.C, la

investigación es descriptivo, análisis de documentos y encuestas, concluyendo que los cambios que se tiene en el entorno como la competencia y complejidad de las empresas en los últimos tiempos, han obtenido importantes cambios en los sistemas de control tradicionales. Utilizando indicadores no financieros, la introducción (en muchos casos apoyados por las nuevas tecnologías) de nuevos conceptos en gestión de documentación, los procesos en la organización y la orientación de las estrategias de los indicadores de gestión.

Tundidor et al. (2018), con su artículo propusieron un proceso para las regulaciones cubanas que garanticen la evaluación y el diseño de la información en Cuba, contribuyendo en mejorar al momento de tomar decisiones y obtener los resultados planteados, así como estrategias de la empresa, desarrollado mediante el método de análisis y síntesis. Concluyendo que lo propuesto ayuda como base para un diseño del sistema de Información y poder maximizar el control de manera integral, evaluando de manera proactiva el sistema diseñado.

Pérez. (2017), en su artículo de estudio desarrolló un procedimiento perfeccionando el proceso del control respecto a la gestión empresarial basándose teóricamente de los subconjuntos borrosos o lógica fuzzy, Método Fuzzy-Delphi, para la elaboración de la investigación se utilizó el método dialéctico-materialista, se desarrolló en la Empresa Agroforestal Guanahacabibes, los instrumentos utilizados de observación, cuestionario, entrevistas se concluyó que el procedimiento aplicado se diseña en función de reducir las debilidades y potenciar las fortalezas de la entidad, por cuanto abarca elementos que permiten rediseñar el rumbo estratégico haciéndolo más pertinente el proceso de control de gestión empresarial de la entidad estudiada.

Hernández. (2017), en su artículo analizó sus variables en el fomento, impacto y su relación al momento de tomar decisiones, el objetivo es ayudar a mejorar la empresa de manera interna como externa. La investigación proporciona conceptos para el desarrollo de nuevas investigaciones.

López et al. (2016). Su artículo de estudio simplificaron los resultados de otras investigaciones permitiendo dar una visión más clara respecto a los SCCG y su relación en las decisiones y las evaluaciones tras los resultados es dar a conocer

a los profesionales, los procesos de utilización de información que nos brinda el SCCG, llegando a la conclusión que la las evaluaciones y decisiones tomadas con la información brindada por el SCCG es uno de los desafíos que se debe enfrentar los empresarios al momento de utilizar un SCCG, ya que si no se van a encontrar con poco valor de la información obtenida y al momento de tomar una decisión.

Mancini. (2016), en su artículo presentó una efectiva herramienta en las organizaciones, la metodología general respecto a la fijación de misión-visión, realizando dimensiones de análisis, objetivos estratégicos, indicadores de control y planes de acción que se desarrollan, puede ser aplicable a todo tipo de ente, concluyendo que la propuesta representa de la efectiva herramienta de control de gestión, a través de un diseño de información integrado de datos (panel de control, reportes e indicadores de gestión) brinda información cuantitativa y cualitativa de la evolución del ciclo vital de gramas estratégicos de los que realmente se pueden implementar y gestionar, resulta de suma utilidad para generar informes más aptos para el control empresarial.

Loayza. (2015), en su investigación verificó si existe una relación en sus variables de estudio la Gestión de la Información y Toma de Decisiones, su trabajo es no experimental, con diseño transversal realizo un cuestionario a 44 trabajadores de la Universidad, llegando a la conclusión que si hay una relación. Pero nos dice en su investigación que hay otros factores que se relacionan al momento de tomar una decisión. Proporcionando sus resultados para las siguientes investigaciones.

Jaquinet et al. (2015), en su artículo de estudio implementaron un procedimiento para un mejor control de gestión y lograr con los objetivos estratégicos mediante indicadores y procedimientos, cuadro de mando integral de las áreas clave. El resultado es un diseño de las áreas clave articuladas, con objetivos estructurado mediante indicadores. Como conclusión se integró el diseño de procedimiento haciendo el proceso del control de gestión más eficaz y eficiente.

## **DEFINICIÓN DE CONTROL**

El control es una examinación que se realiza para identificar y evaluar el desempeño de las distintas áreas y funciones de una empresa, verificando el cumplimiento de los procedimientos de forma eficiente y eficaz, relacionado a la planificación ya que tras la evaluación se tendrá información que le servirá a la empresa para tomar nuevas medidas o hacer una retroalimentación de sus metas.

Vargas y Lategana. (2015) definieron al control, como la comprobación e identificación de los errores respecto a las normas, procedimientos con el fin de rectificar e impedir que se realice en la empresa.

## **DEFINICIÓN DE GESTIÓN.**

Gestión. (13 de agosto de 2019). La gestión en una organización se refiere a un adecuado uso de los recursos, cumpliendo con los objetivos propuestos y para ello se necesita el compromiso de toda la organización para ver de qué manera se va a llegar a los resultados.

## **OBJETIVO DE GESTIÓN**

Es optimizar los resultados, decidiendo lo que se debe hacer en el futuro, esto abarca en establecerse objetivos, plantearse políticas entre otros.

## **DEFINICIÓN DE CONTROL DE GESTIÓN.**

Como bien lo mencionó Fuentes. (2018), el Control de Gestión, Procura conducir a la empresa al cumplimiento de sus objetivos mediante la eficiencia y eficacia con la optimización de sus recursos y medios que dispone, para así poder maximizar su valor el cual es creado por la empresa.

Para Tundidor et al. (2018) indicaron que es una herramienta que permite evaluar, diagnosticar, mejorar y controlar los sistemas de información, procesos, subproceso, subsistemas y actividades de toda la organización de forma proactiva, garantiza el cumplimiento de los objetivos y las estrategias planteadas por la empresa. Tiene dos tendencias evolutivas, la tradicional y la moderna. La tradicional presenta un perfil financiero y netamente interno,



y la moderna se fundamenta en la eficacia, eficiencia, efectividad y proactividad del proceso de decisión.

## **OBJETIVO DEL CONTROL DE GESTIÓN**

Es convertir a las empresas más competitivas, mejorando sus procesos mediante el control de gestión permitiendo lograr un control eficiente a través de la medición, observación y corrección de algunos procesos. Haciendo también una planificación respecto a los recursos que dispone la empresa y como hacer buen uso de estos, para el máximo aprovechamiento conllevando al desarrollo y logro de los objetivos trasados.

## **PROCESO DEL CONTROL DE GESTIÓN**

Patricia (2019). Mencionó los PROCESO DE CONTROL DE GESTIÓN

Es primordial hoy en día que una empresa este coordinada, con estrategias optimas, para el logro de los objetivos, la asignación de actividades, bien estructuradas, esto es lo que hace a una empresa mucho más eficiente.

**Determinación y planificación.** – Se debe desarrollar un plan estratégico en el cual están los objetivos a lograr a corto, mediano y largo plazo, como también las estrategias que se va a desarrollar, se debe asignar a un responsable del proceso de control.

**Organización de los recursos.** – En este proceso se asignan un encargado de cada área para ver con que recursos cuenta, dispone la empresa y que otros se necesitan, obteniendo así una visión del entorno y real de la empresa, mediante los análisis de costos, gastos e ingresos.

**Implementación.** –El personal encargado debe controlar de forma eficaz, que cuente con inteligencia emocional, motivación, entre otros, para el trabajo en equipo, obteniendo el logro de los objetivos propuestos o recurrir a técnicas como el benchmarking.

**Medición y control.** -Se miden y comparan los resultados obtenidos con los establecidos o planteados por la empresa haciendo posteriormente un análisis de lo obtenido o las posibles desviaciones o causas porque no se ha logrado lo propuesto.

**Correcciones y ajustes.** -Si no se alcanzó los objetivos propuestos, se tiene que aplicar nuevas medidas, como revisar los objetivos o plantearse nuevas estrategias o reestablecer el plan estratégico.

## **DEFINICIÓN DE TOMA DE DECISIONES.**

La toma de decisiones “Es una elección entre varias alternativas y es parte del proceso de planeación” Bravo et al. (2017).

Greenwood, W. (1978), mencionó “Teoría de decisiones y sistemas de información”

Mencionó que la toma de decisiones en una organización es la resolución de un problema, haciendo primero la identificación del problema, se realiza la búsqueda y análisis de las posibles alternativas y por último se escoge la alternativa más conveniente ante el problema, lo mencionado son las etapas del proceso de toma de decisiones.

## **Método Fuzzy-Delphi**

Se utiliza en algunos estudios para la solución de problemas tanto tecnológico, económico y social, bajo un grupo de expertos, los cuales conocen el problema en cuestión y haciendo recomendaciones respecto a sus momentos fundamentales, con un máximo de competencia.

### **III. MÉTODOLÓGÍA**

### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

El diseño de investigación no experimental, porque las variables investigadas no fueron manipuladas de una manera intencional y ver su comportamiento en ambiente natural para analizarlos Hernández et al. (2014).

El tipo de Investigación aplicada, porque se brindó una solución a la problemática planteada, con estudio transversal porque la información a procesar se elaboró en un tiempo establecido, y correlacional porque se describió la relación y/o influencia entre dos o más variables en un momento determinado. (Hernández et al., 2014).

### **3.2 Variables y operacionalización**

Las variables de la investigación se manifestaron de la siguiente manera:

- Variable independiente: Control de Gestión  
El control de gestión como bien lo mencionó (Fuentes., 2018) Procura conducir a la empresa hacia el logro de sus objetivos mediante la eficiencia y eficacia con la optimización de sus recursos y medios que dispone, para así poder maximizar su valor el cual es creado por la empresa.
- Variable dependiente: Toma de decisiones.  
“Es una elección entre varias alternativas y es parte del proceso de planeación” Bravo et al. (2017).

### **3.3 Población, Unidad de Análisis**

(Hernández et al., 2014), mencionaron que la población es como un conjunto de todos los casos que están relacionados con algunas características específicas.

La unidad de análisis, de la investigación fueron los trabajadores de la empresa LA HUERTA GOURMET S.A.C.

Se incluyó al personal que se encarga del área administrativa, contable y de los procesos que realiza la empresa, quienes respondieron mediante los instrumentos de recolección de datos con el objetivo de tener información necesaria para desarrollar la investigación.

Se excluyó al personal que se encarga de la distribución y reparto de mercadería.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Esta investigación aplicó una técnica para la obtención de información, la encuesta desarrollada al personal que se encarga del área Administrativa-Contable de la empresa, cuyo instrumento de recolección es el cuestionario, el cual estuvo formado por un aproximado de 27 preguntas, se distribuyeron según los indicadores que tiene cada variable, utilizando la Lista de Cotejo con respuestas de Si y No, con la valoración de 1 y 0 respectivamente.

Para la validez del instrumento se tuvo la opinión de expertos el resultado fue mayor a 0.70, siendo aceptando y aplicado el instrumento en la investigación.

La confiabilidad del instrumento de recolección de información se elaboró con el Coeficiente de Kruder Richarson, debido a que el cuestionario aplicado estaba dado por opciones dicotómicas (Hernández et al., 2014).

Adicionalmente se realizó la prueba piloto, con la finalidad de ver que las preguntas a realizar estén correctamente, así poder complementar cualquier otra observación, garantizando de esta manera que la aplicación de instrumentos es válida en la investigación siendo mayor a 0.70. Kline. (2016, p. 92).

### **3.5 Procedimientos**

Se realizó la documentación para el desarrollo de la investigación en la empresa, posterior mente se tuvo una entrevista con el Gerente General para tener mayor conocimiento respecto a la actividad de la empresa, se desarrolló el instrumento a utilizar lo cual ha sido validado por expertos para poder aplicarlo a la población investigada, por último, se tabulo los datos recolectados y se realizó el análisis estadístico.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Los datos de las técnicas e instrumentos realizados se procesaron en Excel y SPSS versión 25, luego se organizó y se presentó la información a través de tablas estadísticas y gráficos que fueron interpretadas de acuerdo a los datos obtenidos en la investigación.

En la validación de expertos del instrumento se utilizó el Índice de Lawshe, para la validez de constructo mediante Juicio de Expertos y la herramienta de Excel.

La confiabilidad del instrumento de recolección de información se utilizó el Coeficiente de Kuder Richardson, debido a que el cuestionario a aplicar este dado por opciones dicotómicas (Hernández et al., 2014).

Para la constatación de la Hipótesis en la investigación se utilizó la Prueba No Paramétrica de Chi Cuadrado dado que nuestras variables son Nominales, y como indicador de asociación de las variables se utilizó la V de Cramer.

### **3.7 Aspectos éticos**

En la investigación, se utilizó información de diversas fuentes las cuales han sido citadas respectivamente de acuerdo al Estilo Apa, en el aspecto ético resulta ser primordial para la información a procesar, de manera que es confiable y muestra veracidad de los resultados. Asimismo, en la ética profesional cumpliendo los principios de moral y mediante el código de ética del Colegio de Contadores Públicos del país, cumplimiento de los objetivos como: la confidencialidad, la objetividad, las debidas competencias y comportamientos profesionales que amerita en el desarrollo de la Investigación.

Para la cual se obtuvo el permiso de la empresa y colaboradores.

## **IV. RESULTADOS**

En este capítulo se evidencia los datos recolectados mediante la Técnica de Encuesta que se desarrolló al personal Administrativa – Contable de la empresa Investigada, se constató la Hipótesis con la prueba estadística No Paramétrica de Chi Cuadrado dado que nuestras variables son Nominales, y como indicador de asociación de las variables se utilizó la V de Cramer, el cual se ha procesado en el programa estadístico SPSS versión 25 teniendo los siguientes resultados conforme a nuestros Objetivos.

Teniendo como:

Hipótesis Alternativa = **H1**

Hipótesis Nula = **Ho**

Nivel de Significancia Asintomática = **P**

V de Cramer = **V**

### **PRIMERA HIPÓTESIS**

Determinar la influencia del Control de Gestión en la Toma de Decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.

**H1:** El Control de Gestión influye en la Toma de Decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019.

**H0:** El Control de Gestión no influye en la Toma de Decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019.

**Nivel de Significancia Asintomática (P):** Para el presente trabajo el Nivel de Significancia debe ser menor a 0.05, para aceptar la Hipótesis de la Investigadora.

**V de Cramer:** Para indicar la relación de las Variables Investigadas si el Valor es 1.00 existe relación fuerte y Directa, si el Valor es 0.00 no hay relación de las variables y si el Valor es -1.00 existe relación fuerte pero inversa en las variables.



**Tabla 1***Control de Gestión y Toma de Decisiones*

		Toma de Decisiones				Total	
		6	7	8	10		
Control de Gestión	6	Recuento	1	0	0	0	1
		% del total	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%
	7	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	16,7%	0,0%	0,0%	16,7%
	8	Recuento	0	0	3	0	3
		% del total	0,0%	0,0%	50,0%	0,0%	50,0%
	10	Recuento	0	0	0	1	1
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	16,7%
Total		Recuento	1	1	3	1	6
		% del total	16,7%	16,7%	50,0%	16,7%	100,0%

**Tabla 2***Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,000 <sup>a</sup>	9	,035
Razón de verosimilitud	14,909	9	,093
Asociación lineal por lineal	5,000	1	,025
N de casos válidos	6		

**Tabla 3**

*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	1,732	,035
	V de Cramer	1,000	,035
N de casos válidos		6	

*Nota:* Evidenciando la Tabla 2, el Control de Gestión y la Toma de Decisiones el resultado de la Prueba de chi-cuadrado fue de  $0.035 < 0.05$ , aceptando la H1, que efectivamente el Control de Gestión Influye en la Toma de Decisiones pero que tanto influye una variable en la otra , se puede evidenciar en la Tabla 3 de la V de Cramer nos dio un P- Valor de 1.00 expresando que existe correlación de las variables de manera directa y fuerte. Elaboración de la Investigadora en el programa SPSS 25.

## **SEGUNDA HIPÓTESIS**

Determinar la influencia de control interno en la evaluación de riesgos de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.

**H1:** El Control Interno Influye en la Evaluación de Riesgos de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019.

**H0:** El Control Interno no Influye en la Evaluación de Riesgos de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019.

**Nivel de Significancia Asintomática (P):** Para el presente trabajo el Nivel de Significancia debe ser menor a 0.05, para aceptar la Hipótesis de la Investigadora.

**V de Cramer:** Para indicar la relación de las Variables Investigadas si el Valor es 1.00 existe relación fuerte y Directa, si el Valor es 0.00 no hay relación de las variables y si el Valores -1.00 existe relación fuerte pero inversa en las variables.

**Tabla 4***Control Interno y Evaluación de Riesgos*

		Evaluación de Riesgos			
		No	Si	Total	
Control Interno	No	Recuento	3	0	3
		% del total	50,0%	0,0%	50,0%
	Si	Recuento	0	3	3
		% del total	0,0%	50,0%	50,0%
Total		Recuento	3	3	6
		% del total	50,0%	50,0%	100,0%

**Tabla 5***Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,000 <sup>a</sup>	1	,014		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	2,667	1	,102		
Razón de verosimilitud	8,318	1	,004		
Prueba exacta de Fisher				,100	,050
Asociación lineal por lineal	5,000	1	,025		
N de casos válidos	6				

**Tabla 6**

*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	1,000	,014
	V de Cramer	1,000	,014
N de casos válidos		6	

*Nota:* Se evidencia en la Tabla 4 que el 50% de colaboradores indicaron que no saben la evaluación de Riesgos de la empresa tanto internos como externos y que no se realiza Control Interno es decir no cuentan con sistemas de control, manual de procedimientos para cada área, en cuanto al resto de colaboradores indicaron que saben la Evaluación de Riesgos y que se realiza control interno en la empresa.

Cuando se realizó la visita a la empresa para verificar si realizan o no control Interno se pidió al personal encargado de la atención a la investigadora algunos documentos indispensables en una empresa como viene hacer el manual de funciones y procedimientos, también que sistemas de control Interno cuenta la empresa, pero no sé pudo obtener ya que la empresa no cuenta con ellos.

El resultado de la Tabla 5 la Prueba de chi-cuadrado fue de  $0.014 < 0.05$ , aceptando la H1, en la Tabla 6 de la V de Cramer nos dio un P- Valor de 1.00 expresando que existe correlación de las variables de manera directa y fuerte. Elaboración de la Investigadora en el programa SPSS 25.

### **TERCERA HIPÓTESIS**

Determinar la influencia del desempeño organizacional en el cumplimiento de objetivos en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.

**H1:** El Desempeño Organizacional influye en el Cumplimiento de Objetivos de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019.

**H0:** El Desempeño Organizacional no influye en el Cumplimiento de Objetivos de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019.

**Nivel de Significancia Asintomática (P):** Para el presente trabajo el Nivel de Significancia debe ser menor a 0.05, para aceptar la Hipótesis de la Investigadora.

**V de Cramer:** Para indicar la relación de las Variables Investigadas si el Valor es 1.00 existe relación fuerte y Directa, si el Valor es 0.00 no hay relación de las variables y si el Valores -1.00 existe relación fuerte pero inversa en las variables.

**Tabla 7**

*Desempeño Organizacional y Cumplimiento de Objetivos*

		Cumplimiento de Objetivos			
		No	Si	Total	
Desempeño Organizacional	No	Recuento	1	0	1
		% del total	16,7%	0,0%	16,7%
	Si	Recuento	0	5	5
		% del total	0,0%	83,3%	83,3%
Total		Recuento	1	5	6
		% del total	16,7%	83,3%	100,0%

**Tabla 8**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,000 <sup>a</sup>	1	,014		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	,960	1	,327		
Razón de verosimilitud	5,407	1	,020		
Prueba exacta de Fisher				,167	,167
Asociación lineal por lineal	5,000	1	,025		
N de casos válidos	6				

**Tabla 9**

*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	1,000	,014
	V de Cramer	1,000	,014
N de casos válidos		6	

*Nota:* Se evidencia en la Tabla 7, el 17% de colaboradores indicaron que no realizan un buen Desempeño Organizacional ya que no cuentan con los equipos necesarios para un buen desempeño, algunos no conocen cuáles son sus funciones lo cual no llegan a tener un buen desempeño y no cumplen con los Objetivos planteados por la empresa, que y el 83% indicó que si realizan un buen Desempeño Organizacional y que cumplen con los Objetivos de la empresa.

El resultado de la Tabla 8 la Prueba de chi-cuadrado fue de  $0.014 < 0.05$ , aceptando la H1, en la Tabla 9 de la V de Cramer nos dio un P- Valor de 1.00 expresando que existe correlación de las variables de manera directa y fuerte. Elaboración de la Investigadora en el programa SPSS 25.

#### **CUARTA HIPÓTESIS**

Determinar la influencia de la Gestión de Procesos en la eficiencia de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.

**H1:** La Gestión de Procesos Influye en la Eficiencia de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019.

**H0:** La Gestión de Procesos no Influye en la Eficiencia de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019.

**Nivel de Significancia Asintomática (P):** Para el presente trabajo el Nivel de Significancia debe ser menor a 0.05, para aceptar la Hipótesis de la Investigadora.

**V de Cramer:** Para indicar la relación de las Variables Investigadas si el Valor es 1.00 existe relación fuerte y Directa, si el Valor es 0.00 no hay relación de las variables y si el Valores -1.00 existe relación fuerte pero inversa en las variables.

**Tabla 10**

*Gestión de Procesos y Eficiencia*

		Eficiencia			
		No	Si	Total	
Gestión de Procesos	No	Recuento	2	0	2
		% del total	33,3%	0,0%	33,3%
	Si	Recuento	0	4	4
		% del total	0,0%	66,7%	66,7%
Total		Recuento	2	4	6
		% del total	33,3%	66,7%	100,0%

**Tabla 11**

*Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,000 <sup>a</sup>	1	,014		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	2,344	1	,126		
Razón de verosimilitud	7,638	1	,006		
Prueba exacta de Fisher				,067	,067
Asociación lineal por lineal	5,000	1	,025		
N de casos válidos	6				

**Tabla 12**

*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	1,000	,014
	V de Cramer	1,000	,014
N de casos válidos		6	

*Nota:* Se evidencia en la Tabla 10 que el 33% de colaboradores indicaron que no se realiza una buena Gestión de Procesos es decir no se realiza buena administración de sus recursos trayendo consigo deficiencia al momento de brindar el servicio al cliente, y el 67% indicó que se realiza buena Gestión de Procesos y Eficiencia en la empresa.

El resultado de la Tabla 11 la Prueba de chi-cuadrado fue de  $0.014 < 0.05$ , aceptando la H1, en la Tabla 12 de la V de Cramer nos dio un P- Valor de 1.00 expresando que existe correlación de las variables de manera directa y fuerte. Elaboración de la Investigadora en el programa SPSS 25.

## **QUINTA HIPÓTESIS**

Determinar la influencia de la gestión de información con la información y comunicación de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C.

**H1:** La Gestión de Información Influye en la Información y Comunicación de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019.

**H0:** La Gestión de Información no Influye en la Información y Comunicación de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019.

**Nivel de Significancia Asintomática (P):** Para el presente trabajo el Nivel de Significancia debe ser menor a 0.05, para aceptar la Hipótesis de la Investigadora.

**V de Cramer:** Para indicar la relación de las Variables Investigadas si el Valor es 1.00 existe relación fuerte y Directa, si el Valor es 0.00 no hay relación de las variables y si el Valores -1.00 existe relación fuerte pero inversa en las variables.



**Tabla 13***La Gestión de Información e Información y Comunicación*

				Información y Comunicación		Total
				No	Si	
Gestión de Información	No	Recuento	3	0	3	
		% del total	50,0%	0,0%	50,0%	
	Si	Recuento	0	3	3	
		% del total	0,0%	50,0%	50,0%	
Total	Recuento	3	3	6		
	% del total	50,0%	50,0%	100,0%		

**Tabla 14***Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,000 <sup>a</sup>	1	,014		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	2,667	1	,102		
Razón de verosimilitud	8,318	1	,004		
Prueba exacta de Fisher				,100	,050
Asociación lineal por lineal	5,000	1	,025		
N de casos válidos	6				

**Tabla 15**

*Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	1,000	,014
	V de Cramer	1,000	,014
N de casos válidos		6	

*Nota:* Se evidencia en la Tabla 13 que el 50% de colaboradores indicaron que no se realiza una buena Gestión de Información es decir no cuentan con los procedimientos adecuados para tener la información clara, precisa y a tiempo afectando la Comunicación en la empresa, el otro 50% indicó que se realiza buena Gestión de Información como también Información y Comunicación en la empresa.

El resultado de la Tabla 14 la Prueba de chi-cuadrado fue de  $0.014 < 0.05$ , aceptando la H1, en la Tabla 15 de la V de Cramer nos dio un P- Valor de 1.00 expresando que existe correlación de las variables de manera directa y fuerte. Elaboración de la Investigadora en el programa SPSS 25.

## **SEXTA HIPÓTESIS**

Determinar la influencia de la Filosofía de Gestión en el Compromiso Organizacional de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C

**H1:** La Filosofía de Gestión Influye en el Compromiso Organizacional de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019.

**H0:** La Filosofía de Gestión no Influye en el Compromiso Organizacional de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019.

**Nivel de Significancia Asintomática (P):** Para el presente trabajo el Nivel de Significancia debe ser menor a 0.05, para aceptar la Hipótesis de la Investigadora.

**V de Cramer:** Para indicar la relación de las Variables Investigadas si el Valor es 1.00 existe relación fuerte y Directa, si el Valor es 0.00 no hay relación de las variables y si el Valores -1.00 existe relación fuerte pero inversa en las variables.

**Tabla 16***Filosofía de Gestión y Compromiso Organizacional*

		Compromiso Organizacional		Total	
		No	Si		
Filosofía de Gestión	No	Recuento	4	0	4
		% del total	66,7%	0,0%	66,7%
	Si	Recuento	0	2	2
		% del total	0,0%	33,3%	33,3%
Total		Recuento	4	2	6
		% del total	66,7%	33,3%	100,0%

**Tabla 17**

## Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6,000 <sup>a</sup>	1	,014		
Corrección de continuidad <sup>b</sup>	2,344	1	,126		
Razón de verosimilitud	7,638	1	,006		
Prueba exacta de Fisher				,067	,067
Asociación lineal por lineal	5,000	1	,025		
N de casos válidos	6				

**Tabla 18***Medidas simétricas*

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Phi	1,000	,014
	V de Cramer	1,000	,014
N de casos válidos		6	

*Nota:* Se evidencia en la Tabla 16 que el 67% de colaboradores indicaron que no saben la Filosofía de Gestión de la empresa es decir no saben la misión, visión y objetivos que tiene la empresa y no tienen Compromiso Organizacional lo cual no se sienten identificados, miembros de la empresa y el 33% indicó que se saben la Filosofía de Gestión y tiene Compromiso Organizacional en la empresa.

El resultado de la Tabla 17 la Prueba de chi-cuadrado fue de  $0.014 < 0.05$ , aceptando la H1, en la Tabla 18 de la V de Cramer nos dio un P- Valor de 1.00 expresando que existe correlación de las variables de manera directa y fuerte. Elaboración de la Investigadora en el programa SPSS 25.

## **V. DISCUSIÓN**

En este capítulo se realizó la comparación del trabajo de investigación con los resultados de otros trabajos y teorías encontradas para el desarrollo del mismo. Los resultados del estudio fueron que se acepta la Hipótesis Alternativa estableciendo que el Control de Gestión Influye en la Toma de Decisiones de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019 la investigadora encontró resultados semejantes las siguientes investigaciones Cabrera, D. E. (2019). Existe una correlación positiva muy alta ( $r=0,907$ ) con una significancia de 0,000, por lo que se acepta la hipótesis alterna que existe relación entre el control de gestión y la toma de decisiones en el Apoyo Técnico Electoral de una entidad pública en Lima 2019, se cuenta con el estudio de Wouters y Kirchberger (2015), los SCG permiten la creación de una sistematización de trabajo que favorece la Inter organización influyendo de manera positiva en el rendimiento favoreciendo al cliente final mejorando su percepción de la organización por otro lado, se tiene el estudio de Da Silva et al. (2020) las herramientas de control de gestión maximizan el control organizacional, esperando contribuir en brindar una mejor prestación de servicios y optimizar los recursos de la empresa, por último el de González. (2015), p.80; actualmente los “SCG son limitadores de éxitos y crecimiento de las nuevas empresas, ayudando a Tomar Decisiones tras los resultados obtenidos en los diferentes procesos teniendo herramientas de control adecuadas para momentos de inestabilidad, desarrollando nuevas estrategias frente a la visión tradicional”.

Por otro lado, el siguiente resultado de la investigación es que se acepta la Hipótesis Alternativa determinando que el Control Interno Influye en la Evaluación de Riesgos de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019 se presentaron los siguientes trabajos semejantes Leudis et al. (2017), la gestión de los riesgos y control de gestión permiten a las empresas obtener resultados superiores en la medida en que garantiza un correcto diseño, implantación y monitoreo integrado al sistema de dirección va potenciando a la superación de todo el personal, como siguiente estudio se tiene a Manosalvas et al.(2019) El control interno es importante en el funcionamiento de las empresas, no aplicarlo ocasiona fracaso en la organización, retraso en las operaciones, incumplimiento de objetivos, resultados financieros inciertos y posibles fraudes. Las entidades privadas carecen de lineamientos que les permitan aminorar el nivel de riesgo existente tanto en el área administrativa,

operativa y financiera, están expuestas a riesgos altamente potenciales que pueden ocasionar la quiebra inminente. La gestión de control interno aplicado en la empresa Capasepri, permitió asegurar el cumplimiento de las políticas externas e internas, promovió la eficiencia y eficacia de sus recursos, aseguró la confiabilidad de la información financiera, protegió la integridad de sus activos, y brindó seguridad razonable de sus resultados, otro estudio es de González. (2015), p.87 Los SCG son indicadores válidos para la gestión del control del riesgo en los diferentes procesos, innovación y de cultura organizacional facilitando la toma de decisiones en contextos de incertidumbre, como último estudio Urdanegui (2019) Las empresas deben generar resultados ya sea en la gestión o en maximizar el beneficio de los accionistas y para ello se debe resguardar los recursos de la empresa evitando pérdidas ya sea por negligencia, fraude, robo implementando medidas de control que protegen los recursos de la empresa.

Como otro resultado del estudio es que acepta la Hipótesis Alternativa que Infiere el Desempeño Organizacional en el Cumplimiento de Objetivos de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019 se presentó como trabajos semejantes con Hernández. (2017), Los sistemas de control de gestión y los sistemas de medición del desempeño permiten realizar cambios en la empresa ayudando a mejorar de manera interna como externa. Cuando termina la evaluación, inicia el proceso de mejora donde se compara el desempeño obtenido con el deseado, estableciendo posteriormente estándares de innovación y promoción incidiendo directamente en el éxito en la empresa, otro estudio es el de Leudis et al. (2017), en el Cumplimiento de Objetivos y estrategias se debe tomar de decisiones de manera oportuna y efectiva percibiendo e identificando las funciones de Gestión, eficiencia, control financiero, desarrollando un pensamiento operativo y estratégico obteniendo así información contable y administrativa, por último el estudio de Speklé y Verbeeten (2014), el desempeño organizacional en el sector público depende de los objetivos, donde uno de los principales indicadores del sistema de control de gestión es la asignación de recompensas, la cual se debe realizar de manera periódica, incentivando y motivando así a los trabajadores de la empresa siempre y cuando se cumplan los objetivos tanto de la organización como individuales.

Los resultados del estudio fueron que se acepta la Hipótesis Alternativa indicando que la Gestión de Procesos Influye en Eficiencia de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019 teniendo como trabajos semejantes a Rocca et al.(2016) se considera a la eficiencia como sinónimo de productividad; esto es, la cualidad de conseguir el máximo valor posible administrando adecuadamente los recursos consumidos o bien la obtención de un determinado valor con un menor uso de recursos, para las empresas la eficiencia es la condición necesaria pero nunca suficiente de éxito. Sin recursos bien gestionados no se obtiene beneficio social; el éxito de una empresa depende de los objetivos que estén estrechamente relacionados a su misión.

Otro resultado de la Investigación fue que se acepta la Hipótesis Alternativa determinando que la Gestión de Información Influye en la Información y Comunicación de la empresa La Huerta Gourmet, 2019 se presentó como trabajos semejantes a González. (2015), p.88, existe una asociación significativa positiva de los SCG en los procesos de gestión de la información, y de gestión de la comunicación interna y externa de la empresa teniendo un efecto final en el rendimiento organizacional por otro lado, Bravo et al. (2017), la toma de decisiones son tomadas por la gerencia en base a las estadísticas y la información interna de la empresa, si este último no se presenta en el tiempo adecuado, no se podrán aplicar las correcciones necesarias en un tiempo menor, lo que provocaría deficiencias a largo plazo en la organización que pueda perfeccionar y disminuir los tiempos que permitan la transformación de la toma de decisiones para desarrollar un proceso más certero, como siguiente estudio es de López et al.(2016), la información contable debe informar de la actividad económica lo más fielmente posible, sin colorear la imagen que se comunica con el propósito de influir en el comportamiento de alguna dirección en particular”, la contabilidad es un sistema de información y un instrumento que ayuda al control para que los empresarios tomen decisiones, la contabilidad ayuda a resolver información pasada y a tomar decisiones para un futuro, es así como los papeles de los sistemas de control de gestión varían en cada empresa para una toma de decisiones, como siguiente estudio es de Rodríguez et al.(2016) mencionando que los documentos archivísticos, la información organizacional interna y externa y el conocimiento constituyen recursos clave para la toma de decisiones estratégicas identificando las



necesidades de información y los flujos informativos, la búsqueda y selección de información, al análisis, así como la creación y uso de conocimiento organizacional garantizando decisiones efectivas sobre la base de un buen uso de estos recursos estratégicos, por último se tiene a Rodríguez et al. (2019). Teniendo como resultado que las PYMES no utilizan procesos contables para la toma de decisiones presentando deficiencias competitivas ante la exigencia de información contable ajustada a normas y procedimientos nacionales e internacionales, por lo que se propone una herramienta para fortalecer el área financiera.

Como último resultado de la Investigación se acepta la Hipótesis Alternativa estableciendo que la Filosofía de Gestión Influye en el Compromiso Organizacional de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019. Se contó con estudios semejantes como González. (2015), p.87, Los sistemas de control de gestión está interrelacionada con el sistema de cultura organizacional presente y sus cambios futuros. La adecuación de la cultura presente y de los SCG implementados promueve los valores, y las creencias del fomento de la creatividad y la innovación para la mejora de los resultados. En ese sentido, los SCG son poderosos motores del cambio dentro de las empresas que incluso pueden modificar la cultura organizacional, pero, al mismo tiempo, la presencia de la cultura organizativa modera la evolución de los SCG.

Una de las Fortalezas en el estudio realizado es contar con la empresa donde desarrollé la Investigación y tener los medios para la realización del estudio, teniendo también algunas dificultades como la ejecución ya que no pude desarrollar las técnicas de recolección planteadas inicialmente por la Pandemia, optando por otras que, si me ayudaron, pero no era suficiente.

## **VI. CONCLUSIONES**

Las conclusiones de la Investigación fueron las siguientes:

1. Conclusión en base al Objetivo específico 1, tras la estadística realizada evidenciando la Tabla 5 se pudo observar que el P Valor fue de 0,014 siendo  $<0.05$  aceptando la  $H_a$ , el Control Interno influye en la Evaluación de Riesgos y por último en la Tabla 6 se evidencia que el Valor de V de Cramer es de 1.00 indicando que la relación de las Variables en estudio es Fuerte y Directa.
2. Conclusión en base al Objetivo específico 2, Evidenciando la Tabla 8 podemos observar que el P Valor = 0,014 siendo  $<0.05$  aceptando la  $H_a$  el Desempeño Organizacional Influye el Cumplimiento de los Objetivos y por último en la Tabla 9 se evidencia que el Valor de V de Cramer es de 1.00 indicando que la relación de las Variables en estudio es Fuerte Directa.
3. Conclusión en base al Objetivo específico 3, evidenciando la Tabla 11 podemos observar que el P Valor = 0,014 siendo  $<0.05$  aceptando la  $H_a$  la Gestión de Procesos Influye en la Eficiencia de la empresa y por último en la Tabla 12 se evidencia que el Valor de V de Cramer es de 1.00 indicando que la relación de las Variables en estudio es Fuerte y Directa.
4. Conclusión en base al Objetivo específico 4, en la Tabla 14 podemos observar que el P Valor = 0,014 siendo  $<0.05$  aceptando la  $H_a$ , la Gestión de Información Influye en la Información y Comunicación por último en la Tabla 15 se evidencia que el Valor de V de Cramer es de 1.00 indicando que la relación de las Variables en estudio es Fuerte y Directa.
5. Conclusión en base al Objetivo específico 5, en la Tabla 17 podemos observar que el P Valor = 0,014 siendo  $<0.05$  aceptando la  $H_a$  la Filosofía de Gestión Influye en el Compromiso Organizacional por último en la Tabla 18 se evidencia que el Valor de V de Cramer es de 1.00 indicando que la relación de las Variables en estudio es Fuerte y Directa.
6. Conclusión en base al Objetivo General, evidenciando en la Tabla 2 tras la estadística realizada el Valor  $P= 0.035$  siendo  $< 0.05$  aceptando de esta manera la Hipótesis planteada por la Investigadora que el Control de Gestión Influye en la Toma de Decisiones de la Empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019 por otro lado, en la Tabla 3 se evidencia que la V

de Cramer su Valor es de 1.00 indicando que la relación de las Variables en estudio es Fuerte y Directa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Gerente General y compañía de la empresa investigada a definir, desarrollar e implementar Control Interno con el fin de realizar mejor las actividades, obteniendo buenos resultados, fortaleciendo el control de la empresa en la disminución de riesgos en las diferentes áreas, siendo esta más competitiva.

Por otro lado, respecto al desempeño organizacional, se recomienda al Gerente General realizar reuniones y/o capacitaciones que ayuden a los empleadores a desarrollar mejor su trabajo trayendo consigo mejores resultados en el cumplimiento de los objetivos.

En la Gestión de Procesos se recomienda desarrollar de manera conjunta, todo el personal de la empresa, un Manual de Procedimientos con el fin de que todos estén involucrados y tengan conocimiento de como realizar las actividades de acuerdo a su área, esto se realizará con el fin que la empresa sea eficiente generando mejores resultados.

Definir adecuadamente la gestión información, que procesen y brinden de manera confiable, oportuna y clara la información de la empresa desarrollando de esta manera una mejor comunicación con los usuarios internos y externos dando consigo una buena Toma de Decisiones.

Definir y comunicar la Filosofía de Gestión de la empresa ayudando de esta manera a tener mayor compromiso organizacional dando como resultado mejor desempeño en las actividades, comunicación y el cumplimiento de objetivos.

Se recomienda al Gerente General y compañía de la empresa investigada a desarrollar e implementar lo mencionado anteriormente, que en su conjunto viene hacer un Control de Gestión el cual promueve la creación de Valor de la empresa, permitiendo a los usuarios internos tomar decisiones de manera proactiva ante lo acontecido en cada momento, en los procesos críticos de la empresa.

Se recomienda a las futuras investigaciones utilizar otras Técnica de Recolección de Datos (Entrevistas, Análisis Documental, Observación), si bien se utilizó en esta investigación el Cuestionario debido a la pandemia que se está atravesando por el contagio del Covid 19, dando consigo los resultados esperados, algunos colaboradores no responden con sinceridad a las preguntas poniendo en duda los datos recolectados y solo se pudo determinar si Influye una Variable en la otra, pero no se pudo evidenciar tras Documentación de qué manera la empresa hacer Investigar realiza su Control de Gestión y la Toma de Decisiones.

## **REFERENCIAS**



- Baque, E. R., Moran, J. H. y Álvarez, C. A. (2020). *Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador*. *Avances*, 22(2), 183-193. Recuperado de <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/530/1603>
- Bravo, C., Valdivieso, P. y Arregui, R. (2017). *Los sistemas de información en la toma de decisiones gerenciales en las empresas comerciales de Portoviejo*. *Revista ECA Sinergia*, 9(2), 45-54.
- Cabana, S. R., Cortés, F. H., Contreras, F. A., y Vargas, V. F. (2020). *Influencia del control de gestión al valor público generado en servicios dependientes del ministerio de economía, fomento y turismo, Chile*. *Información Tecnológica*, 31(2), 103–116.
- Cabrera, D. E. (2019). *Control de gestión y toma de decisiones en el apoyo técnico electoral en una entidad pública en Lima 2019*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46692/Cabrera\\_CDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46692/Cabrera_CDE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Claire, M., y Böhr, M. R. (2004). *TRES DIMENSIONES DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: IDENTIFICACIÓN, MEMBRESÍA Y LEALTAD*. *Ajayu Órgano de Difusión Científica del Departamento de Psicología UCBSP*, 2(1), 77-83. Recuperado en 5 de Mayo de 2020, de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612004000100008&lng=es&tlng=es).
- da Silva, M.Z., Lunardi, M.A., Serpa-Ganz, A.C., y Silva-Zonatto, V.C. da. (2020). *Management control levers in hospitals: the influence of accreditation on other management control systems*. *Estudios Gerenciales*, 36(155), 239–247. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.155.3562>
- Delicado, N. M. (2015). *La contribución de los sistemas de control de gestión para el éxito empresarial*. *Cuadernos de Contabilidad*, 15(39), 853–881. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cc15-39.cscg>
- Díaz, F. J. R., y García, M. R. (2017). *performance evaluation in foundations : challenges and tools la evaluación del desempeño en las fundaciones : retos y herramientas la evaluación del impacto social de las fundaciones , entendida en sentido amplio como la medición del grado de cumplimiento*. LXXII. Retrieved from

<https://search.proquest.com/openview/f74afa67b5624f989603a21f0635559a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1536340>

- Fuentes, E. (2018). *Control de gestión. Herramientas para aportar valor* (3.<sup>a</sup> edición). Barcelona: Edicions de la Universitat de Barcelona
- Gestión. (13 agosto, 2019). *EcuRed*, Consultado el 17:38, mayo 3, 2020 en <https://www.ecured.cu/index.php?title=Gesti%C3%B3n&oldid=3503419>.
- Gómez, J. L., Monroy, L. D. J., y Camargo, A. Y. (2019). *Aportes Y Aspectos Clave en La Implementación De Los Sistemas De Control De Gestión en Las Organizaciones*. *Revista Criterio Libre*, 18(31), 339–362. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2019v18n31.6145>
- González, R. (2015). *La implementación de los sistemas de control de gestión en las empresas de nueva creación: Una revisión de la literatura*. *Contabilidad y Negocios*, 23(12), 78–95. Retrieved from <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/download/19352/19474>
- Guerrero, M., Medina, A., y Nogueira, D. (2020). *Procedimiento de gestión de riesgos como apoyo a la toma de decisiones*. *Ingeniería Industrial*, 41(1), 1–14.
- Greenwood, W. (1978). *Teoría de decisiones y sistemas de información* (1<sup>a</sup>. ed.). México: Trillas.
- Hernández, M. (2017). *Sistemas De Control De Gestión Y De Medición Del Desempeño: Conceptos Básicos Como Marco Para La Investigación*. *Ciencia y Sociedad*, 42(1), 115–128.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.
- Kline, R. B. (2016). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4th ed.). New York: The Guilford Press.
- Jaquinet, R., Frías, R. A., Frías, L., Nogueira, D., y García, B. N. (2015). *Control de gestión: Facultad de Ciencias Económicas e Informática, Universidad de Matanzas*. *Ingeniería Industrial*, 36(1), 70–81.
- Leudis, M. C., Vega, O., & Cruz, D. (2017). *El chinchorro de gestión de riesgos como filosofía moderna de mejora en la dirección The management 's fish*

*net of risk as a modern philosophy of improvement in administration.*  
Retrieved from <http://dx.doi.org/10.14482/pege.41.9704>

- Loayza, M.(2015) “*La Gestión De La Información Y Su Relación Con La Toma De Decisiones En La Dirección De Infraestructura De La Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, Año 2014* (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, La Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas) <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/197/08-2015-EPAE-Loayza%20Yupanqui-gestion%20de%20la%20informacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- López, E., Gomez, J., y Naranjo, D. (2016). *Relación Entre Los Sistemas De Contabilidad Y Control De Gestión Y Los Sesos en La Evaluación Y Toma De Decisiones*. Revista Facultad de Ciencias Economicas: Investigacion y Reflexion, 24(1), 13–24. <https://doi.org/10.18359/rfce.1618>
- López, P.; Fachelli, S. (2016). «La Encuesta». A: Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Bellaterra (Cerdanyola del Vallès): Dipòsit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo II.3. Edición digital: <http://ddd.uab.cat/record/163567>
- Mancini, A. A. (2016). *Planeamiento estratégico y operativo como HERRAMIENTA de control de gestión en el diagnóstico de sostenibilidad de las organizaciones*. Revista Contable, 45, 100–123.
- Manosalvas, L. R., Cartagena, M. E., y Baque, L. K. (2019). *Gestión de control interno para disminuir el riesgo de quiebra en la empresa Capasepri. (Spanish)*. Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, 6, 1–17
- Muñiz, L. (2017). *Check-list para el diagnóstico empresarial: Una herramienta clave para el control de gestión* *Control de Gestión*. Barcelona: Profit Editorial I.,S.L
- Nogueira, D. y Torres, M. (2003). *CONTROL DE GESTIÓN: DIMENSIONES Y DIAGNÓSTICO PERMANENTE*. Ingeniería Industrial. 24.<https://www.researchgate.net/publication/49594912> CONTROL DE GESTION DIMENSIONES Y DIAGNOSTICO PERMANENTE
- Patricia (2019). *5 FASES DEL PROCESO DE CONTROL DE GESTIÓN*. Euncet Business School. <https://blog.euncet.es/5-fases-del-proceso-de-control-de-gestion/>

- Pérez, J., Fernández, M. E., y Rivero, S. (2017). *Procedimiento para el diagnóstico del proceso de control de gestión basado en variables fuzzy para la incertidumbre*. *Avances*, 19(4), 328–339
- Quinaluisa, N. V., Ponce, V. A., Muñoz, S. C., Ortega, X. F., y Pérez, J. A. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. Recuperado en 10 de mayo de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612018000100018&lng=es&tlng=es).
- Rocca, E., García, D., & Duréndez, A. (2016). *Factores determinantes del éxito competitivo en la mipyme: un estudio empírico en empresas peruanas*. *Contabilidad y Negocios*, 11(22), 52–68. Retrieved from <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281649953005>
- Rodríguez, Y., Castellanos, A., y Ramírez, P. (2016). *Gestión de registros, información y conocimiento e inteligencia organizacional: rasgos diferenciadores y convergencia en la toma de decisiones estratégicas*. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27 (2), 206-224. Recuperado el 12 de Setiembre de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132016000200007&lng=en&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132016000200007&lng=en&tlng=en).
- Rodríguez, A., Velasteguí, L., Maldonado, H., Benalcázar, M., y Benalcázar Paladines, Y. (2019). *Proceso contable: herramienta financiera para la toma de decisiones en las PYMES Parroquia El Esfuerzo*. (Spanish). *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 6, 1–22.
- Roque, A., Alves, M. y Raposo, M. (2020). *Management control in born-global firms: a case study*. *Estudios Gerenciales*, 35(154), 3–14. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2020.154.3499>
- Speklé, R.F. y Verbeeten, F.H.M., *The use of performance measurement systems in the public sector: Effects on performance*, <https://doi.org/10.1016/j.mar.2013.07.004>, *Management Accounting Research*, 25(2), 131–146, (2014)
- Talalweh, M. A. (2019). *El Cuadro de Mando como herramienta para el Control de Gestión*. *Gestión Joven*, 20(3), 82–101.

- Toma de decisiones. (4 de septiembre, 2019). *EcuRed*, Consultado el 20:38, mayo 3, 2020 en [https://www.ecured.cu/index.php?title=Toma\\_de\\_decisiones&oldid=3543005](https://www.ecured.cu/index.php?title=Toma_de_decisiones&oldid=3543005).
- Tundidor, L., Nogueira, D., y Medina, A. (2018). *Demands and limitations of the systems of information for the control of organizational management*. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 8-14. Epub 01 de marzo de 2018. Recuperado en 10 de mayo de 2020, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100008&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100008&lng=es&tlng=en).
- Urdanegui, R. (2019). *El control interno en las empresas. Review of Global Management*, 4(1), 13. <https://doi.org/10.19083/rgm.v4i1.911>
- Vargas, C., y Lategana, J. (2015). *La evolución de las herramientas de control de gestión*. *Revista Argentina de Investigación en Negocios*, (71-84)
- Vásquez, O. (2016). *Visión integral del control interno. Contaduría Universidad de Antioquia*, 139–154. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/1927854811?accountid=45097>
- Vega de la Cruz, L. O., Pérez, M. de la C., y Moreno, M. del R. (2017). *El chinchorro de gestión de riesgos como filosofía moderna de mejora en la dirección*. *Pensamiento & Gestión*, 43, 66–88. <https://doi.org/10.14482/pege.43.10581>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Declaratoria de autenticidad de la autora


### Declaratoria de Originalidad de la Autora

Yo Coronado Tello Lucero, egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de pregrado y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Lima - Este declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado: "Control de Gestión y su influencia en la toma de decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019." es de mi autoría, por lo tanto, declaro que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo (asumimos) la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima 12 Diciembre , 2020

Coronado Tello, Lucero.	
<b>DNI:</b> 70888863	
<b>ORCID:</b> 0000-0002-5193-6429	

## Anexo 2: Declaratoria de autenticidad del asesor

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, Gabriel Enrique León Apac, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Lima -Este revisor de tesis titulado: Control de Gestión y su influencia en la toma de decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019.”de la estudiante Lucero Coronado Tello, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 0% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y he concluido que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender del trabajo de Investigación / tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima 21 Noviembre, 2020

León Apac, Gabriel Enrique	
DNI: 07492254	
ORCID: 0002-6589-6675	



### Anexo 3: Matriz de operacionalización de variables

**Tabla 19**

*Matriz de operacionalización de la variable Control de Gestión*

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>CONTROL DE GESTIÓN</b>	<p>Pretende conducir a la empresa a la máxima eficiencia a largo plazo aprovechando los recursos y medios de que dispone, para así maximizar el valor ( valor añadido) creado por la empresa y conseguir los objetivos. Fuentes (2018).</p>	<p>Se aplicará encuestas al personal administrativo y gerente de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C</p>	Control Interno	Manual	<p>Cualitativa Nominal</p>
				Periódica	
				Importancia	
			Desempeño	Puntualidad	
				Conocimiento	
				Equipos	
			Gestión de Procesos	Administración	
				Control	
				Dirección	
			Gestión de Información	Procesamiento	
				Eficiencia	
				Disponibilidad	
			Filosofía de Gestión	Misión	
				Visión	
Objetivos					
Conocimiento					

**Tabla 20**

Matriz de operacionalización de la variable Toma de Decisiones.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>TOMA DE DECISIONES</b>	"Es un curso entre alternativas, es parte de un proceso denominado planeación". Bravo et al. (2017).	Se aplicará encuestas al personal administrativo y gerente de la empresa La Huerta Gourmet S.A.C	Evaluación de Riesgos	Externo	Cualitativa Nominal
				Interno	
			Logro de Objetivos	Clientes	
				Proveedores	
				Mercado	
			Eficiencia	Capacidad	
				Calidad	
				Cumplimiento	
			Información y Comunicación	Oportuna	
				Actualizada	
				Clara	
			Compromiso	Lealtad	
				Membresía	
Identificación					

## Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

### ENCUESTA

Buenas tardes, solicito su participación en mi trabajo de investigación. Gracias por su colaboración.

### INSTRUCCIONES

Cada interrogante tiene dos alternativas, marque con una X la respuesta que cree conveniente.

### CONTROL DE GESTIÓN

#### Control interno

1. La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados  
Sí  No
2. La empresa es auditada de manera periódica (control de inventario, Cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar).  
Sí  No
3. El área de control Interno en una empresa es importante.  
Sí  No

#### Desempeño

4. Llega puntualmente a su centro de trabajo.  
Si  No
5. Sabe cuáles son sus funciones en la empresa.  
Si  No
6. Cuenta con los equipos y medios necesarios para realizar su trabajo.  
Si  No

### **Gestión de Procesos**

7. La empresa realiza una buena administración de los recursos.

Sí

No

8. La empresa tiene un buen control de los productos.

Si

No

9. La empresa cuenta con personal encargado para la emisión de las guías y otros documentos.

Sí

No

### **Gestión de Información**

10. El procedimiento de información y documentación Contable que realiza la empresa, es adecuado.

Si

No

11. Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.

Sí

No

12. La información de la empresa está disponible en cualquier momento.

Si

No

### **Filosofía de Gestión**

13. Usted conoce cuál es la misión de la empresa.

Sí

No

14. Usted sabe cuál es la visión de la empresa.

Sí

No

15. Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.

Sí

No

16. Usted conoce el trabajo debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Sí

No

## **TOMA DE DECISIONES**

### **Evaluación de Riesgos**

17. La empresa realiza evaluaciones o reconoce cuáles son sus riesgos externos (La economía, incremento de competencia, delincuencia, desastres naturales, entre otros).

Sí

No

18. La empresa realiza evaluaciones o conoce que riesgos internos tiene (realizar mal el pedido del cliente, no cumplir con adecuadamente el proceso de desinfección y selección de productos, entre otros).

Sí

No

### **Logro de Objetivos**

19. La empresa se encuentra con la capacidad para ofrecer productos y servicio de calidad a sus clientes.

Sí

No

20. La empresa cumple con la calidad de sus productos y servicio al cliente.

Sí

No

21. La empresa cumple con la entrega de productos a sus clientes en el día programado

Sí

No

### **Información y Comunicación**

22. La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).

Sí

No

23. La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).

Sí

No

24. La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.

Sí

No

**Compromiso**

25. Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).

Sí

No

26. Se Considera Usted un miembro importante en la empresa.

Sí

No

27. Usted, Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.

Sí

No

## Anexo 5: Validez

### ENCUESTA

**NOMBRE:** Campos Huamán, Lilian Nancy

**ESPECIALIDAD:** AUDITORÍA

11	¿Es eficiente la información Contable que tiene la empresa?						
12	¿La información de la empresa está disponible en cualquier momento?						
<b>DIMENSIÓN 3 - ESTRATEGICA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	¿Usted conoce cuál es la misión de la empresa?						
14	¿Usted sabe cuál es la visión de la empresa?						
15	¿Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa?						

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** CAMPOS HUAMÁN LILIAN NANCY

**DNI:** 08113034

**Especialidad del validador:** AUDITORÍA

...07...de Julio del 2020

  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22	¿La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones(Ventas, compras, pagos, cobros)?						
23	¿La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión?						
<b>DIMENSIÓN 3 - ESTRATÉGICO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
24	¿Se encuentra identificado con la empresa(con objetivos, valores, entre otros)?						
25	¿Se Considera Usted un miembro importante en la empresa?						
26	Usted ¿Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa?						

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** **Aplicable**  **Aplicable después de corregir**  **No aplicable**

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:** CAMPOS HUAMÁN LILIAN NANCY

**DNI:** 08113034

**Especialidad del validador:** AUDITORÍA

...07...de Julio del 2020

  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**NOMBRE:** Rentería Leyva Jorge Luis.

11	Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.							
12	La información de la empresa está disponible en cualquier momento.							
<b>DIMENSIÓN 3 - ESTRATEGICA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Usted conoce cuál es la misión de la empresa.							
14	Usted sabe cuál es la visión de la empresa.							
15	Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.							
16	Usted conoce el trabajo debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Rentería Leyva Jorge Luis.....**      **DNI: 07255568.....**

**Especialidad del validador:.....Finanzas.....**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 14 de Julio del 2020



Firma del Experto Informante.

<b>DIMENSIÓN 3 - ESTRATÉGICO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
25	Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).							
26	Se Considera Usted un miembro importante en la empresa.							
27	Usted, Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.							

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Rentería Leyva Jorge Luis.....**      **DNI: 07255568.....**

**Especialidad del validador:.....Finanzas.....**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 14 de Julio del 2020



Firma del Experto Informante.



**NOMBRE:** Costilla Castillo, Pedro Constante.

11	Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.	X		X		X	
12	La información de la empresa está disponible en cualquier momento.	X		X		X	
<b>DIMENSION 3 - ESTRATEGICA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
13	Usted conoce cuál es la misión de la empresa.	X		X		X	
14	Usted sabe cuál es la visión de la empresa.	X		X		X	
15	Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.	X		X		X	
16	Usted conoce el trabajo debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Costilla Castillo Pedro Constante  
DNI: 09925834

Especialidad del validador: Dr. En Administración

<sup>1</sup>Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de Julio del 2020

Firma del Experto Informante.

<b>DIMENSIÓN 2 - ECONÓMICO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
22	La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).	X		X		X	
23	La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).	X		X		X	
24	La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3 - ESTRATÉGICO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
25	Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).	X		X		X	
26	Se Considera Usted un miembro importante en la empresa.	X		X		X	
27	Usted, Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Costilla Castillo Pedro Constante  
DNI: 09925834

Especialidad del validador: Dr. En Administración

<sup>1</sup>Relevancia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

14 de Julio del 2020

Firma del Experto Informante.

VALIDACIÓN DE ENCUESTA

CATEGORIA	CONTROL INTERNO				DESEMPEÑO				GESTIÓN DE PROCESOS				GESTIÓN DE INFORMACIÓN				FILOSOFÍA DE GESTIÓN				EVALUACIÓN DE RIESGO			EFICIENCIA				INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN				COMPROMISO								
	P1	P2	P3	TOTAL	P4	P5	P6	TOTAL	P7	P8	P9	TOTAL	P10	P11	P12	TOTAL	P13	P14	P15	P16	TOTAL	P17	P18	TOTAL	P19	P20	P21	TOTAL	P22	P23	P24	TOTAL	P25	P26	P27	TOTAL				
3 PERTINENTE	3	3	3		2	3	3		3	3	2		3	3	2		3	2	3	3		3	3		3	3	2		3	3	3		3	3	3		3	2	2	
2 UTIL	0	0	0		1	0	0		0	0	1		0	0	1		0	1	0	0		0	0		0	0	1		0	0	0		0	0	0		0	1	1	
1 INNECESARIO	0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	0		0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0		0	0	0	
RVC	1.0	1.0	1.0	3.0	0.3	1.0	1.0	2.3	1.0	1.0	0.3	2.3	1.0	1.0	0.3	2.3	1.0	0.3	1.0	1.0	3.3	1.0	1.0	2.0	1.0	1.0	0.3	2.3	1.0	1.0	1.0	3.0	1.0	0.3	0.3	1.7				
IVC																																								

ICV= Índice de Validez de Contenido

VRC= Razón de Validez de Contenido

N= Número de expertos

n= Número de expertos que indican pertinencia

$$RVC = \frac{n - N/2}{N/2}$$

0.82716

## Anexo 6: Confiabilidad

### CONFIABILIDAD KRUDER RICHARSON

ENCUESTADOS	ITEMS DEL INSTRUMENTO																											SUMATORIA	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27		
1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25
2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	21
3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	24	
4	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	16
5	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	18	
6	0	0	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	17
7	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	15
8	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	21
10	0	0	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	11
TOTAL	6	5	8	7	10	7	7	6	7	9	6	6	7	8	10	7	6	5	6	7	7	7	8	6	8	8	7	19.87777778	
p	0.6	0.5	0.8	0.7	1	0.7	0.7	0.6	0.7	0.9	0.6	0.6	0.7	0.8	1	0.7	0.6	0.5	0.6	0.7	0.7	0.7	0.8	0.6	0.8	0.8	0.7		
q	0.4	0.5	0.2	0.3	0	0.3	0.3	0.4	0.3	0.1	0.4	0.4	0.3	0.2	0	0.3	0.4	0.5	0.4	0.3	0.3	0.3	0.2	0.4	0.2	0.2	0.3		
p*q	0.2	0.3	0.2	0.2	0	0.2	0.2	0.2	0.2	0.09	0.24	0.24	0.21	0.16	0	0.21	0.24	0.25	0.24	0.21	0.21	0.21	0.16	0.24	0.16	0.16	0.21	5.17	

#### MUESTRA PILOTO

Se utilizo a personal que se encarga del Area Administrativa - Contable de empresas comerciales, la muestra que se utilizo es mayor a la población a investigar, se realizo de esta manera con el fin de verificar si es realmente confiable el instrumento.

#### KRUDER RICHARSON

Donde:

K = Número de ítems del instrumento

p= Porcentaje de personas que responde correctamente cada ítem.

q= Porcentaje de personas que responde incorrectamente cada ítem.

σ² = Varianza total del instrumento

$$r_{20} = \left( \frac{K}{K-1} \right) \left( \frac{\sigma^2 - \sum pq}{\sigma^2} \right)$$

KR(20)= 0.768368663

La confiabilidad del instrumento es Alta, ya que es mayor 0.7, se puede aplicar a la población

## Anexo 7: Encuesta – Prueba Piloto

**ENCUESTA**

Buenas tardes, solicito su participación en mi trabajo de investigación. Gracias por su colaboración.

**INSTRUCCIONES**

Cada interrogante tiene dos alternativas, marque con una X la respuesta que cree conveniente.

**CONTROL DE GESTIÓN**

**Control interno**

1. La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados.  
Sí  No

2. La empresa es auditada de manera periódica (control de inventario, Cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar).  
Sí  No

3. El área de control interno en una empresa es importante.  
Sí  No

**Desempeño**

4. Llega puntualmente a su centro de trabajo.  
Sí  No

5. Sabe cuáles son sus funciones en la empresa.  
Sí  No

6. Cuenta con los equipos y medios necesarios para realizar su trabajo.  
Sí  No

**Gestión de Procesos**

7. La empresa realiza una buena administración de los recursos.  
Sí  No

8. La empresa tiene un buen control de los productos.  
Sí  No

9. La empresa cuenta con personal encargado para la emisión de las guías y otros documentos.  
Sí  No

**Gestión de Información**

10. El procedimiento de información y documentación Contable que realiza la empresa, es adecuado.  
Sí  No

11. Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.  
Sí  No

12. La información de la empresa está disponible en cualquier momento.  
Sí  No

**Filosofía de Gestión**

13. Usted conoce cuál es la misión de la empresa.

- Si  No
14. Usted sabe cuál es la visión de la empresa.  
Si  No
15. Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.  
Si  No
16. Usted conoce el trabajo que debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.  
Si  No

#### TOMA DE DECISIONES

##### Evaluación de Riesgos

17. La empresa realiza evaluaciones o reconoce cuáles son sus riesgos externos (La economía, incremento de competencia, delincuencia, desastres naturales, entre otros).  
Si  No
18. La empresa realiza evaluaciones o conoce que riesgos internos tiene (realizar mal el pedido del cliente, no cumplir con adecuadamente el proceso de desinfección y selección de productos, entre otros).  
Si  No

##### Logro de Objetivos

19. La empresa se encuentra con la capacidad para ofrecer productos y servicio de calidad a sus clientes.  
Si  No
20. La empresa cumple con la calidad de sus productos y servicio al cliente.  
Si  No
21. La empresa cumple con la entrega de productos a sus clientes en el día programado.  
Si  No

##### Información y Comunicación

22. La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).  
Si  No
23. La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).  
Si  No
24. La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.  
Si  No

##### Compromiso

25. Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).  
Si  No
26. Se Considera Usted un miembro importante en la empresa.  
Si  No
27. Usted, Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.  
Si  No

## ENCUESTA

Buenas tardes, solicito su participación en mi trabajo de investigación. Gracias por su colaboración.

### INSTRUCCIONES

Cada interrogante tiene dos alternativas, marque con una X la respuesta que cree conveniente.

### CONTROL DE GESTIÓN

#### Control interno

1. La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados.  
Sí  No
2. La empresa es auditada de manera periódica (control de inventario, Cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar).  
Sí  No
3. El área de control interno en una empresa es importante.  
Sí  No

#### Desempeño

4. Llega puntualmente a su centro de trabajo.  
Sí  No
5. Sabe cuáles son sus funciones en la empresa.  
Sí  No
6. Cuenta con los equipos y medios necesarios para realizar su trabajo.  
Sí  No

#### Gestión de Procesos

7. La empresa realiza una buena administración de los recursos.  
Sí  No
8. La empresa tiene un buen control de los productos.  
Sí  No
9. La empresa cuenta con personal encargado para la emisión de las guías y otros documentos.  
Sí  No

#### Gestión de Información

10. El procedimiento de información y documentación Contable que realiza la empresa, es adecuado.  
Sí  No
11. Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.  
Sí  No
12. La información de la empresa está disponible en cualquier momento.  
Sí  No

#### Filosofía de Gestión

13. Usted conoce cuál es la misión de la empresa.

Sí  No

14. Usted sabe cuál es la visión de la empresa.

Sí  No

15. Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.

Sí  No

16. Usted conoce el trabajo que debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Sí  No

### TOMA DE DECISIONES

#### Evaluación de Riesgos

17. La empresa realiza evaluaciones o reconoce cuáles son sus riesgos externos (La economía, incremento de competencia, delincuencia, desastres naturales, entre otros).

Sí  No

18. La empresa realiza evaluaciones o conoce que riesgos internos tiene (realizar mal el pedido del cliente, no cumplir con adecuadamente el proceso de desinfección y selección de productos, entre otros).

Sí  No

#### Logro de Objetivos

19. La empresa se encuentra con la capacidad para ofrecer productos y servicio de calidad a sus clientes.

Sí  No

20. La empresa cumple con la calidad de sus productos y servicio al cliente.

Sí  No

21. La empresa cumple con la entrega de productos a sus clientes en el día programado.

Sí  No

#### Información y Comunicación

22. La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).

Sí  No

23. La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).

Sí  No

24. La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.

Sí  No

#### Compromiso

25. Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).

Sí  No

26. Se Considera Usted un miembro importante en la empresa.

Sí  No

27. Usted, Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.

Sí  No

## ENCUESTA

Buenas tardes, solicito su participación en mi trabajo de investigación. Gracias por su colaboración.

### INSTRUCCIONES

Cada interrogante tiene dos alternativas, marque con una X la respuesta que cree conveniente.

### CONTROL DE GESTIÓN

#### Control interno

1. La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados.  
Si  No
2. La empresa es auditada de manera periódica (control de inventario, Cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar).  
Si  No
3. El área de control interno en una empresa es importante.  
Si  No

#### Desempeño

4. Llega puntualmente a su centro de trabajo.  
Si  No
5. Sabe cuáles son sus funciones en la empresa.  
Si  No
6. Cuenta con los equipos y medios necesarios para realizar su trabajo.  
Si  No

#### Gestión de Procesos

7. La empresa realiza una buena administración de los recursos.  
Si  No
8. La empresa tiene un buen control de los productos.  
Si  No
9. La empresa cuenta con personal encargado para la emisión de las guías y otros documentos.  
Si  No

#### Gestión de Información

10. El procedimiento de información y documentación Contable que realiza la empresa, es adecuado.  
Si  No
11. Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.  
Si  No
12. La información de la empresa está disponible en cualquier momento.  
Si  No

#### Filosofía de Gestión

13. Usted conoce cuál es la misión de la empresa.



- Si  No
14. Usted sabe cuál es la visión de la empresa.  
Si  No
15. Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.  
Si  No
16. Usted conoce el trabajo que debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.  
Si  No

#### TOMA DE DECISIONES

##### Evaluación de Riesgos

17. La empresa realiza evaluaciones o reconoce cuáles son sus riesgos externos (La economía, incremento de competencia, delincuencia, desastres naturales, entre otros).  
Si  No
18. La empresa realiza evaluaciones o conoce que riesgos internos tiene (realizar mal el pedido del cliente, no cumplir con adecuadamente el proceso de desinfección y selección de productos, entre otros).  
Si  No

##### Logro de Objetivos

19. La empresa se encuentra con la capacidad para ofrecer productos y servicio de calidad a sus clientes.  
Si  No
20. La empresa cumple con la calidad de sus productos y servicio al cliente.  
Si  No
21. La empresa cumple con la entrega de productos a sus clientes en el día programado.  
Si  No

##### Información y Comunicación

22. La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).  
Si  No
23. La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).  
Si  No
24. La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.  
Si  No

##### Compromiso

25. Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).  
Si  No
26. Se Considera Usted un miembro importante en la empresa.  
Si  No
27. Usted, Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.  
Si  No

## ENCUESTA

Buenas tardes, solicito su participación en mi trabajo de investigación. Gracias por su colaboración.

### INSTRUCCIONES

Cada interrogante tiene dos alternativas, marque con una X la respuesta que cree conveniente.

### CONTROL DE GESTIÓN

#### Control interno

1. La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados.  
Si  No
2. La empresa es auditada de manera periódica (control de inventario, Cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar).  
Si  No
3. El área de control interno en una empresa es importante.  
Si  No

#### Desempeño

4. Llega puntualmente a su centro de trabajo.  
Si  No
5. Sabe cuáles son sus funciones en la empresa.  
Si  No
6. Cuenta con los equipos y medios necesarios para realizar su trabajo.  
Si  No

#### Gestión de Procesos

7. La empresa realiza una buena administración de los recursos.  
Si  No
8. La empresa tiene un buen control de los productos.  
Si  No
9. La empresa cuenta con personal encargado para la emisión de las guías y otros documentos.  
Si  No

#### Gestión de Información

10. El procedimiento de información y documentación Contable que realiza la empresa, es adecuado.  
Si  No
11. Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.  
Si  No
12. La información de la empresa está disponible en cualquier momento.  
Si  No

#### Filosofía de Gestión

13. Usted conoce cuál es la misión de la empresa.

- Si  No
14. Usted sabe cuál es la visión de la empresa.  
Si  No
15. Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.  
Si  No
16. Usted conoce el trabajo debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.  
Si  No

### TOMA DE DECISIONES

#### Evaluación de Riesgos

17. La empresa realiza evaluaciones o reconoce cuáles son sus riesgos externos (La economía, incremento de competencia, delincuencia, desastres naturales, entre otros).  
Si  No
18. La empresa realiza evaluaciones o conoce que riesgos internos tiene (realizar mal el pedido del cliente, no cumplir con adecuadamente el proceso de desinfección y selección de productos, entre otros).  
Si  No

#### Logro de Objetivos

19. La empresa se encuentra con la capacidad para ofrecer productos y servicio de calidad a sus clientes.  
Si  No
20. La empresa cumple con la calidad de sus productos y servicio al cliente.  
Si  No
21. La empresa cumple con la entrega de productos a sus clientes en el día programado.  
Si  No

#### Información y Comunicación

22. La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).  
Si  No
23. La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).  
Si  No
24. La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.  
Si  No

#### Compromiso

25. Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).  
Si  No
26. Se Considera Usted un miembro importante en la empresa.  
Si  No
27. Usted, Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.  
Si  No

## ENCUESTA

Buenas tardes, solicito su participación en mi trabajo de investigación. Gracias por su colaboración.

### INSTRUCCIONES

Cada interrogante tiene dos alternativas, marque con una X la respuesta que cree conveniente.

### CONTROL DE GESTIÓN

#### Control interno

1. La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados.  
Sí  No
2. La empresa es auditada de manera periódica (control de inventario, Cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar).  
Sí  No
3. El área de control interno en una empresa es importante.  
Sí  No

#### Desempeño

4. Llega puntualmente a su centro de trabajo.  
Sí  No
5. Sabe cuáles son sus funciones en la empresa.  
Sí  No
6. Cuenta con los equipos y medios necesarios para realizar su trabajo.  
Sí  No

#### Gestión de Procesos

7. La empresa realiza una buena administración de los recursos.  
Sí  No
8. La empresa tiene un buen control de los productos.  
Sí  No
9. La empresa cuenta con personal encargado para la emisión de las guías y otros documentos.  
Sí  No

#### Gestión de Información

10. El procedimiento de información y documentación Contable que realiza la empresa, es adecuado.  
Sí  No
11. Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.  
Sí  No
12. La información de la empresa está disponible en cualquier momento.  
Sí  No

#### Filosofía de Gestión

13. Usted conoce cuál es la misión de la empresa.

- Si  No
14. Usted sabe cuál es la visión de la empresa.  
Si  No
15. Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.  
Si  No
16. Usted conoce el trabajo debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.  
Si  No

### TOMA DE DECISIONES

#### Evaluación de Riesgos

17. La empresa realiza evaluaciones o reconoce cuáles son sus riesgos externos (La economía, incremento de competencia, delincuencia, desastres naturales, entre otros).  
Si  No
18. La empresa realiza evaluaciones o conoce que riesgos internos tiene (realizar mal el pedido del cliente, no cumplir con adecuadamente el proceso de desinfección y selección de productos, entre otros).  
Si  No

#### Logro de Objetivos

19. La empresa se encuentra con la capacidad para ofrecer productos y servicio de calidad a sus clientes.  
Si  No
20. La empresa cumple con la calidad de sus productos y servicio al cliente.  
Si  No
21. La empresa cumple con la entrega de productos a sus clientes en el día programado.  
Si  No

#### Información y Comunicación

22. La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).  
Si  No
23. La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).  
Si  No
24. La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.  
Si  No

#### Compromiso

25. Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).  
Si  No
26. Se Considera Usted un miembro importante en la empresa.  
Si  No
27. Usted, Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.  
Si  No

## Anexo 8: Lista de Colaboradores para la Recolección de Datos



### LISTA DE TRABAJADORES

Mediante el presente documento se expresa lo siguiente: el nombre y cargo que desempeñan los trabajadores en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, a Lucero Coronado Tello, utilizado únicamente para el desarrollo de la investigación titulada: "Control de Gestión y su influencia en la Toma De Decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019".

<u>Nombres y Apellidos</u>	<u>Cargo</u>
Elisa Laura Carlos Montaña.	Gerente General
Elvira Correa Carlos.	Jefa de Operaciones
Juan Correa Carlos .	Encargado de Compras
Luis Daniel Gonzales Magallanes.	Encargado de Preparación de Pedido
Esther Manayay Calderón.	Ayudante de Preparación de Pedido
Itala Flor Colunche Coser.	Ayudante de Preparación de Pedido
José Díaz Jesusara.	Ayudante de Distribución
Moisés Palacios Teófilo.	Chofer

Lima, 20 de Setiembre de 2020

---

**Elisa Laura Carlos Montaña**  
Gerente General  
LA HUERTA GOURMET S.A.C

## **Anexo 9: Autorización para la realización y difusión de resultados de la investigación**

### **AUTORIZACIÓN PARA LA REALIZACIÓN Y DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente documento, Yo Elisa Laura Carlos Montaña, identificado con DNI N° 08636393 y representante legal de La Huerta Gourmet S.A.C. autorizo a Lucero Coronado Tello, identificado con DNI N° 70888863 realizar la investigación titulada: "Control de Gestión y su influencia en la Toma De Decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019", y a difundir los resultados de la investigación utilizando el nombre de La Huerta Gourmet S.A.C.

Lima 21 de noviembre de 2020.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "E. Laura Carlos M." with a stylized flourish below it.

---

**Elisa Laura Carlos Montaña**  
**08636393**  
**Gerente General**  
**LA HUERTA GOURMET S.A.C**


## Anexo 10: Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

### AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Yo Coronado Tello Lucero identificado con DNI N° 70888863 egresado de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de pregrado y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, autorizo (x), no autorizo (autorizamos) ( ) la divulgación y comunicación pública de mi (nuestro) Trabajo de Investigación / Tesis: “Control de Gestión y su influencia en la Toma De Decisiones en la empresa La Huerta Gourmet S.A.C, 2019”.

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulada en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Lima 21 de noviembre de 2020.

Coronado Tello, Lucero.	
<b>DNI:</b> 70888863	
<b>ORCID:</b> 0000-0002-5193-6429	



## Anexo 11: Evidencia de las Encuestas Realizadas

Buenas tardes, espero su participación en mi trabajo de investigación. Gracias por su colaboración.

**ENCUESTA**

**INSTRUCCIONES**  
Cada interrogante tiene dos alternativas, marque con una X la respuesta que cree conveniente.

**CONTROL DE GESTIÓN**

**Control interno**

1. La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados.  
Si  No
2. La empresa es auditada de manera periódica (control de inventario, Cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar).  
Si  No
3. El área de control interno en una empresa es importante.  
Si  No

**Desempeño**

4. Llega puntualmente a su centro de trabajo.  
Si  No
5. Sabe cuáles son sus funciones en la empresa.  
Si  No
6. Cuenta con los equipos y medios necesarios para realizar su trabajo.  
Si  No

**Gestión de Procesos**

7. La empresa realiza una buena administración de los recursos.  
Si  No
8. La empresa tiene un buen control de los productos.  
Si  No
9. La empresa cuenta con personal encargado para la emisión de las guías y otros documentos.  
Si  No

**Gestión de Información**

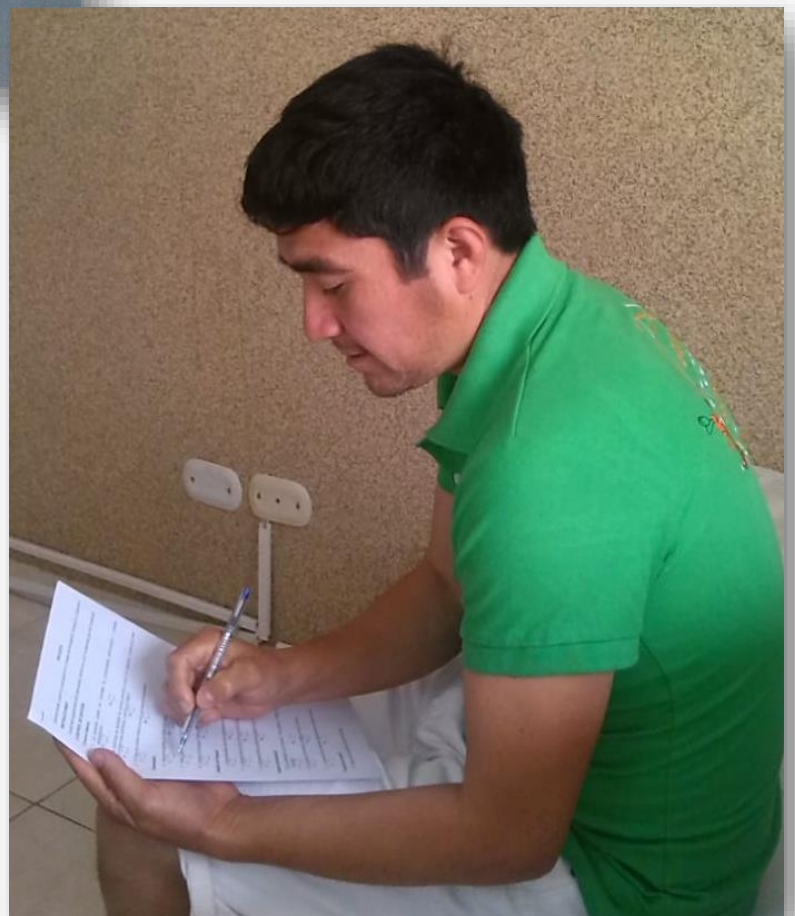
10. El procedimiento de información y documentación Contable que realiza la empresa, es adecuado.  
Si  No
11. Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.  
Si  No
12. La información de la empresa está disponible en cualquier momento.  
Si  No

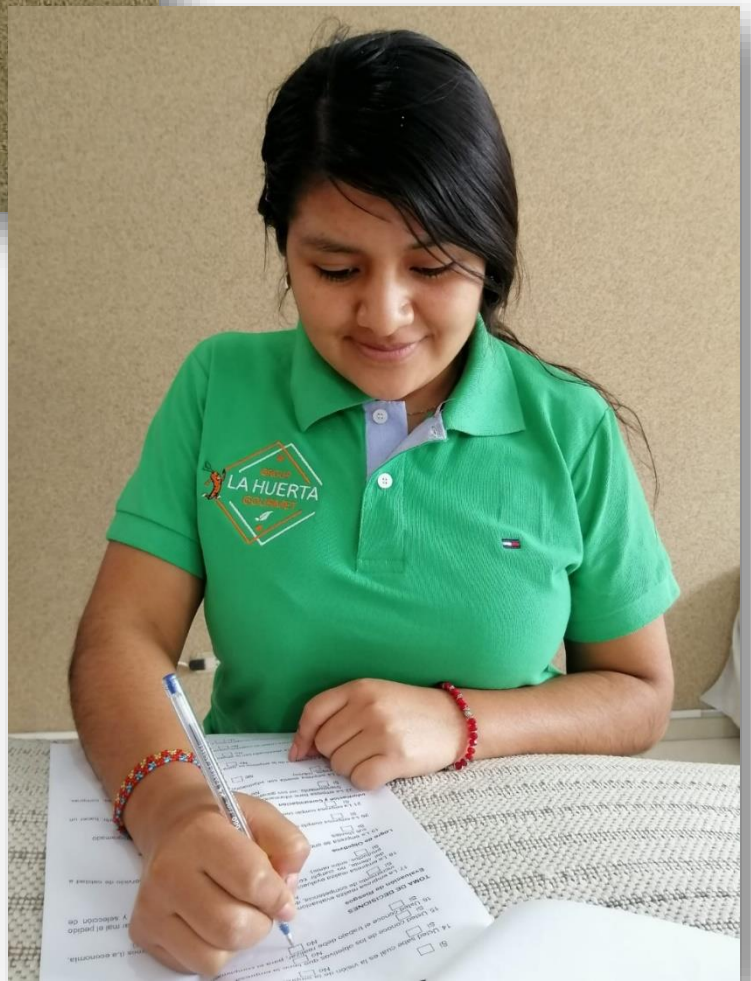
**Filosofía de Gestión**

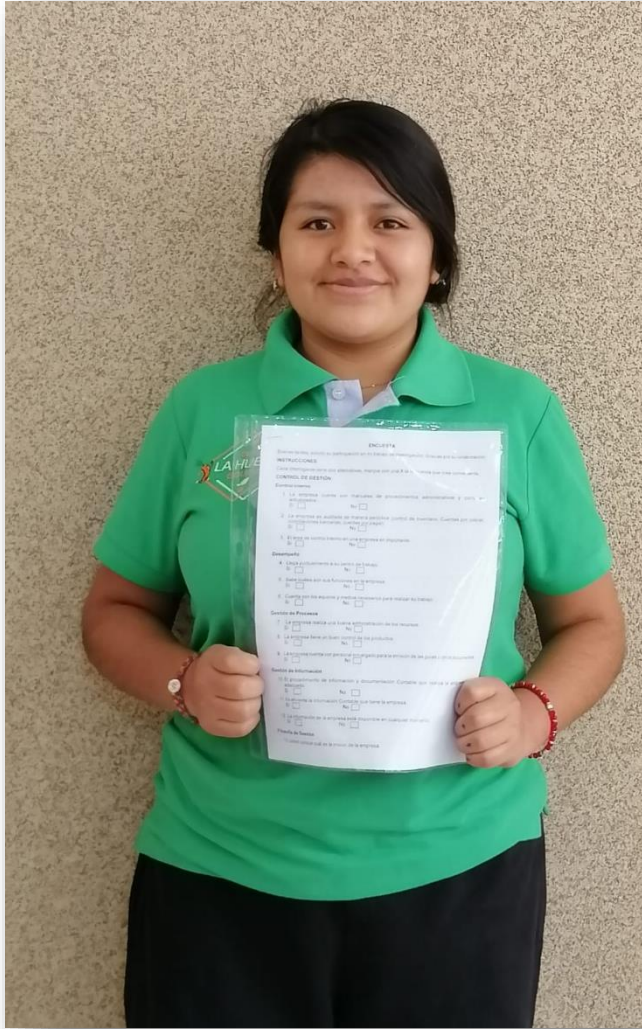
13. Usted conoce cuál es la misión de la empresa.











ENCUESTA

OBJETIVO: Realizar un diagnóstico en el área de Recursos Humanos de la Universidad.

INSTRUCCIONES

Leer detenidamente las preguntas. Marque con una X la respuesta que mejor se ajuste.

CONTIENE DE SEÑALAR

Responde Sí o No

1. ¿El ambiente laboral con horarios de procesamiento académicos y otros es adecuado?

Sí  No

2. ¿La atención por parte del personal de atención al usuario es adecuada? Conteste por medio de un círculo marcando "SI" o "NO".

Sí  No

3. ¿El nivel de satisfacción con los programas de formación es adecuado?

Sí  No

Observación

A. ¿Existen programas de capacitación en el área?

Sí  No

B. ¿Se capacita por vía de formación presencial?

Sí  No

C. ¿Se capacita por vía de formación para mejorar los cursos?

Sí  No

Detalle de Programa

1. ¿El programa está bien estructurado en los contenidos?

Sí  No

2. ¿El programa está bien estructurado en los contenidos?

Sí  No

3. ¿El programa está bien estructurado en los contenidos?

Sí  No

Detalle de Metodología

1. ¿El contenido de información y documentación cumple con los requisitos?

Sí  No

2. ¿El contenido de información y documentación cumple con los requisitos?

Sí  No

3. ¿El contenido de información y documentación cumple con los requisitos?

Sí  No

Detalle de Recursos

1. ¿El contenido de información y documentación cumple con los requisitos?

Sí  No

## ENCUESTA

Buenas tardes, solicito su participación en mi trabajo de investigación. Gracias por su colaboración.

### INSTRUCCIONES

Cada interrogante tiene dos alternativas, marque con una X la respuesta que cree conveniente

### CONTROL DE GESTIÓN

#### Control interno

1. La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados.  
Si  No
2. La empresa es auditada de manera periódica (control de inventario, Cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar).  
Si  No
3. El área de control Interno en una empresa es importante.  
Si  No

#### Desempeño

4. Llega puntualmente a su centro de trabajo.  
Si  No
5. Sabe cuáles son sus funciones en la empresa.  
Si  No
6. Cuenta con los equipos y medios necesarios para realizar su trabajo.  
Si  No

#### Gestión de Procesos

7. La empresa realiza una buena administración de los recursos.  
Si  No
8. La empresa tiene un buen control de los productos.  
Si  No
9. La empresa cuenta con personal encargado para la emisión de las guías y otros documentos.  
Si  No

#### Gestión de Información

10. El procedimiento de información y documentación Contable que realiza la empresa, es adecuado.  
Si  No
11. Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.  
Si  No
12. La información de la empresa está disponible en cualquier momento.  
Si  No

#### Filosofía de Gestión

13. Usted conoce cuál es la misión de la empresa.

Si

No

14. Usted sabe cuál es la visión de la empresa.

Si

No

15. Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.

Si

No

16. Usted conoce el trabajo que debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Si

No

### TOMA DE DECISIONES

#### Evaluación de Riesgos

17. La empresa realiza evaluaciones o reconoce cuáles son sus riesgos externos (La economía, incremento de competencia, delincuencia, desastres naturales, entre otros).

Si

No

18. La empresa realiza evaluaciones o conoce que riesgos internos tiene (realizar mal el pedido del cliente, no cumplir con adecuadamente el proceso de desinfección y selección de productos, entre otros).

Si

No

#### Logro de Objetivos

19. La empresa se encuentra con la capacidad para ofrecer productos y servicio de calidad a sus clientes.

Si

No

20. La empresa cumple con la calidad de sus productos y servicio al cliente.

Si

No

21. La empresa cumple con la entrega de productos a sus clientes en el día programado.

Si

No

#### Información y Comunicación

22. La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).

Si

No

23. La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).

Si

No

24. La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.

Si

No

#### Compromiso

25. Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).

Si

No

26. Se considera Usted un miembro importante en la empresa.

Si

No

27. Usted, cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.

Si

No

## ENCUESTA

Buenas tardes, solicito su participación en mi trabajo de investigación. Gracias por su colaboración.

### INSTRUCCIONES

Cada interrogante tiene dos alternativas, marque con una X la respuesta que cree conveniente.

### CONTROL DE GESTIÓN

#### Control interno

1. La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados.  
Sí  No
2. La empresa es auditada de manera periódica (control de inventario, Cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar).  
Sí  No
3. El área de control Interno en una empresa es importante.  
Sí  No

#### Desempeño

4. Llega puntualmente a su centro de trabajo.  
Sí  No
5. Sabe cuáles son sus funciones en la empresa.  
Sí  No
6. Cuenta con los equipos y medios necesarios para realizar su trabajo.  
Sí  No

#### Gestión de Procesos

7. La empresa realiza una buena administración de los recursos.  
Sí  No
8. La empresa tiene un buen control de los productos.  
Sí  No
9. La empresa cuenta con personal encargado para la emisión de las guías y otros documentos.  
Sí  No

#### Gestión de Información

10. El procedimiento de información y documentación Contable que realiza la empresa, es adecuado.  
Sí  No
11. Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.  
Sí  No
12. La información de la empresa está disponible en cualquier momento.  
Sí  No

#### Filosofía de Gestión

13. Usted conoce cuál es la misión de la empresa.



Si

No

14. Usted sabe cuál es la visión de la empresa.

Si

No

15. Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.

Si

No

16. Usted conoce el trabajo que debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Si

No

### TOMA DE DECISIONES

#### Evaluación de Riesgos

17. La empresa realiza evaluaciones o reconoce cuáles son sus riesgos externos (La economía, incremento de competencia, delincuencia, desastres naturales, entre otros).

Si

No

18. La empresa realiza evaluaciones o conoce que riesgos internos tiene (realizar mal el pedido del cliente, no cumplir con adecuadamente el proceso de desinfección y selección de productos, entre otros).

Si

No

#### Logro de Objetivos

19. La empresa se encuentra con la capacidad para ofrecer productos y servicio de calidad a sus clientes.

Si

No

20. La empresa cumple con la calidad de sus productos y servicio al cliente.

Si

No

21. La empresa cumple con la entrega de productos a sus clientes en el día programado.

Si

No

#### Información y Comunicación

22. La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).

Si

No

23. La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).

Si

No

24. La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.

Si

No

#### Compromiso

25. Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).

Si

No

26. Se Considera Usted un miembro importante en la empresa.

Si

No

27. Usted, Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.

Si

No

## ENCUESTA

Buenas tardes, solicito su participación en mi trabajo de investigación. Gracias por su colaboración.

### INSTRUCCIONES

Cada interrogante tiene dos alternativas, marque con una X la respuesta que cree conveniente.

### CONTROL DE GESTIÓN

#### Control interno

1. La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados.  
Si  No
2. La empresa es auditada de manera periódica (control de inventario, Cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar).  
Si  No
3. El área de control interno en una empresa es importante.  
Si  No

#### Desempeño

4. Llega puntualmente a su centro de trabajo.  
Si  No
5. Sabe cuáles son sus funciones en la empresa.  
Si  No
6. Cuenta con los equipos y medios necesarios para realizar su trabajo.  
Si  No

#### Gestión de Procesos

7. La empresa realiza una buena administración de los recursos.  
Si  No
8. La empresa tiene un buen control de los productos.  
Si  No
9. La empresa cuenta con personal encargado para la emisión de las guías y otros documentos.  
Si  No

#### Gestión de Información

10. El procedimiento de información y documentación Contable que realiza la empresa, es adecuado.  
Si  No
11. Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.  
Si  No
12. La información de la empresa está disponible en cualquier momento.  
Si  No

#### Filosofía de Gestión

13. Usted conoce cuál es la misión de la empresa.

Si  No

14. Usted sabe cuál es la visión de la empresa.

Si  No

15. Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.

Si  No

16. Usted conoce el trabajo que debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Si  No

### TOMA DE DECISIONES

#### Evaluación de Riesgos

17. La empresa realiza evaluaciones o reconoce cuáles son sus riesgos externos (La economía, incremento de competencia, delincuencia, desastres naturales, entre otros).

Si  No

18. La empresa realiza evaluaciones o conoce que riesgos internos tiene (realizar mal el pedido del cliente, no cumplir con adecuadamente el proceso de desinfección y selección de productos, entre otros).

Si  No

#### Logro de Objetivos

19. La empresa se encuentra con la capacidad para ofrecer productos y servicio de calidad a sus clientes.

Si  No

20. La empresa cumple con la calidad de sus productos y servicio al cliente.

Si  No

21. La empresa cumple con la entrega de productos a sus clientes en el día programado

Si  No

#### Información y Comunicación

22. La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).

Si  No

23. La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).

Si  No

24. La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.

Si  No

#### Compromiso

25. Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).

Si  No

26. Se Considera Usted un miembro importante en la empresa.

Si  No

27. Usted, Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.

Si  No

## ENCUESTA

Buenas tardes, solicito su participación en mi trabajo de investigación. Gracias por su colaboración.

### INSTRUCCIONES

Cada interrogante tiene dos alternativas, marque con una X la respuesta que cree conveniente.

### CONTROL DE GESTIÓN

#### Control interno

1. La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados.  
Sí  No
2. La empresa es auditada de manera periódica (control de inventario, Cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar).  
Sí  No
3. El área de control interno en una empresa es importante.  
Sí  No

#### Desempeño

4. Llega puntualmente a su centro de trabajo.  
Sí  No
5. Sabe cuáles son sus funciones en la empresa.  
Sí  No
6. Cuenta con los equipos y medios necesarios para realizar su trabajo.  
Sí  No

#### Gestión de Procesos

7. La empresa realiza una buena administración de los recursos.  
Sí  No
8. La empresa tiene un buen control de los productos.  
Sí  No
9. La empresa cuenta con personal encargado para la emisión de las guías y otros documentos.  
Sí  No

#### Gestión de Información

10. El procedimiento de información y documentación Contable que realiza la empresa, es adecuado.  
Sí  No
11. Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.  
Sí  No
12. La información de la empresa está disponible en cualquier momento.  
Sí  No

#### Filosofía de Gestión

13. Usted conoce cuál es la misión de la empresa

Si  No

14. Usted sabe cuál es la visión de la empresa.

Si  No

15. Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.

Si  No

16. Usted conoce el trabajo que debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Si  No

#### TOMA DE DECISIONES

##### Evaluación de Riesgos

17. La empresa realiza evaluaciones o reconoce cuáles son sus riesgos externos (La economía, incremento de competencia, delincuencia, desastres naturales, entre otros).

Si  No

18. La empresa realiza evaluaciones o conoce que riesgos internos tiene (realizar mal el pedido del cliente, no cumplir con adecuadamente el proceso de desinfección y selección de productos, entre otros).

Si  No

##### Logro de Objetivos

19. La empresa se encuentra con la capacidad para ofrecer productos y servicio de calidad a sus clientes.

Si  No

20. La empresa cumple con la calidad de sus productos y servicio al cliente.

Si  No

21. La empresa cumple con la entrega de productos a sus clientes en el día programado.

Si  No

##### Información y Comunicación

22. La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).

Si  No

23. La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).

Si  No

24. La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.

Si  No

##### Compromiso

25. Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).

Si  No

26. Se considera Usted un miembro importante en la empresa.

Si  No

27. Usted cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.

Si  No

Si  No

14. Usted sabe cuál es la visión de la empresa.

Si  No

15. Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.

Si  No

16. Usted conoce el trabajo que debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Si  No

### TOMA DE DECISIONES

#### Evaluación de Riesgos

17. La empresa realiza evaluaciones o reconoce cuáles son sus riesgos externos (La economía, incremento de competencia, delincuencia, desastres naturales, entre otros).

Si  No

18. La empresa realiza evaluaciones o conoce que riesgos internos tiene (realizar mal el pedido del cliente, no cumplir con adecuadamente el proceso de desinfección y selección de productos, entre otros).

Si  No

#### Logro de Objetivos

19. La empresa se encuentra con la capacidad para ofrecer productos y servicio de calidad a sus clientes.

Si  No

20. La empresa cumple con la calidad de sus productos y servicio al cliente.

Si  No

21. La empresa cumple con la entrega de productos a sus clientes en el día programado.

Si  No

#### Información y Comunicación

22. La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).

Si  No

23. La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).

Si  No

24. La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.

Si  No

#### Compromiso

25. Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).

Si  No

26. Se Considera Usted un miembro importante en la empresa.

Si  No

27. Usted, Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.

Si  No

Si  No

14. Usted sabe cuál es la visión de la empresa.  
Si  No

15. Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.  
Si  No

16. Usted conoce el trabajo que debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.  
Si  No

## TOMA DE DECISIONES

### Evaluación de Riesgos

17. La empresa realiza evaluaciones o reconoce cuáles son sus riesgos externos (La economía, incremento de competencia, delincuencia, desastres naturales, entre otros).  
Si  No

18. La empresa realiza evaluaciones o conoce que riesgos internos tiene (realizar mal el pedido del cliente, no cumplir con adecuadamente el proceso de desinfección y selección de productos, entre otros).  
Si  No

### Logro de Objetivos

19. La empresa se encuentra con la capacidad para ofrecer productos y servicio de calidad a sus clientes.  
Si  No

20. La empresa cumple con la calidad de sus productos y servicio al cliente.  
Si  No

21. La empresa cumple con la entrega de productos a sus clientes en el día programado.  
Si  No

### Información y Comunicación

22. La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).  
Si  No

23. La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).  
Si  No

24. La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.  
Si  No

### Compromiso

25. Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros).  
Si  No

26. Se Considera Usted un miembro importante en la empresa.  
Si  No

27. Usted, Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.  
Si  No

## ENCUESTA

Buenas tardes, solicito su participación en mi trabajo de investigación. Gracias por su colaboración.

### INSTRUCCIONES

Cada interrogante tiene dos alternativas, marque con una X la respuesta que cree conveniente.

### CONTROL DE GESTIÓN

#### Control interno

1. La empresa cuenta con manuales de procedimientos administrativos y contables actualizados.  
Si  No
2. La empresa es auditada de manera periódica (control de inventario, Cuentas por cobrar, conciliaciones bancarias, cuentas por pagar).  
Si  No
3. El área de control interno en una empresa es importante.  
Si  No

#### Desempeño

4. Llega puntualmente a su centro de trabajo.  
Si  No
5. Sabe cuáles son sus funciones en la empresa.  
Si  No
6. Cuenta con los equipos y medios necesarios para realizar su trabajo.  
Si  No

#### Gestión de Procesos

7. La empresa realiza una buena administración de los recursos.  
Si  No
8. La empresa tiene un buen control de los productos.  
Si  No
9. La empresa cuenta con personal encargado para la emisión de las guías y otros documentos.  
Si  No

#### Gestión de Información

10. El procedimiento de información y documentación Contable que realiza la empresa, es adecuado.  
Si  No
11. Es eficiente la información Contable que tiene la empresa.  
Si  No
12. La información de la empresa está disponible en cualquier momento.  
Si  No

#### Filosofía de Gestión

13. Usted conoce cuál es la misión de la empresa.



SI  No

14. Usted sabe cuál es la visión de la empresa.

SI  No

15. Usted conoce de los objetivos que tiene la empresa.

SI  No

16. Usted conoce el trabajo debe realizar, para el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

SI  No

#### TOMA DE DECISIONES

##### Evaluación de Riesgos

17. La empresa realiza evaluaciones o reconoce cuáles son sus riesgos externos (La economía, incremento de competencia, delincuencia, desastres naturales, entre otros).

SI  No

18. La empresa realiza evaluaciones o conoce que riesgos internos tiene (realizar mal el pedido del cliente, no cumplir con adecuadamente el proceso de desinfección y selección de productos, entre otros).

SI  No

##### Logro de Objetivos

19. La empresa se encuentra con la capacidad para ofrecer productos y servicio de calidad a sus clientes.

SI  No

20. La empresa cumple con la calidad de sus productos y servicio al cliente.

SI  No

21. La empresa cumple con la entrega de productos a sus clientes en el día programado

SI  No

##### Información y Comunicación

22. La empresa tiene información oportuna para diferentes situaciones (para invertir, hacer un financiamiento, ver sus ganancias, entre otras).

SI  No

23. La empresa cuenta con información actualizada de sus operaciones (Ventas, compras, pagos, cobros).

SI  No

24. La información de la empresa es clara al momento de tomar una decisión.

SI  No

##### Compromiso

25. Se encuentra identificado con la empresa (con objetivos, valores, entre otros)

SI  No

26. Se Considera Usted un miembro importante en la empresa.

SI  No

27. Usted, Cumple con los compromisos y reglas que tiene la empresa.

SI  No

## Anexo 12: Tabulación de Recolección de Datos

### ➤ Tabulación de la Recolección de Datos de la Variable Control de Gestión

N° DE ENCUESTADOS	CONTROL DE GESTIÓN																							
	CONTROL INTERNO					DESEMPEÑO					GESTIÓN DE PROCESOS					GESTIÓN DE INFORMACIÓN					FILOSOFÍA DE GESTIÓN			
	P1	P2	P3	TOTAL	NIVEL	P4	P5	P6	TOTAL	NIVEL	P7	P8	P9	TOTAL	NIVEL	P10	P11	P12	TOTAL	NIVEL	P13	P14	TOTAL	NIVEL
1	1	0	0	1	NO REALIZA	1	0	0	1	NEGATIVO	0	1	1	2	REALIZA	1	0	1	2	REALIZA	1	0	1	NO CONOCE
2	1	0	1	2	REALIZA	0	1	1	2	POSITIVO	1	1	0	2	REALIZA	0	1	0	1	NO REALIZA	0	1	1	NO CONOCE
3	1	0	1	2	REALIZA	1	1	0	2	POSITIVO	1	1	0	2	REALIZA	0	1	1	2	REALIZA	1	1	2	CONOCE
4	0	0	1	1	NO REALIZA	1	1	0	2	POSITIVO	0	1	0	1	NO REALIZA	0	1	0	1	NO REALIZA	1	0	1	NO CONOCE
5	0	0	1	1	NO REALIZA	1	1	0	2	POSITIVO	1	1	0	2	REALIZA	0	1	1	2	REALIZA	1	0	1	NO CONOCE
6	0	1	1	2	REALIZA	1	0	1	2	POSITIVO	1	0	0	1	NO REALIZA	0	0	1	1	NO REALIZA	1	1	2	CONOCE
				(2-3) (0-1)	REALIZA NO REALIZA				(2-3) (0-1)	POSITIVO NEGATIVO				(2-3) (0-1)	REALIZA NO REALIZA				(2-3) (0-1)	REALIZA NO REALIZA			2 (0-1)	CONOCE NO CONOCE

### ➤ Tabulación de la Recolección de Datos de la Variable Toma de Decisiones

TOMA DE DECISIONES																						
OBJETIVOS		TOTAL	NIVEL	EVALUACIÓN DE RIESGO		TOTAL	NIVEL	EFICIENCIA			TOTAL	NIVEL	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN			TOTAL	NIVEL	COMPROMISO			TOTAL	NIVEL
P15	P16			P17	P18			P19	P20	P21			P22	P23	P24			P25	P26	P27		
0	1	1	NO CONOCE	0	1	1	NO REALIZA	0	1	1	2	REALIZA	1	0	1	2	REALIZA	0	1	0	1	NO REALIZA
1	1	2	CONOCE	1	1	2	REALIZA	0	1	1	2	REALIZA	1	0	0	1	NO REALIZA	0	0	1	1	NO REALIZA
1	1	2	CONOCE	1	1	2	REALIZA	1	1	1	3	REALIZA	1	0	1	2	REALIZA	1	1	1	3	REALIZA
1	1	2	CONOCE	1	0	1	NO REALIZA	1	0	0	1	NO REALIZA	1	0	0	1	NO REALIZA	0	1	0	1	NO REALIZA
1	1	2	CONOCE	0	1	1	NO REALIZA	1	1	1	3	REALIZA	0	1	1	2	REALIZA	0	1	0	1	NO REALIZA
1	1	2	CONOCE	1	1	2	REALIZA	1	0	0	1	NO REALIZA	1	0	0	1	NO REALIZA	1	1	1	3	REALIZA
		2 (0-1)	CONOCE NO CONOCE			2 (0-1)	REALIZA NO REALIZA				(2-3) (0-1)	REALIZA NO REALIZA				(2-3) (0-1)	REALIZA NO REALIZA				(2-3) (0-1)	REALIZA NO REALIZA

➤ Resumen de las Respuestas de acuerdo a los Indicadores

Control Interno	Desempeño	Gestión de Procesos	Gestión de Información	Filosofía de Gestión	Objetivos	Evaluación de Riesgos	Eficiencia	Información y Comunicación	Compromiso
NO REALIZA	NEGATIVO	REALIZA	REALIZA	NO CONOCE	NO CONOCE	NO REALIZA	REALIZA	REALIZA	NO REALIZA
REALIZA	POSITIVO	REALIZA	NO REALIZA	NO CONOCE	CONOCE	REALIZA	REALIZA	NO REALIZA	NO REALIZA
REALIZA	POSITIVO	REALIZA	REALIZA	CONOCE	CONOCE	REALIZA	REALIZA	REALIZA	REALIZA
NO REALIZA	POSITIVO	NO REALIZA	NO REALIZA	NO CONOCE	CONOCE	NO REALIZA	NO REALIZA	NO REALIZA	NO REALIZA
NO REALIZA	POSITIVO	REALIZA	REALIZA	NO CONOCE	CONOCE	NO REALIZA	REALIZA	REALIZA	NO REALIZA
REALIZA	POSITIVO	NO REALIZA	NO REALIZA	CONOCE	CONOCE	REALIZA	NO REALIZA	NO REALIZA	REALIZA

➤ Resumen de manera Numérica de las Respuestas de acuerdo a los Indicadores

CONTROL DE GESTIÓN	TOMA DE DECISIONES	Control Interno	Desempeño	Gestión de Procesos	Gestión de Información	Filosofía de Gestión	Objetivos	Evaluación de Riesgos	Eficiencia	Información y Comunicación	Compromiso
7	7	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1
8	8	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
10	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	6	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
8	8	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1
8	8	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2

REALIZA = 2  
NO REALIZA = 1



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CORONADO TELLO LUCERO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de CONTABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CONTROL DE GESTIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA TOMA DE DECISIONES EN LA EMPRESA LA HUERTA GOURMET S.A.C, LIMA 2019.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
LUCERO CORONADO TELLO <b>DNI:</b> 70888863 <b>ORCID</b> 0000-0002-5193-6429	Firmado digitalmente por: LCORONADOTE el 08-04- 2021 16:30:17

Código documento Trilce: TRI - 0115520