

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CHT PERUANA S.A.**

LIMA - 2018

PARA OPTAR EL TITULO DE CONTADOR PUBLICO

AUTOR

GUTIERREZ MENDOZA SANDRA MARIBEL

(ORCID: 0000-0002-2594-4783)

ASESOR

Mg. MARCO ANTONIO MERA PORTILLA.

(ORCID: 0000-0002-2819-5423)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACION Y AUDITORIA

LIMA – PERU

JUNIO – 2021

Dedicatoria

A Dios por dotarme de salud, fuerza y perseverancia para continuar firmemente hacia mis objetivos. A mi familia y amigos por el apoyo incondicional en mi formación profesional que son mi mayor motivo a cumplir todos mis propósitos. A mis Docentes por su extraordinario y estratégico esfuerzo para convertir a sus alumnos en profesionales destacados en cada una de sus especialidades.

Agradecimiento

A Dios por concederme su bendición para convertirme en un profesional calificado y lograr uno de mis objetivos planteados, A mi familia por su paciencia y soporte emocional continuo en los momentos más difíciles y a todas las personas que con su infinita bondad, aportaron de diferentes maneras un granito de arena, para consolidar mi formación personal y profesional en el cumplimiento de mi anhelado sueño.

Resumen

La investigación titulada: la Auditoria de Gestión y su influencia en la Rentabilidad de la Empresa CHT PERUANA S.A. Lima – 2018 expuso como objetivo, determinar en qué medida la auditoría de gestión influye en la rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

La investigación se desarrolló con el enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, diseño no experimental, descriptivo simple y transversal, puesto que no hay manipulación de las variables y los hechos se analizan tal y como se presentan en el contexto, población y muestra estuvo formada por 56 personas empresa CHT PERUANA S.A. La técnica utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario validado por juicio de expertos y la confiabilidad con alfa de Cronbach.

La investigación determinó que la auditoria de gestión influye en la rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima, año 2018. De acuerdo a los resultados de la tabla 1 y 4 se muestran un nivel eficiente de 30,36% en la auditoria de gestión en la empresa CHT PERUANA S.A. asimismo, un nivel eficiente del 23,21% y un nivel moderado de 42,86% en su rentabilidad. En tal sentido se resalta que la auditoría de gestión influye positivamente en la rentabilidad.

Palabras Clave: Auditoria de Gestión, Rentabilidad, eficacia, eficiencia.

Abstract

The research entitled: the Audit of Management and its influence on the Profitability of the Company CHT PERUANA S.A. Lima – 2018 he showed as a target, determine the extent to which the management audit influences the profitability of CHT PERUANA S.A. Lima in 2018.

The research was developed with the quantitative approach, descriptive type, non-experimental design, simple and transversal descriptive, since there is no manipulation of the variables and the facts are analyzed as presented in the context, Population and sample consisted of 56 people company CHT PERUANA S.A. The technique used was the survey with his instrument the questionnaire validated by expert judgement and reliability with Cronbach alpha.

The research determined that the management audit influences the profitability of the company CHT PERUANA S.A. Lima, year 2018. According to the results of Table 1 and 4, an efficient level of 30.36% is shown in the management audit at CHT PERUANA S.A. also, an efficient level of 23.21% and a moderate level of 42.86% in its profitability. In this regard, it is emphasized that the management audit positively influences profitability.

Keywords: Audit of Management, Profitability, Efficiency, Efficiency.

Tabla de Contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Tabla de Contenido.....	vi
Lista de Tablas.....	ix
Lista de figuras.....	x
Introducción.....	1
 Capítulo I: Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	2
1.2 Planteamiento del Problema.....	4
1.2.1 Problema General.....	4
1.2.2 Problemas Específicos.....	4
1.3 Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1 Objetivo General.....	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.....	5
1.5 Limitaciones.....	6
 Capítulo II: Marco Teórico	
2.1. Antecedentes.....	7
2.1.1. Internacionales.....	7

2.1.2. Nacionales.....	9
2.2. Bases teóricas.....	12
2.2.1 Auditoría de Gestión.....	12
2.2.2 Rentabilidad.....	17
2.3. Definición de términos.....	22
Capítulo III: Metodología de la Investigación	
3.1 Enfoque de la Investigación.....	24
3.2 Variables.....	24
3.2.1 Operacionalización de las variables.....	24
3.3 Hipótesis.....	26
3.3.1 Hipótesis general.....	26
3.3.2 Hipótesis específicas.....	27
3.4 Tipo de Investigación.....	27
3.5 Diseño de la investigación.....	27
3.6 Población y Muestra.....	28
3.6.1 Población.....	28
3.6.2 Muestra.....	28
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	28
Capítulo IV: Resultados	
4.1 Análisis de Resultados.....	32
4.2 Contrastación de Hipótesis.....	39
4.3 Discusión.....	41
4.4 Análisis financiero.....	45
Conclusiones.....	49
Recomendaciones.....	50

Referencias

Apéndices

Lista de tablas

Tabla 1. Auditoría de gestión.....	32
Tabla 2. Eficacia de la gestión	33
Tabla 3. Eficiencia de la gestión	34
Tabla 4. Rentabilidad.....	35
Tabla 5. Ingresos en las ventas	36
Tabla 6. Control de los gastos.....	37
Tabla 7. Prueba de normalidad.	38
Tabla 8. Prueba de Hipótesis general.....	39
Tabla 9. Prueba de hipótesis específica 1	40
Tabla 10. Prueba de hipótesis específica 2	41

Lista de figuras

Figura 1. Auditoría de gestión.....	32
Figura 2. Eficacia de la gestión.....	33
Figura 3. Eficiencia de la gestión.....	34
Figura 4. Rentabilidad.....	35
Figura 5. Ingresos en las ventas.....	36
Figura 6. Control de los gastos.....	37

Introducción

La investigación lleva por título La Auditoría de Gestión y su influencia en la rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima, tiene por objeto determinar en qué medida la auditoría de gestión influye en la rentabilidad mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los resultados del año 2018 con respecto a la rentabilidad, es decir, se evaluará el ingreso de las ventas y el control de gastos.

La auditoría de gestión es un instrumento de apoyo en toda empresa, porque describe y analiza las estrategias, el cumplimiento de los objetivos de la empresa y el control de la eficacia, y eficiencia como factores indispensables de la competitividad.

La presente tesis está estructurada de la forma siguiente:

Capítulo I. Problema de la Investigación, el cual incluye: descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación, importancia y limitaciones.

Capítulo II. Marco Teórico. Aquí se consideran los antecedentes de la investigación, las bases teóricas que lo sustentan y fundamentan teóricamente y las definiciones de términos.

Capítulo III. Metodología de la Investigación. Contiene: el enfoque de investigación, las variables y su operacionalización, las hipótesis, tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV. Resultados, se presenta el análisis de resultados, contrastación de hipótesis, análisis financiero y discusión.

Conclusiones y Recomendaciones.

Referencias y apéndices.

Capítulo I

Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

Para las empresas a nivel global hoy es sustancial la competitividad, y sus logros lo observamos en la rentabilidad; en función a la auditoría de gestión compiten en sobresalir, implantando técnicas, métodos para el desarrollo a nivel de empresa y así prevalecer en el mercado, para lo cual requiere tener eficiencia y eficacia en el universo empresarial; la auditoría de gestión es una herramienta valiosa en la evaluación sobre la gestión de la empresa.

En nuestro país las organizaciones empresariales tienen la finalidad principal permanecer en las actividades comerciales competitivas y obtener rentabilidad; asimismo, deben ajustarse a los diferentes requerimientos del cliente y del contexto, por ello tienen que poseer una consistente capacidad estratégica, de esa manera asegura en el mercado la continuación competitiva.

Se considera como un elemento fundamental a la auditoría de gestión en la prosperidad de la empresa ya que por su aplicación se logra la eficiencia y la eficacia de la organización, así como, el apropiado control del recurso humano, material y financiero en el logro de metas con el aprovechamiento de sus recursos.

La rentabilidad es la utilidad de capitales en un determinado periodo, es una forma de comparar los medios que se han utilizados con los resultados obtenidos. Una empresa es rentable cuando genera utilidad y beneficios es decir cuando sus ingresos son mayores que sus gastos. También se le considera rentable cuando la empresa obtiene beneficios en correlación con sus ventas, entre activos y recursos propios, es decir que la diferencia entre ingresos y egresos son suficientes como para mantenerse en el tiempo de manera razonable y seguir creciendo.

Importancia de la rentabilidad en una empresa es que nos permite tomar decisiones a mediano y largo plazo, reducir costos, medir el desempeño de los clientes y a mejorar nuestro plan estratégico. Las empresas evalúan la rentabilidad para comparar su utilidad, ganancia y la inversión para así poder distribuir bien sus recursos financieros.

Dentro de la rentabilidad se considera: la rentabilidad económica que es un indicador que mide la utilidad y la ganancia, la inversión es decir la capacidad que tiene la empresa para retribuir los recursos financieros utilizados y la rentabilidad financiera mide la capacidad de la empresa para originar ingresos a partir de sus fondos propios inversionistas, socios.

La empresa CHT PERUANA S.A. ofrece; a sus clientes, como a los principales mercados de la industria textil peruana, la más amplia gama de productos en paleta de auxiliares y colorantes textiles en conjunción con el mejor servicio técnico. Para lo cual, adquiere productos químicos de su proveedor del exterior y que son de su misma matriz que se ubica fuera del país. Tiene como: Visión: Ser una organización líder en el mercado, convirtiéndose en una de las principales industrias textiles del Perú.

Misión: Somos un socio confiable y atendemos las necesidades de nuestros clientes en las áreas Textil y servicio especializado al cliente, fuerza innovadora y una excelente calidad del producto nos diferencia en el mercado y nos permiten alcanzar un crecimiento rentable. Nos comprometemos a ofrecer fuentes de trabajo seguras a nivel mundial. Sobre la base de tradiciones y valores, promovemos los talentos de nuestros colaboradores. Nosotros aprovechamos la totalidad de nuestro potencial de negocios para integrar una organización basada en nuestros equipos internacionales.

La problemática de la empresa CHT PERUANA S.A. está en las irregularidades del área de venta y de recurso humano a falta de capacitaciones, así como, no se observa un desempeño gerencial apropiado para la planificación y control de sus actividades, afectando la rentabilidad de la empresa, el área contable no presenta los estados financieros de manera

analítica. Por lo que se realiza la presente investigación teniendo en cuenta las variables:
auditoría de gestión y rentabilidad.

1.2 Planteamiento del Problema

1.2.1 Problema General.

¿En qué medida la auditoría de gestión influye en la rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018?

1.2.2 Problemas Específicos.

¿En qué medida la auditoría de gestión influye en los ingresos por las ventas en la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018?

¿En qué medida la auditoría de gestión influye en el control de los gastos de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar en qué medida la auditoría de gestión influye en la rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

1.3.2 Objetivos Específicos.

Determinar en qué medida la auditoría de gestión influye en los ingresos por las ventas en la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

Determinar en qué medida la auditoría de gestión influye en el control de los gastos de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

1.4 Justificación e Importancia de la Investigación.

Justificación Teórica.

La auditoría de gestión es uno de los activos más importantes en una empresa, un manejo equivocado de este puede afectar la rentabilidad. Es por ello que este estudio se justifica por la importancia de mejorar el control del inventario para que la empresa CHT PERUANA S.A. mejore su rentabilidad, reduciendo sus costos, disminuyendo los riesgos de pérdida, permitiendo tener una seguridad razonable y desarrollo empresarial.

Justificación Práctica.

La realización de esta investigación no sólo busca obtener soluciones a la problemática, sino también mostrar las áreas con dificultades y analizarlas para corregir los procedimientos y procesos activos que favorezcan a la optimización de la rentabilidad y la gestión eficaz y eficiente de la empresa CHT PERUANA S.A. Por ello, también servirá para la realización de otras investigaciones.

Justificación Metodológica.

El enfoque de la investigación es cuantitativo ya que se realizará una encuesta a las personas que laboran en la empresa CHT PERUANA S.A. mediante el cuestionario como herramienta de recolección de datos e información para luego procesarlos mediante procesos estadísticos e interpretar las percepciones de las mismas. Por ello, la investigación seguirá la frecuencia metodológica que permita conocer como la auditoría de gestión evalúa las actividades de la empresa y analiza los efectos en la rentabilidad.

Importancia

Esta investigación ayudara al entorno empresarial a contar con nuevas opciones para implementar la auditoria de gestión en la empresa CHT PERUANA S.A. lo cual ayudara no solo atender sus necesidades contables sino también a tener datos fundamentales para el logro de mayor rentabilidad.

1.5. Limitaciones

En el proceso de la investigación no se tuvo limitación alguna, se logró contar con la información necesaria y oportuna: textos, libros, revistas, documentos científicos y el asesoramiento de docentes especialistas.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Internacionales

Bernabé (2019) *Auditoría de gestión y rentabilidad en el departamento de ventas de la empresa Vinsotel S.A., provincia de Santa Elena, año 2018*. Tesis pregrado. Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador. Su propósito la aplicación de la Auditoría de Gestión en el área de ventas de la empresa en mención. Investigación descriptiva, técnica la observación directa, instrumentos utilizados encuesta u entrevista, tipo exploratorio, descriptivo y explicativo. La población y muestra estuvo integrada por 8 personas el gerente, vendedores. Técnica la encuesta, la entrevista el instrumento fue el cuestionario. Conclusiones: La no aplicación de la auditoría de gestión, en el área de ventas afecta la eficacia y repercute en la rentabilidad de Vinsotel S.A. La ausencia de políticas y procesos en el Área de Ventas, desde la formulación de las visitas a clientes hasta la oportuna entrega de insumos acuícolas a las diferentes camaroneras y laboratorios, originan duplicidad de funciones y sus inconsistencias de los procesos perjudica a la rentabilidad de la empresa.

Mendoza (2020) *Propuesta metodológica para medir el impacto de la auditoría de gestión en la rentabilidad y eficacia de empresas comercializadoras de arroz del cantón colimes*. Tesis pregrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Su propósito diseñar una propuesta metodológica para la aplicación de la Auditoría de Gestión y determinar el impacto en la rentabilidad de las empresas mencionadas. Investigación de enfoque mixto, tipo deductivo. Población y muestra 22 empresas. Técnica utilizada la entrevista, con el instrumento del cuestionario. Conclusiones: No hay: Manual de Funciones, políticas de actividades ni

estructura de Control Interno, asimismo existe desconocimiento de auditoría de gestión por parte de la Gerencia, por lo que, no toma en cuenta los riesgos que afectan a la rentabilidad de la empresa y que requiere de atención urgente para su corrección en el tiempo menor posible. No se está haciendo uso de indicadores de gestión que indiquen la realidad de la empresa frente a la efectividad y eficiencia de la rentabilidad, la auditoría de gestión mejora el rendimiento de las ventas y tiene un control de la propensión del rendimiento.

Muñoz (2016) *Auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SANTA FE CASA DE VALORES S.A. ubicada en el Cantón Quito por el año 2014*. Tesis pregrado. Universidad Central del Ecuador. Tiene por objetivo la realización de un examen a la gestión realizada por la empresa a fin de evaluar la eficacia y eficiencia de los resultados obtenidos en el año 2014. Se desarrolló de acuerdo a los procedimientos, técnicas y métodos, que son imprescindibles para la ejecución de la Auditoría de Gestión. Conclusiones: La Auditoría de Gestión es un instrumento que se aplica a cualquier tipo de empresa, es utilizada como técnica para asesorar, diagnosticar, analizar e instituir estrategias. La eficiencia y la eficacia son parámetros que deben ser considerados en la empresa para alcanzar competitividad, la eficiencia es la relación de recursos usados y la elaboración de servicios o bienes, la eficacia es el nivel en el que una actividad logra alcanzar las metas trazadas. Por lo que la auditoría de gestión influye en la rentabilidad de la empresa.

Yautibug (2020) *Auditoría de gestión a la empresa asociativa de lácteos (COCIHC), Cantón Colta, periodo 2018*. Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Chimborazo. Tuvo como fin la realización de una Auditoría de Gestión a la empresa en mención. El enfoque de la investigación es cualitativo - cuantitativo, tipo de investigación explicativa, diseño no experimental. Población y muestra 20 personas. Técnica usada la entrevista y análisis documental, instrumentos la guía de entrevista y ficha de análisis respectivamente. Concluye: La gerencia no formula normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los

recursos y a la lucha contra la corrupción. El control se da en todas las áreas, no se aplica técnicas de gestión de los recursos. La auditoría de gestión influye en el desarrollo de la empresa.

Seme (2015) *Auditoría de gestión y su incidencia en el área administrativa de la Empresa AGROEXPORT S.A, Cantón Buena Fe, año 2013*. Tesis pregrado. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Su propósito realizar una Auditoría de Gestión y su incidencia en el área administrativa de la empresa en mención. Investigación de campo y documental, utilizó el método deductivo e inductivo. Las técnicas fueron la entrevista, la encuesta y la observación. La población y muestra fue de 24 personas. Conclusiones: La organización no tiene un control de gastos apropiado, de acuerdo a la auditoria de gestión se obtuvo los resultados: el riesgo de control de gasto tiene un nivel de confianza de 79%, un nivel de riesgo 21%, que influye de forma significativa en la función del área administrativa. El informe mostró resultados de como la auditoria de gestión influye en el control de gastos de las actividades administrativas y de los recursos.

2.1.2 Nacionales

Olortegui (2016) *Auditoría de Gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Avícola Virgen del Cisne S.A.C. de la ciudad de Trujillo Año 2015*. Tesis pregrado. Universidad César Vallejo. Su objetivo la determinación de qué la auditoria de gestión incide en la rentabilidad de la empresa indicada. Investigación no experimental, descriptiva y de corte transversal. La población y muestra fue la empresa Avícola Virgen del Cisne S.A.C. Trujillo. Técnica utilizada la entrevista y el análisis documental, con los instrumentos: guía de entrevista y guía de análisis documental respectivamente. Conclusiones: Se estableció que la auditoria de gestión ejecutada correctamente en el área de venta y comercialización, mejora la rentabilidad patrimonial y la utilidad neta en la empresa, porque se optimizaron los procedimientos

deficientes y se fortaleció la toma de decisiones, además se observaron mejoras en la rentabilidad. La auditoría de gestión en la empresa Avícola, reconoce que procedimientos se encuentran deficientes en la empresa, y cuánto de capital implica esas faltas, para luego realizar la toma de decisiones correctas para la mejora de la rentabilidad

Pimpincos (2018) *Auditoria de gestión y la rentabilidad de la empresa HYNOSCHA IMPORT S.A.C. Lima - 2017*. Tesis pregrado. Universidad Autónoma del Perú. Tiene como objetivo la determinación de qué manera la auditoría de gestión impacta en la rentabilidad de la mencionada empresa. La investigación alcanza a toda la población de la empresa y la muestra el área de logística y producción. Técnicas manejadas fue: entrevista, observación y análisis documental. Instrumentos utilizados: documentación física del área en investigación y el análisis de los estados financieros. Conclusiones: La auditoría de gestión impacta de forma positiva con la rentabilidad de la empresa Hynoscha Import S.A.C., se comprobó mediante los estados financieros el acrecentamiento de la rentabilidad operativa, financiera y económica. Se presentaron el informe final de auditoría de gestión de las áreas de logística y producción con los hallazgos correspondientes.

Tarazona (2016) *Auditoria de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa INSERGE S.R.L 2015*. Tesis pregrado. Universidad San Pedro. Cuyo propósito es la evaluación en el contexto que despliega la empresa, cuyos resultados favorecerán el desarrollo y fundamento de la ejecución de una Auditoría de Gestión. La investigación es descriptiva - no experimental. La población y muestra fue de 13 personas. En los resultados, se demostró que la auditoría de gestión incidió en la rentabilidad de la entidad. Asimismo, es significativo señalar que, para el logro del éxito, debe partirse de una apropiada organización involucrando la colaboración de todos los que laboran en INSERGE SRL.

Otiniano (2018) *Auditoria de Gestión y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Molino ABC año 2017*. Tesis pregrado. Universidad César Vallejo. Su propósito la

determinación de la incidencia de la auditoría de gestión en la rentabilidad de la mencionada empresa. Investigación de tipo descriptivo, diseño no experimental de corte transversal. La población y muestra fue la Empresa molinera ABC Pacasmayo. Técnicas utilizadas entrevista y análisis documental, con los instrumentos guía de entrevista y guía de análisis documental respectivamente. Concluye: Aplicando la auditoría de gestión en la empresa se pudo determinar su importancia, porque se pudo establecer las deficiencias en **el control de gastos** de cada área, a fin de implementar recomendaciones propicias para la organización. La auditoría de gestión incide en la rentabilidad porque mejora las ventas netas mediante el control de costos.

Rodríguez y Zavaleta (2019) *Auditoría de Gestión al Área de Logística Y su Incidencia en La Rentabilidad de La Empresa AC Contratistas Generales El Sol SAC Trujillo Año 2018*. Tesis pregrado. Universidad Cesar Vallejo. Su finalidad la determinación de la incidencia de la auditoría de gestión al área de logística en la rentabilidad de la empresa mencionada. Tipo de investigación descriptiva, diseño no experimental de corte transversal. Población y muestra estuvo conformada por la Empresa AC Contratistas Generales El Sol SAC. Las técnicas utilizadas la entrevista, observación y análisis documental. Los instrumentos fueron el cuestionario y la ficha de observación y de análisis documental. Concluye; la auditoría de gestión es fundamental para todas las áreas de la empresa, se reveló que debe ser aplicada anualmente para la mejora y detección de deficiencias. La auditoría de gestión corrigió las deficiencias halladas: la empresa no cuenta con un manual de funciones y políticas, no se actualiza el Kardex, no se capacita al personal, no existe un control de ingreso de productos, no existe la relación de proveedores, estas deficiencias afectaban considerablemente a la empresa, los cuales se consiguió solucionarlos mediante las recomendaciones entregadas. Por lo que la auditoría de gestión si incide en la rentabilidad.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Auditoría de gestión.

La auditoría de gestión es un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquiera otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que dé a sus recursos humanos materiales (Cubero, 2006, p.45).

Maldonado (2006) define a la auditoría de gestión como un examen positivo de recomendación para posibles mejoras en las 5 ES: Eficiencia, efectividad, economía, ética y ecología (p.30). La auditoría de gestión es el análisis que se realiza en una empresa por un experto externo e independiente, cuya intención es inspeccionar la gestión en cuanto a su eficacia en correspondencia a los objetivos de la empresa; su eficiencia como organización, su posicionamiento desde la perspectiva de la competitividad, a fin de emitir un informe del contexto real (Blanco, 2012, p.403)

La auditoría de gestión está orientada a examinar los movimientos en la empresa y la calidad de servicio ofrecido al cliente; no contar con una buena gestión en la empresa haría que las utilidades se reduzcan y por lo tanto las pérdidas serían significativas, como resultado de la escasa supervisión en las áreas de la empresa. (Martínez y Vidal, 2017 p. 18)

Es una evaluación objetiva y sistemática de las evidencias para la presentación de un informe independiente de la administración y rendimiento de la empresa determinándose el grado de eficacia, eficiencia, economía y ética con el propósito de exponer recomendaciones que viabilicen la toma de decisión por parte de los directivos comprometidos en la gestión de la empresa (Argandoña, 2007, p.1204). Asimismo, Merchán et al. (2018), mencionan que la auditoría de gestión es una técnica de asesoramiento que asiste a las organizaciones a inspeccionar, establecer y recomendar estrategias; una de las principales causas para la

realización de una auditoría de gestión en la empresa es para ejecutar cambios en la gestión o en la organización (p. 115)

2.2.1.1 Características de la Auditoría de Gestión.

La auditoría de gestión tiene las características siguientes:

Analiza actividades y procesos en la organización utilizando indicadores de gestión.

Ayuda a la empresa a mejorar el manejo de recursos para lograr la eficiencia financiera y administrativa.

Cuantifica el cumplimiento de proyectos y planes en un tiempo determinado.

Comprueba colaboraciones, propensiones y desorientaciones;

Diagnostica el comportamiento del capital y las variaciones en determinado periodo.

Estima la marca del bien o servicio que la empresa oferta.

Respalda permanentemente la función administrativa; (Andrade y Salomé, 2013).

2.2.1.2 Objetivos de la auditoría de gestión.

De acuerdo a Blanco (2012) la auditoría de gestión tiene los objetivos: (a) establecer la adecuación de la empresa; (b) inspeccionar la economía, eficacia y eficiencia de la empresa; (c) valorar el acatamiento de las políticas; (d) reconocer los objetivos y las metas; (e) analizar el coste de las actividades y la correcta utilización de los recursos aprobados (p.403)

La auditoría de gestión observa objetivos significativos como:

- Establecer porcentajes de cumplimiento de actividades fijadas en la empresa y quienes la conforman;
- Identificar si la ejecución de auditoría se efectúa con eficacia, eficiencia, eficacia y economía;
- Identificar la evaluación de calidad y el control de los procesos.

- Reconocer las áreas en el que se van disminuir costes, mejorar estrategias e incrementar la rentabilidad;
- Verificar que los controles utilizados en la empresa sean efectivos y aseguren que las operaciones y actividades se cumplan de forma eficiente (González et al. 2015)

La auditoría de gestión tiene los siguientes objetivos:

Implantar áreas de reducción de costes para optimizar los procesos e incrementar la rentabilidad.

Describir la función mediante las 5 ES.

Establecer el grado de calidad en la empresa en base a sus deberes y atribuciones dadas.

Determinar el grado de calidad de los servicios que ofrece la empresa (De Armas,2018).

2.2.1.3 Elementos de la auditoria de gestión.

Los elementos del dictamen del auditor sobre a la gestión de la empresa son:

- *Económico*: Busca optimizar el abastecimiento de recursos a menor coste;
- *Eficiencia*: Precisa la producción en actividades afín con los recursos utilizados;
- *Eficacia*: Establece el grado de realización de metas estipuladas en las empresas.
- *Calidad*: desempeño de las empresas respecto a la gestión y alcance positivo.
- *Impacto*: relacionado con la valoración de la gestión interna y externa de forma negativa o positiva. (Quintero y Fernández, 2017).

El manual de Auditoria de Gestión (2015) considera que: la gestión administrativa requiere planear estrategias, utilizando indicadores y parámetros de gestión, mediante los siguientes elementos:

Economía. Si los resultados son obtenidos a costos bajos.

Eficiencia. Si existe relación entre la producción de bienes y servicios con la utilización de recursos a fin de incrementar la producción.

Eficacia. Nivel de cumplir con las metas, expresado en procesos de calidad, cantidad, coste y tiempo.

Ética. Responsabilidad y comportamiento para con el cliente, trabajadores, proveedores y público en general.

Ecología. Cuidado del medio ambiente.

2.2.1.4 Etapas de la Auditoria de Gestión

Para Slosse (2008) la auditoria de gestión tiene tres etapas fundamentales: planeación, ejecución e informe.

La planeación. es la etapa en el que surgen las ideas y se proyecta lo que se va a efectuar: las actividades, los programas, establecer el tiempo para el desarrollo, determinar el enfoque de la auditoría de gestión, los procedimientos específicos a ejecutar.

Ejecución. Se inicia con el desarrollo de los programas para recoger informaciones del área a estudiar, en la cual se aplica las técnicas de investigación, para la documentación y análisis de los datos, a fin de tener la descripción precisa y detallada del área a auditar (Franklin, 2003, p.34). Asimismo, Madariaga (2004), considera que las técnicas que se utilizan son: encuesta, entrevista, observación y análisis documental.

Informe. Es la etapa de la auditoria de gestión en el cual se emite la opinión del auditor, con las evidencias, de las áreas auditadas en la empresa (Ferd,2008)

2.2.1.5 Importancia de la auditoria de gestión

La auditoría de gestión es importante en la empresa, porque su objetivo fundamental es alcanzar a los directivos la información oportuna y necesaria que les permitan tomar las decisiones de mejoramiento de aspectos o áreas que se han desarrollado de forma incorrecta a fin de optimizar los ingresos y costes de la empresa (Carrión, Mendoza, y Vera, 2017). La

importancia de la auditoría de gestión es que no solo permite observar el aspecto económico, sino que es un análisis que permite el develamiento de actividades anti éticas y resalta los errores o riesgos en el uso de los recursos de la empresa (Núñez, 2010, p. 5).

2.2.1.6 Alcance de la auditoría de gestión.

La auditoría de gestión tiene alcance a todo aquello que concierne a los objetivos a corto o largo plazo de la empresa, asimismo, se relaciona con la utilización de los recursos, a fin de que sean usados en forma económica, eficiente y eficaz. Puede inspeccionar toda operación o actividad de una empresa o área, en un determinado período; debido a ello y por hallazgos diversos se requiere de un equipo multidisciplinario para analizar los procesos administrativos, actividades de operación, con criterios de economía, eficacia y eficiencia (Alatrística, 2015).

2.2.1.7 Beneficios de la auditoría de gestión.

De acuerdo a Rondan (2016) los beneficios de la auditoría de gestión son:

Determinar las áreas en las que existen problemas en la empresa, el auditor debe presentar soluciones positivas.

Suministro independiente y objetiva de evaluaciones operativas;

Ubicación de oportunidades que solucionen la ineficiencia.

Establecer informaciones del sistema de control y gerencia;

Determinar indicadores de medición de resultados, objetivos y metas de la empresa;

Divulgar las deficiencias: después de la realización de los procedimientos.

Para, Santamaría y Marcelo (2017) La auditoría de gestión presenta beneficios que coadyuvan a la empresa poder vigilar los recursos, siendo algunas de ellas:

Identifica todas aquellas áreas de la empresa donde existen irregularidades para poder corregirlos o mejorarlos;

Permite al auditor dialogar para evitar interpretaciones equivocadas.

Busca la eficiencia en la gestión de recursos y/o bienes de la empresa.

Define indicadores de medición de metas y objetivos de la empresa;

Realiza dictámenes con la finalidad de detallar lo encontrado en la auditoría.

2.2.2 Rentabilidad

2.2.2.1 Definición de Rentabilidad

Maldonado (2015) afirma: “la rentabilidad es la ganancia económica que se obtienen mediante la determinación de ciertos recursos se representa en términos porcentuales, la rentabilidad no es más que el resultado del proceso operativo” (p.3).

La rentabilidad es la capacidad o la actitud de la empresa en generar un excedente a partir de un conjunto de inversiones efectuadas, por tantos, se puede afirmar que la rentabilidad es un resultado obtenido a partir de una actividad económica de transformación, producción e intercambio. (Álvarez, 2016)

La rentabilidad es una medición relacionada con las utilidades, es la comparación de las utilidades netas obtenidas en la empresa con las ventas (rentabilidad o margen de la rentabilidad neta sobre ventas), con la inversión realizada, rentabilidad económica y con el fondo aportado por su propietario rentabilidad financiera o del propietario (Mendez,2015).

2.2.2.2 Tipos de rentabilidad

Rentabilidad económica

La rentabilidad económica, es la medición de la capacidad que genera utilidades mediante el activo total en la empresa sin considerar la forma de su financiamiento y el costo supuesto para la organización. (Barrero,2013)

Rendimiento promedio derivado por todas las inversiones de la organización, también se puede precisar como la rentabilidad del activo, o la utilidad que estos han forjado por el dinero de la inversión (Chávez, 2005).

Rentabilidad social

Rentabilidad social es la valoración que los planes contribuyen a la sociedad como utilidades a lograr una vez se hayan ejecutado y se aposten en marcha. La rentabilidad puede ser efectiva libremente de si la rentabilidad económica lo sea (Jeri, 2014.p.1)

Rentabilidad financiera

Es la medición de los fondos propios en la empresa, se establece con la división de los beneficios anual después de descontar los intereses por impuestos y deudas por el valor del capital atesorado, y de la multiplicación del resultado por cien. Para el cálculo del nivel de rentabilidad financiera antes del pago de impuestos, se debe adicionar la cuota respectiva a lo abonado. (Apaza, 2010)

2.2.2.3 Evaluación de la rentabilidad económica

Álvarez (2014) Consiste en comparar el resultado alcanzado por la empresa con la independencia de la procedencia de los recursos financieros implicado en la relación con los activos empleados para el logro del resultado.

$$\text{Rentabilidad económica} = \text{resultado del periodo}$$

Consiste en determinar el periodo de tiempo del reconocimiento de los activos de una organización con independencia de la financiación de los mismos, capacidad de los activos para generar valor con libertad de cómo han sido financiados, permitiendo la comparación de la rentabilidad entre organizaciones sin que la diferencia en los distintos modelos financieros, puesto de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad (Baena, 2010).

2.2.2.4 Evaluación de la rentabilidad financiera

Álvarez (2014) Incorpora en su cálculo dentro de un denominador la cuantía de los fondos propios, por lo cual esta rentabilidad constituye un test de rendimiento o de rentabilidad para el accionista o propietario de la empresa. Por su parte a lo que respecta a las inversiones efectuadas en la empresa por los propietarios, estas vendrán medidas por la suma de los fondos propios existentes al final del ejercicio.

$$\text{Rentabilidad financiera} = \text{Resultado neto}$$

Se realiza en proyectos privados, juzga el proyecto desde la perspectiva del objetivo de generar rentabilidad financiera y gusga el flujo de fondos generado por el proyecto. Esta evolución es pertinente para determinar la llamada capacidad financiera del proyecto y la rentabilidad de capital propio invertido en el proyecto (Fernández, 2015)

2.2.2.5 importancias de la rentabilidad

Para nadie es noticia que las empresas tienen que obtener una rentabilidad adecuada que permita financiar sus operaciones de corto, mediano y largo plazo, así como recompensar a sus accionistas y porque no empleados. La rentabilidad se ve afectada por decisiones que tomemos tanto en la parte comercial (generación de ingresos) como en la parte más operativa (generación de costos). Por lo tanto, tener un modelo o un sistema de información de la rentabilidad pasa por ser una obligación para cualquier empresa. (Ccaccya, 2015)

La importancia de la rentabilidad es fundamental para el desarrollo porque da una medida de la necesidad de las cosas. En un mundo con recursos escasos, la rentabilidad es la medida que permite decidir entre varias opciones. No es una medida absoluta porque camina de la mano del riesgo. (Daza,2016)

2.2.2.6 Beneficio de la rentabilidad

El beneficio de la rentabilidad se divide por la cantidad de recurso financiero utilizado, ya que no nos afecta que la inversión genere beneficio muy alto si para ello debemos de utilizar mas recursos. Es un indicador que nos informa si la empresa es capaz de enfrentar los retos y compromisos en el corto plazo (Osorio, 2012).

2.2.2.7 Decisión de inversión

La decisión de inversión en la empresa individual se debe basar esencialmente en la utilidad posible de la inversión, pudiendo haber notable diferencia en la tasa de utilidad demandada para justificar la inversión, en la empresa pequeña, el factor financiero es fundamental para ambas los inversionistas. Para la toma de decisión es necesario hacer un análisis detallado del proyecto, una evaluación técnica y financiera de las operaciones planteadas. (Ricra, 2013)

La toma de decisión en la inversión es a largo plazo y está relacionada con el activo fijo y la estructura de capital. La decisión de inversión se basa en varios criterios relacionados entre sí. La administración busca maximizar la valorización de la empresa a través de proyectos asimismo, los proyectos deben ser financiados debidamente, para que la gestión devuelva utilidades en efectivo a los accionistas mediante los dividendos (Turmero,2017)

2.2.2.8 Desarrollo empresarial

El desarrollo empresarial representa al crecimiento que tiene la empresa como resultado de su perfeccionamiento a través del tiempo; lograr una imagen de marca, consolidar la competitividad esperada, alcanzar un ambiente laboral y convertirse en la organización empresarial socialmente responsable que vienen a ser indicadores de desarrollo empresarial. (Aguilera y Puerto, 2012)

Cuando hablamos de desarrollo empresarial nos referimos al progreso que tiene una organización a lo largo del tiempo. Esto se consigue por medio de estrategias de capacitación e innovación que fortalecen las habilidades del empresario y sus empleados, todo esto con el fin de mejorar las condiciones de la empresa. (Mejías, 2019.p.1)

2.2.2.9 Diferencia entre rentabilidad económica y financiera

La rentabilidad económica (RE) se diferencia de la rentabilidad financiera (RF): La rentabilidad económica considera todos los activos utilizados en la generación de rentabilidad. Por otro lado, la rentabilidad financiera considera la cantidad de recursos propios utilizados, en el cálculo de la RF se excluye las deudas. (Lizcano,2014)

La diferencia es que la rentabilidad económica utiliza todos los activos para generar la rentabilidad, mientras que la rentabilidad financiera solo utiliza los recursos propios. Puede darse la incongruencia en que la rentabilidad económica sea positiva, y la rentabilidad financiera se de pérdidas para los inversionistas. Esto se explica en que gran parte del capital es ajeno y el coste de la deuda supone abonar una significativa cantidad de impuestos e intereses que no se vean superadas por los ingresos. (Eslava, 2003)

2.2.2.10 Análisis de la rentabilidad integral

Analizando la rentabilidad económica y financiera establecemos una relación entre ambas perspectivas que confluye en la rentabilidad integral; en síntesis, toda decisión de financiamiento, inversión y gestión que considere la empresa, o se afecte por incidencia del contexto, tendrá un impacto directo en la rentabilidad de recursos propios. (Córdova, 2012) El análisis integral establece el proceso sistemático que identifica la existencia de relación entre las variables financieras. En este procesamiento se va identificando las causas que las originan y los efectos derivados de estas relaciones (Quintero, Arévalo y Navarro,2020).

2.3 Definición de términos

Auditoria: Es un instrumento para el análisis con profundidad el desarrollo de la empresa y orientado a la mejora de su desempeño, para lo cual es necesario tener informaciones y criterios para su evaluación (Contraloría General del Estado, 2012).

Dividendos: Es la retribución a la inversión que se otorga en proporción a la cantidad de acciones poseídas con recursos originados en las utilidades de la empresa durante un periodo determinado y podrá ser entregado en dinero o en acciones. (Ruiz,2006)

Empresa. Es un esfuerzo por satisfacer las necesidades de las personas mediante la utilización de recursos y las condiciones reales, incluye factores: dirección, capital y trabajo en el esfuerzo de logros” (Herrerros,2013)

Economía: Es una ciencia social que estudia la forma de administrar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas. Además, también estudia el comportamiento y las acciones de los seres humanos. (Pérez, 2016)

Ganancia: Utilidad, provecho o beneficio de orden económico obtenido por una empresa en el curso de sus operaciones. La palabra también sirve para designar, en un sentido más concreto, la diferencia entre el Precio al que se vende un Producto y el Costo del mismo. (Martinez,2015)

Gestión: Es la creación, desarrollo y organización de la función de producción con el objetivo de alcanzar ventajas competitivas. (Gestión e investigación de operaciones,2015. p.1).

Inversiones: Es la aplicación de recursos financieros a la creación, renovación, ampliación o mejora de la capacidad operativa de la empresa (Escorial, 2010)

Liquidez: Capacidad de pagar las obligaciones que la empresa ha contraído en momentos concretos de vencimiento, la empresa se encuentra en situación permanente de liquidez si es

capaz de satisfacer todos los pagos a que está obligada y además dispone de algunos saldos adecuados de dinero disponible en el activo. (Martinez,2015)

Organización: “Se conoce como organización a la forma como se dispone un sistema para lograr los resultados deseados. Es un convenio sistemático entre personas para lograr algún propósito específico”. (Herreros,2013)

Producción: La producción es el estudio de las técnicas de gestión empleadas para conseguir la mayor diferencia entre el valor agregado y el costo incorporado consecuencia de la transformación de recursos en productos finales (Ruiz, 2006)

Recursos: Se denomina recursos a todos aquellos elementos que pueden utilizarse como medios a efectos de alcanzar un fin determinado. (Escorial, 2010)

Resultados: Se entiende como resultado a la consecuencia final de una serie de acciones o eventos, expresados cualitativa o cuantitativamente. Algunos resultados posibles pueden ser la ventaja, la desventaja, la ganancia, la pérdida, el avance o la victoria. (Ruiz,2006)

Capítulo III

Metodología de la investigación

3.1 Enfoque de la investigación

La investigación se realizó con el enfoque cuantitativo permitiendo medir la información de los datos recolectados. La investigación cuantitativa es elegante y seria; porque con los datos se elaboran gráficos y tablas que muestran apropiadamente el estudio (Del Cid et.al, 2011).

3.2 Variables

Auditoría de gestión

Rentabilidad

3.2.1 Operacionalización de Variables

Variable: Auditoría de gestión

Es el examen que se realiza en una empresa por un especialista externo, con la finalidad es evaluar la eficacia de la gestión en relación a los objetivos de la empresa y la eficiencia de la gestión como organización, posicionamiento y su actuación desde su competitividad, con el propósito de dictaminar recomendaciones sobre la realidad global de la empresa y facilitar la toma de decisión de la gerencia (Blanco, 2012, p.404)

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Eficacia de la gestión	Estructura organizacional	¿La empresa CHT PERUANA S.A. en su gestión, cuenta con el manual de organización y funciones para lograr sus objetivos?
	Políticas de gestión	¿Se estableció políticas de gestión para orientar la relación de la gerencia con el personal responsable de la gestión empresarial?
	Reglamento interno	¿La empresa CHT PERUANA S.A. cuenta con un Reglamento de control Interno?
	Sistema información	¿ La empresa maneja sistemas de información para una oportuna comunicación con respaldo documentado?
	Contratación de personal	¿Las contrataciones del personal en la empresa CHT PERUANA S.A. obedece a un proceso de desarrollo técnico profesional?
	Trabajo en equipo	¿La empresa CHT PERUANA S.A. para la mejora del trabajo en equipo ofrece reconocimiento e incentivos al trabajador?
	Formación y Capacitación	¿La empresa CHT PERUANA S.A. forma y capacita a su personal, de acuerdo a sus funciones?
	Seguimiento y evaluación	¿ En la empresa el seguimiento y evaluación del sistema de control interno, establece mejoras en ventas y ajustes en gastos?
Eficiencia de la gestión	Transacciones	¿Las transacciones que realiza la empresa CHT PERUANA S.A. se sustentan con los estados financieros?
	Registro de operaciones	¿El registro de las operaciones es oportuno y apropiadamente clasificada, en la empresa, para la información financiera?
	Información financiera	¿ En la empresa CHT PERUANA S.A. se presentan de forma oportuna las informaciones financieras?
	Área de ventas	¿El área de ventas de la empresa CHT PERUANA S.A. cuenta con metas y objetivos establecidos por escrito?
	Políticas de venta	¿En la empresa CHT PERUANA S.A. existe políticas para la realización de una venta al credito?
	Créditos	¿ En la empresa CHT PERUANA S.A. existen créditos que aún no han sido cancelados?
	Notificación de pago	¿ En la empresa CHT PERUANA S.A. se notifica a los clientes con cuentas pendientes de pago?
	Cuentas por cobrar	¿En la empresa CHT PERUANA S.A. las cuentas por cobrar son realizadas en los plazos establecidos según las políticas dadas?

Variable: Rentabilidad

La rentabilidad evalúa la capacidad rentable de la organización en la competitividad por lo que representa la obtención de mayor ingreso en las ventas, de este modo los ingresos aumentarían, por otro lado, la reducción de gastos nos permite medir y controlar los gastos excesivos para que al término de un periodo no estar subsanando los valores. Al obtener rentabilidad se observa que las ganancias son prósperas siempre y cuando la venta es mayor a los gastos administrativos o de ventas (Aguiar, 2005).

Dimensiones	Indicadores	Ítems
Ingresos en las ventas	Venta directa	¿En la empresa CHT PERUANA S.A. la rentabilidad se debe a los grandes ingresos por la venta directa?
		¿En la empresa CHT PERUANA S.A. es importante la venta que se realiza de manera directa, para su rentabilidad?
	Venta industrial	¿En la empresa CHT PERUANA S.A. es de importancia la realización de monitoreo sobre la venta industrial?
		¿Es importante la venta industrial en la empresa CHT PERUANA S.A. para tener rentabilidad?
	Venta indirecta	¿Es importante en la empresa CHT PERUANA S.A. tener más atención a la venta indirecta para incrementar la rentabilidad?
		¿El contrato de personal calificado en venta telefónica en la empresa CHT PERUANA S.A. mejora la rentabilidad?
	Venta electrónica	¿Es importante que la empresa CHT PERUANA S.A. emplee estrategias a fin de incrementar la venta de manera electrónica?
		¿La empresa CHT PERUANA S.A. promueve con su página web sus productos y de esa forma mejora su rentabilidad?
Control de los Gastos	Análisis de gastos	¿Es de importancia realizar el análisis de cada gasto en la empresa CHT PERUANA S.A.?
		¿Con el análisis de gastos de la empresa CHT PERUANA S.A. se evita gastos superfluos?
	Gasto variable	¿El aumento de gastos variables se ocasionan por realización de actividades en la empresa CHT PERUANA S.A.?
		¿Es importante el monitoreo sobre el gasto variable que se realiza en la empresa CHT PERUANA S.A.?
	Gasto fijo	¿El gasto fijo se incrementa de acuerdo a las ventas que realiza la empresa CHT PERUANA S.A.?
		¿Es importante que el gasto fijo de CHT PERUANA S.A. tenga un detallado control de los egresos ejecutados?
	Gasto Operativo	¿El gasto operativo se acrecienta cuando las ventas en la empresa CHT PERUANA S.A. aumentan?
		¿Es de importancia el control del gasto operativo que realiza periódicamente la empresa CHT PERUANA S.A.?

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general

Hi: La auditoría de gestión si influye en la rentabilidad en la empresa CHT PERUANA S.A.

Lima en el 2018.

Ho: La auditoría de gestión no influye en la rentabilidad en la empresa CHT PERUANA S.A.

Lima en el 2018.

3.3.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Hi: La auditoría de gestión si influye en los ingresos por las ventas en la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

Ho: La auditoría de gestión no influye en los ingresos por las ventas en la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

Hipótesis específica 2

Hi: La auditoría de gestión si influye en el control de los gastos en la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

Ho: La auditoría de gestión no influye en el control de los gastos en la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

3.4 Tipo de Investigación.

La investigación es tipo básica, puesto que se busca conocer y comprender mejor la auditoria de gestión para la rentabilidad en la empresa CHT PERUANA S.A., de acuerdo a lo manifestado por Sánchez, Reyes y Mejía (2018): esta investigación se encamina a la indagación de nuevos conocimientos (...) busca principios y leyes científicos, puede establecer una teoría científica.

3.5 Diseño de la investigación

El diseño del estudio es no experimental, descriptivo-correlacional. El diseño de investigación es un procedimiento, que no sólo reconoce el problema de investigación, sino establece qué variables se estudian, cómo se manipulan, controlan, observan, miden, se analizan e interpretan (Ñaupas et. al, 2018)

3.6 Población y Muestra.

3.6.1 Población.

Para el estudio determinamos que la población esté formada por 56 personas de la empresa CHT PERUANA S.A. La población es el conjunto de individuos de los que obtenemos información para analizarlos y organizar conclusiones. (Palella y Martins, 2012).

3.6.2 Muestra.

En este estudio fue considerado la misma población, es decir las 56 personas de la mencionada empresa. Cuando la población es de menor cuantía, la población es igual a la muestra (Hernández et.al, 2016).

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica que se utilizó fue la encuesta para tener información de las personas que integran la muestra y el instrumento fue el cuestionario el mismo que permite recolectar informaciones valida, confiable y coherente de acuerdo a la escala Likert. Se empleó, la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, ya que posibilita la recolección de datos directamente de la muestra (Ambrosio, 2014).

Validación del instrumento

Para la validación del instrumento se acudió a juicio de expertos. El instrumento de investigación sin confiabilidad no puede ser válido, por lo que no realizará una medición real (Santos et.al, 2020)

CRITERIOS	JUECES			TOTAL
	J1	J2	J3	
Claridad	5	5	4	14
Objetividad	5	4	5	14
Actualidad	5	5	5	15
Organización	5	4	5	14
Suficiencia	5	5	5	15
Pertinencia	4	4	5	13
Consistencia	4	5	4	13
Coherencia	4	4	5	13
Metodología	5	5	5	15
Aplicación	5	4	5	14
Total	47	45	48	140

Total, Máximo = (N° de criterios) * (N° de jueces) * (Puntaje Máximo de Respuestas)

Calculo de coeficiente de validez:

$$\text{Validez} = \frac{140}{10 \times 3 \times 5} = \frac{140}{150} = 0.93 = 93\%$$

Conclusión: el coeficiente de validez del instrumento es de 0.93 por lo cual es muy bueno

Confiabilidad del instrumento

Se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach, para medir la consistencia interna del cuestionario por lo tanto su confiabilidad. El instrumento muestra confiabilidad cuando la medición realizada no varía de manera significativa, ni por la aplicación a diversas personas, ni por el tiempo (Ñaupas et al. 2018).

Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

S_i^2 es la varianza del ítem i,

S_t^2 es la varianza de la suma de todos los ítems y

k es el número de preguntas o ítems.

El cuestionario conformado por 32 ítems, el tamaño de muestra es 56 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 0.90.

Resultados:

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
	Válidos	56	100,0
Casos	Excluidos	0	0
	Total	56	100,0

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,90	32

Discusión:

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para garantizar la fiabilidad de la escala. Teniendo así, que el valor de Alpha de Cronbach para el presente instrumento es 0,90 por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

Capítulo IV

Resultados

4.1 Análisis de los Resultados

Tabla 1:
Auditoría de Gestión

		f	%
Válido	Deficiente	20	35,7
	Moderado	19	33,9
	Eficiente	17	30,4
	Total	56	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta.

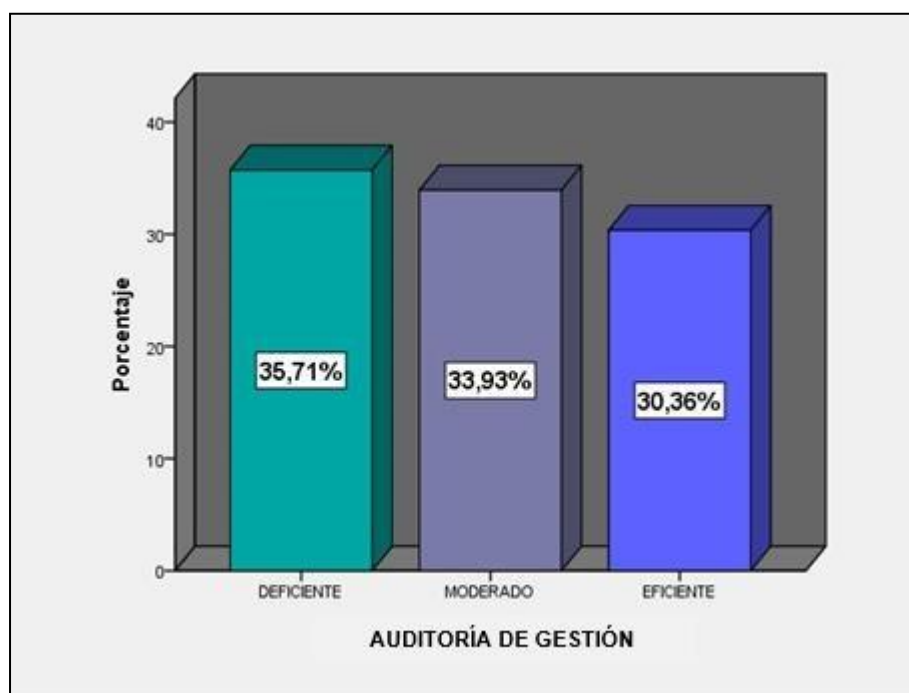


Figura 1: Auditoría de gestión

Interpretación:

De acuerdo a la tabla y a la figura, observamos la influencia de frecuencia entre las variables y dimensiones en un nivel eficiente de 30,36%, un nivel moderado de 33,93% y un nivel deficiente de 35,71% de la auditoría de gestión.

Tabla 2:
Eficacia de la gestión

		f	%
Válido	Deficiente	21	37,5
	Moderado	23	41,1
	Eficiente	12	21,4
	Total	56	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta.

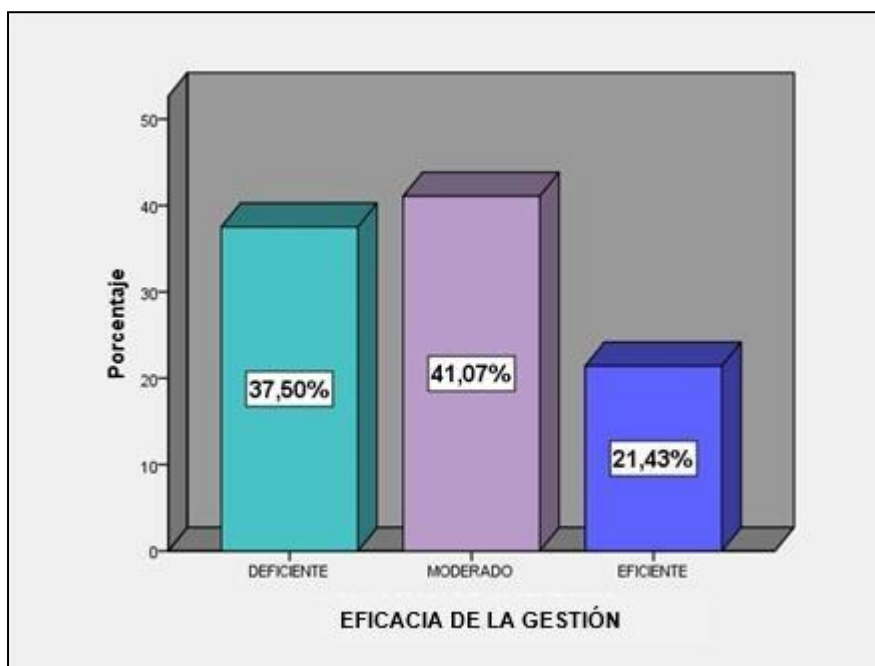


Figura 2: Eficacia de la gestión

Interpretación:

De acuerdo a la tabla y a la figura observamos la presencia de: un nivel eficiente de 21,4%, un nivel moderado de 41,1%, y un nivel deficiente de 37,5% en la influencia de frecuencia de la variable auditoria de gestión y la dimensión eficacia de gestión

Tabla 3:
Eficiencia de gestión
la

		f	%
Válido	Deficiente	19	33,9
	Moderado	19	33,9
	Eficiente	18	32,1
	Total	56	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta.

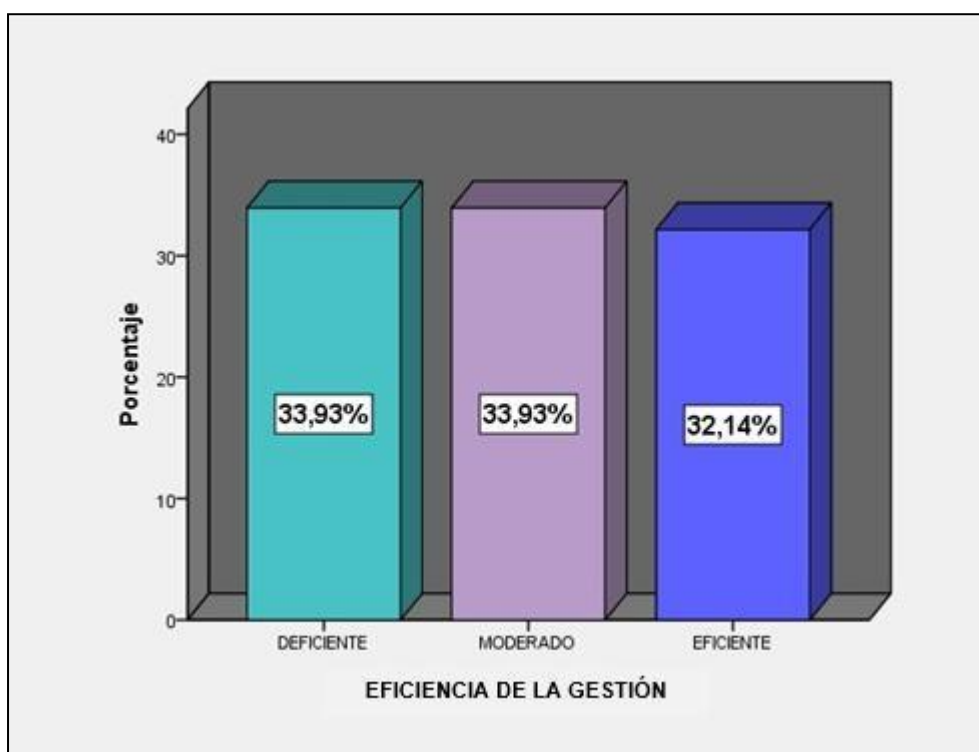


Figura 3: Eficiencia de la gestión

Interpretación:

De acuerdo a la tabla y a la figura observamos la presencia de; un nivel eficiente de 32,1%, un nivel moderado de 33,9% y un nivel deficiente de 33,9% de la influencia de la variable auditoría de gestión y la dimensión eficiencia de la gestión.

Tabla 4:
Rentabilidad

		f	%
Válido	Deficiente	19	33,9
	Moderado	24	42,9
	Eficiente	13	23,2
	Total	56	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta.

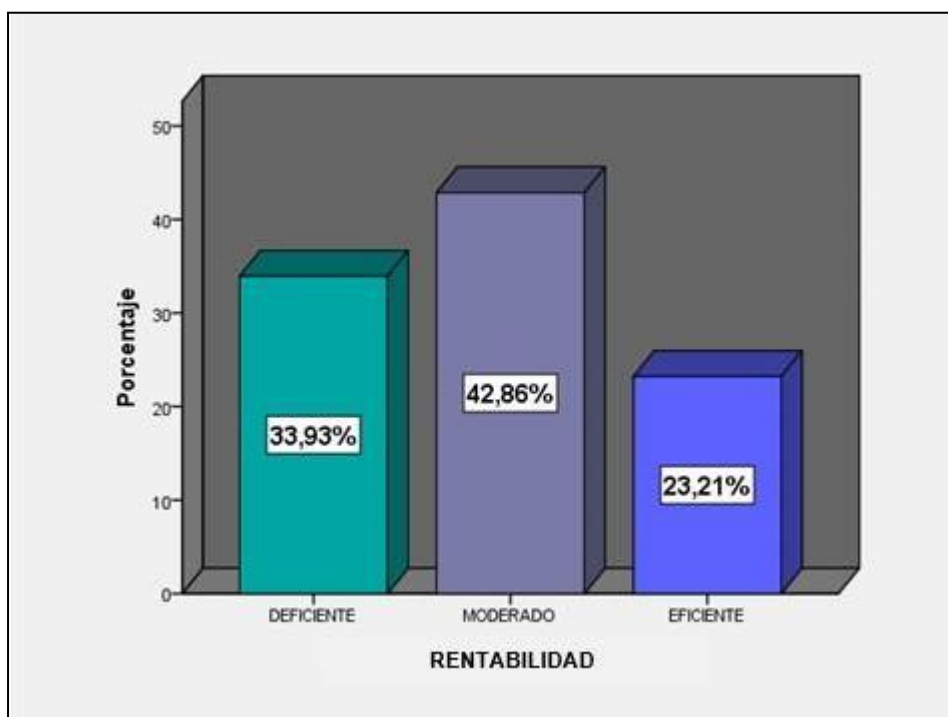


Figura 4: Rentabilidad

Interpretación.

De acuerdo a la tabla y a la figura observamos la influencia de la variable y dimensiones en un nivel eficiente de 23,2%, un nivel moderado de 42,9% y un nivel deficiente de 33,9% de la rentabilidad.

Tabla 5:
Ingresos en las ventas

		f	%
Válido	Deficiente	19	33,9
	Moderado	20	35,7
	Eficiente	17	30,4
	Total	56	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta.

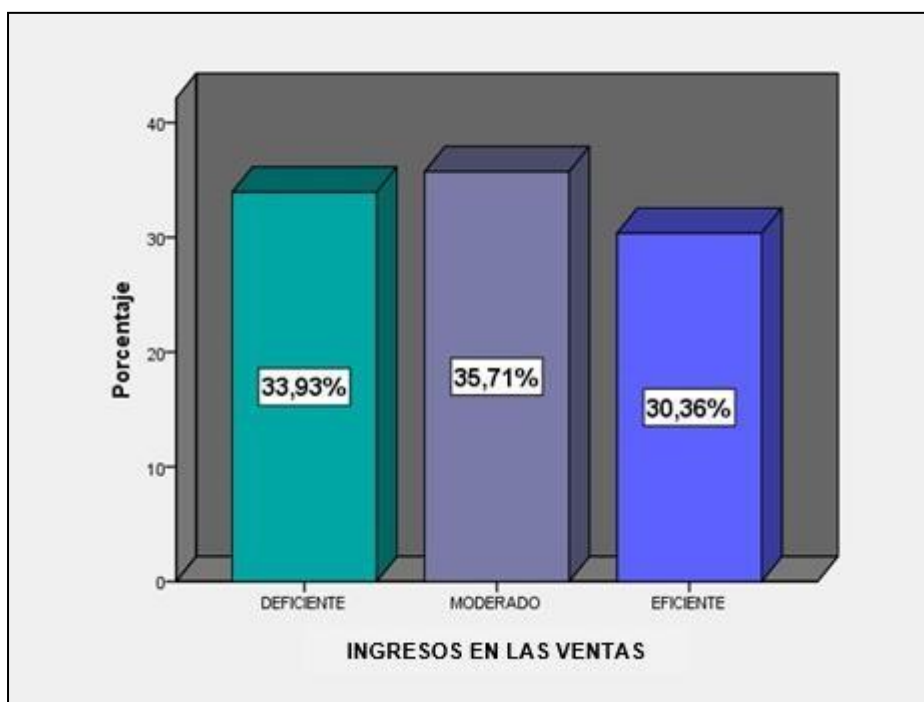


Figura 5: Ingresos en las ventas

Interpretación:

De acuerdo a la tabla y a la figura observamos la presencia: un nivel eficiente de 30,4%, un nivel moderado de 35,7% y un nivel deficiente de 33,9%, en la influencia de frecuencia de la variable rentabilidad y la dimensión ingresos en las ventas.

Tabla 6:
Control de los gastos

		f	%
Válido	Deficiente	19	33,9
	Moderado	25	44,6
	Eficiente	12	21,4
	Total	56	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta.

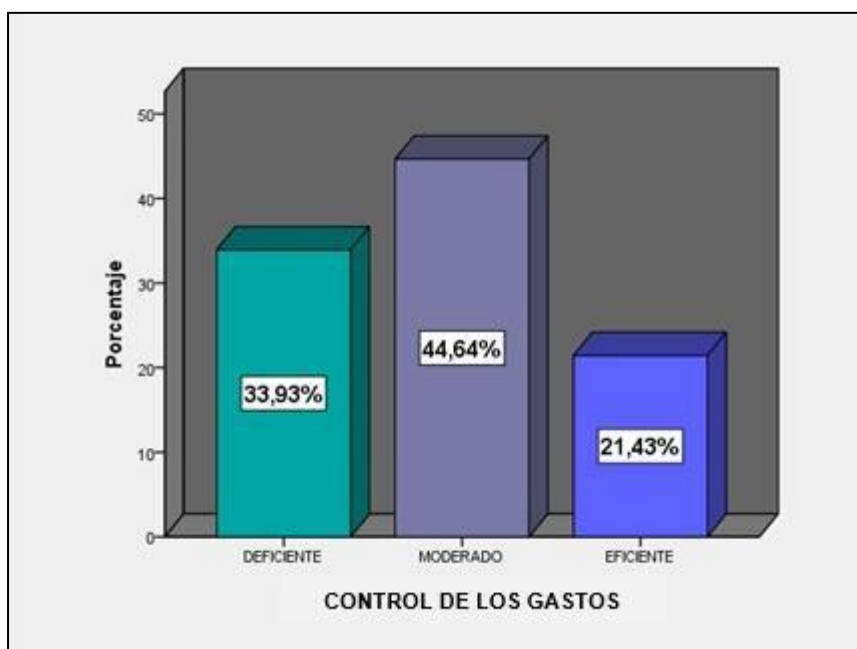


Figura 6: Control de los gastos

Interpretación.

De acuerdo a la tabla y a la figura observamos la presencia: un nivel eficiente de 21,4%, un nivel moderado de 44,6% y un nivel deficiente de 33,9%, en la influencia de frecuencia de la variable rentabilidad y la dimensión control de los gastos.

4.2 Prueba de normalidad

Con la prueba de normalidad determinamos si el comportamiento de las variables auditoria de gestión y rentabilidad sigue una distribución normal. Para lo cual tenemos una muestra de 56, por lo que aplicaremos la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 7:
Prueba normalidad

	Auditoria de gestión	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Rentabilidad	Deficiente	,450	20	,000
	Moderado	,342	19	,000
	Eficiente	,331	17	,000

a Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla se observa resultados de la prueba de normalidad con el estadístico del contraste Kolmogorov – Smirnov para la variable auditoria de gestión se obtuvo un p. valor (sig) de ,000 Para la variable rentabilidad el p. valor de ,000 que son menores a 0,05 lo que indica que las variables no provienen de una distribución normal, por lo que se utilizará la estadística No Paramétrica Rho de Spearman.

4.3 Resultado Inferencial

4.3.1 Contrastación de Hipótesis General

H_a : La auditoría de gestión si influye en la rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

H_o : La auditoría de gestión no influye en la rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

Tabla 8:

Prueba de Hipótesis General

			Auditoría de Gestión	Rentabilidad
Rho de Spearman	Auditoría de gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

El nivel de significancia es de $0,000 < 0,05$, por la cual se rechaza la hipótesis nula (H_o) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyendo que la auditoría de gestión si influye en la rentabilidad en la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

4.3.2. Contrastación de hipótesis específicas.

Hipótesis específica 1

H_a: La auditoría de gestión si influye en los ingresos por las ventas de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

H₀: La auditoría de gestión no influye en los ingresos por las ventas de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

Tabla 9:
Prueba de Hipótesis Específica 1

		Auditoría de Gestión	Ventas
Rho de Spearman Auditoría de gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,660**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	56	56
Ingresos en la venta	Coeficiente de correlación	,660**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	56	56

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

El nivel de significancia es de $0,000 < 0,05$, por la cual se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyendo que la auditoría de gestión si influye en los ingresos en las ventas de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

Hipótesis específica 2

H_a: La auditoría de gestión si influye en el control de los gastos de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

H₀: La auditoría de gestión no influye en el control de los gastos de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

Tabla 10:
Prueba de Hipótesis Especifica 2

		Auditoría de Gestión	Gastos
Rho de Spearman Auditoría de gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,569**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	56	56
Control de los gastos	Coeficiente de correlación	,569**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	56	56

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

El nivel de significancia es de $0,000 < 0,05$, por la cual se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), concluyendo que la auditoría de gestión si influye en el control de los gastos de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.

4.3 Discusión.

En la investigación de Muñoz (2016) Auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SANTA FE CASA DE VALORES S.A. ubicada en el Cantón Quito por el año 2014, concluye: La Auditoria de Gestión es un instrumento que se aplica a cualquier

tipo de empresa, es utilizada como técnica para asesorar, diagnosticar, analizar e instituir estrategias. La eficiencia y la eficacia son parámetros que deben ser considerados en la empresa para alcanzar competitividad, la eficiencia es la relación de recursos usados y la elaboración de servicios o bienes, la eficacia es el nivel en el que una actividad logra alcanzar las metas trazadas. Por lo que la auditoría de gestión influye en la rentabilidad de la empresa. En nuestra investigación: Se determinó que la auditoría de gestión influye en la rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima, año 2018. De acuerdo a los resultados de la tabla 1 y 4 se muestran un nivel eficiente de 30,36% en la auditoría de gestión en la empresa CHT PERUANA S.A. asimismo, un nivel eficiente del 23,21% y un nivel moderado de 42,86% en su rentabilidad. En tal sentido se resalta que la auditoría de gestión influye positivamente en la rentabilidad. Asimismo, la investigación de Pimpincos (2018) Auditoría de gestión y la rentabilidad de la empresa HYNOSCHA IMPORT S.A.C. Lima – 2017, concluye: La auditoría de gestión impacta de forma positiva con la rentabilidad de la empresa Hynoscha Import S.A.C., se comprobó mediante los estados financieros el acrecentamiento de la rentabilidad operativa, financiera y económica. Se presentaron el informe final de auditoría de gestión de las áreas de logística y producción con los hallazgos correspondientes.

En la investigación de. Bernabé (2019) Auditoría de gestión y rentabilidad en el departamento de ventas de la empresa Vinsotel S.A., provincia de Santa Elena, año 2018. Concluye: La no aplicación de la auditoría de gestión, en el área de ventas afecta la eficacia y repercute en la rentabilidad de Vinsotel S.A. La ausencia de políticas y procesos en el Área de Ventas, desde la formulación de las visitas a clientes hasta la oportuna entrega de insumos acuícolas a las diferentes camaroneras y laboratorios, originan duplicidad de funciones y sus inconsistencias de los procesos perjudica a la rentabilidad de la empresa. En nuestra investigación: Se determinó que la auditoría de gestión influye en los ingresos de las ventas de

la empresa CHT PERUANA S.A. Lima, año 2018. De acuerdo a los resultados de la tabla 2 y 5 se muestran un nivel eficiente de 21,4% en la eficacia de la auditoria de gestión en la empresa CHT PERUANA S.A. del mismo modo, un nivel eficiente del 30,4% y un nivel moderado de 35,9% en los ingresos de las ventas. Asimismo, en la tabla 3 la eficiencia de la auditoria de gestión tiene un nivel de 32,1%. En tal sentido se resalta que la auditoría de gestión influye positivamente en los ingresos de las ventas. Asimismo, la investigación de Olortegui (2016) Auditoría de Gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Avícola Virgen del Cisne S.A.C. de la ciudad de Trujillo Año 2015, concluye: Se estableció que la auditoria de gestión ejecutada correctamente en el **área de venta** y comercialización, mejora la rentabilidad patrimonial y la utilidad neta en la empresa, porque se optimizaron los procedimientos deficientes y se fortaleció la toma de decisiones, además se observaron mejoras en la rentabilidad. La auditoría de gestión en la empresa Avícola, reconoce que procedimientos se encuentran deficientes en la empresa, y cuánto de capital implica esas faltas, para luego realizar la toma de decisiones correctas para la mejora de la rentabilidad

En la investigación de Seme (2015) Auditoría de gestión y su incidencia en el área administrativa de la Empresa AGROEXPORT S.A, Cantón Buena Fe, año 2013, concluye: La organización no tiene un **control de gastos apropiado**, de acuerdo a la auditoria de gestión se obtuvo los resultados: el riesgo de control de gasto tiene un nivel de confianza de 79%, un nivel de riesgo 21%, que influye de forma significativa en la función del área administrativa. El informe mostró resultados de como la auditoria de gestión influye en el control de gastos de las actividades administrativas y de los recursos. En nuestra investigación: se determinó que la auditoria de gestión influye en el control de gastos de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima, año 2018. De acuerdo a los resultados de la tabla 3 y 6 se muestran un nivel eficiente de 32,1% en la eficiencia de la auditoria de gestión en la empresa CHT PERUANA S.A. del mismo

modo, un nivel eficiente del 21,4% y un nivel moderado de 44,6% en el control de los gastos. Asimismo, en la tabla 2 la eficacia de la auditoría de gestión es de nivel del 21,4%. En tal sentido se resalta que la auditoría de gestión influye positivamente en el control de los gastos. Asimismo, la investigación de Otiniano (2018) Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Molino ABC año 2017, concluye: Aplicando la auditoría de gestión en la empresa se pudo determinar su importancia, porque se pudo establecer las deficiencias en **el control de gastos** de cada área, a fin de implementar recomendaciones propicias para la organización. La auditoría de gestión incide en la rentabilidad porque mejora las ventas netas mediante el control de costos.

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVOS
 Por los periodos de terminados al 31 de diciembre de los años 2018, 2017
 (Expresado en soles)

ACTIVO	DICIEMBRE	DICIEMBRE	Variación	% Particip.	Anexos	PASIVO Y PATRIMONIO NETO	DICIEMBRE	DICIEMBRE	Variación	% Particip.	Anexos
	2018	2017					2018	2017			
	S/.	S/.					S/.	S/.			
ACTIVO CORRIENTE						PASIVO CORRIENTE					
Efectivo y equivalente de efectivo	1,610,340	1,453,173	157,166	7%	A1	Tributos y Aportes por Pagar	160,516	357,435	(196,919)	1%	A11
Cuentas por cobrar Comerciales	7,675,373	8,101,924	(426,551)	32%	A2	Remuneraciones y participaciones por pagar	724,162	697,348	26,815	3%	A12
Cuentas por cobrar Relacionadas	126,072	24,986	101,086	1%	A2	Cuentas por Pagar Comerciales	920,524	514,344	406,180	4%	A13
Cuentas por Cobrar al Personal, accionist	-	1,611	(1,611)	0%	A3	Cuentas por Pagar Relacionadas	5,351,681*	6,309,453	(957,772)	23%	A13
Otras Cuentas por Cobrar	3,941	1,939	2,002	0%	A4	Obligaciones Financieras Corto Plazo	59,597	88,296	(28,699)	0%	A14
Gastos Anticipados	57,644	51,810	5,834	0%	A5	Otras Cuentas por Pagar	112,500	122,862	(10,362)	0%	A15
Inventarios	6,078,108	5,681,875	396,232	26%	A6	Pasivo Diferido	134,175	-	134,175	1%	A15
Crédito por Impuestos	39,099	165,175	(126,076)	0%	A11	Prestamos por pagar a relacionasas	5,113,193	5,792,727	(679,534)	22%	A16
Anticipos de proveedores	1,683	-	1,683	0%	A13	Otras Provisiones	92,476	37,253	55,223	0%	A17
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	15,592,260	15,482,493		66%		TOTAL PASIVO CORRIENTE	12,668,825	13,919,718		53%	
ACTIVO NO CORRIENTE						PASIVO NO CORRIENTE					
Activos Arrendamiento Financiero (neto)	193,581	96,926	96,655	1%	A7	Obligaciones financieras largo plazo	98,574	1,130	97,444	0%	A14
Planta, Maquinaria y equipo (neto)	7,867,948	8,241,808	(373,860)	33%	A8	TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	98,574	1,130		0%	
Activo Intangibles (neto)	11,590	13,219	(1,629)	0%	A8						
Activo Diferido	0	21,555	(21,555)	0%	A9	PATRIMONIO NETO					
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	8,073,118	8,373,508		34%		Capital	6,700,000	6,700,000	-	28%	A18
						Reserva Legal	347,274	284,892	62,382	1%	A19
						Resultados Acumulados	2,887,879	2,326,442	561,437	12%	A20
						Resultado del Ejercicio	962,826	623,819	339,007	4%	PL
						TOTAL PATRIMONIO	10,897,979	9,935,153		46%	
TOTAL ACTIVO	23,665,379	23,856,001		100%		TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	23,665,379	23,856,001		100%	

Interpretación:

Las principales variaciones que se presentan en el balance general de la empresa CHT PERUANA SA, están dadas por los siguientes rubros.

En la participación del activo se presenta lo siguiente:

En las cuentas de bancos en los periodos 2018 y 2017 existe una variación positiva de 157, 166 (ciento cincuenta y siete mil cientos sesenta y seis). Esto conlleva a una mayor rentabilidad para la compañía.

En las cuentas por cobrar comerciales en los periodos 2018 y 2017 existe una variación de 426,551.00 (cuatrocientos veinte seis mil quinientos cincuenta y uno) lo cual representa una variación debido a una mayor gestión de cobro en el área de tesorería con los clientes mostrando una mayor eficiencia y eficacia en los resultados.

En el resultado del ejercicio se puede observar que hubo un incremento de 339,007.00 (trescientos treinta y nueve mil siente) debido al aumento de las ventas que fueron significativos debido a la aplicación de la auditoria de gestión.

Detalle	2018	2017
INGRESOS OPERACIONALES		
Ventas	25,057,989	23,031,081
Costo de Ventas	(15,847,194)	(14,455,120)
UTILIDAD BRUTA	9,210,795	8,575,961
Gastos de Administración	(7,512,539)	(7,079,141)
Otros Ingresos Operativos	341,897	180,833
Otros egresos Operativos	(294,587)	(73,989)
UTILIDAD O PERDIDA OPERATIVA	1,745,566	1,603,664
Ingresos Financieros	47,703	25,843
Gastos Financieros	(187,573)	(169,169)
Diferencia de Cambio Neta	(100,709)	(406,387)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	1,504,986	1,053,952
Provision del Impuesto a la renta	(542,160)	(430,133)
RESULTADO ANTES DE IMPUESTO A LA RENTA	962,826	623,819
RESULTADO DEL EJERCICIO	962,826	623,819

Interpretación:

Las principales variaciones que se presentan en el estado de resultados de la empresa CHT PERUANA SA. están dadas por los siguientes rubros.

En las ventas netas de los periodos 2018 y 2017 existe una variación de 2,026,908 (dos millones de soles) lo cual representa una variación positiva y significativa para la compañía.

En el costo de ventas de los periodos 2018 y 2017 existe un incremento de 1,392,074 (un millón tres cientos noventa y dos mil soles) debido al mayor incremento de las ventas debido a la auditoría de gestión que se aplicó.

En los gastos operativos de los periodos 2018 y 2017 existe una variación -220,598 de lo que la negatividad fue mínima debido al control de los gastos que se detecto en la auditoria de gestión.

2018	DICIEMBRE SOLES
Saldo según SAP	8,171,712.45
Facturas por vencer	687,387.28
Facturas por cobrar relacionada	
Letras en Cobranza cartera	1,674,914.52
Facturas Negociables BBVA	-
Letras en Cobranza BBVA	5,245,075.66
Provisión Cobranza Dudosa	-97,156.61
Trade receivable (not overdue)	7,510,220.85
Facturas Atrasadas	438,262.36
Provisión Cobranza Dudosa	-273,110.14
Trade receivable (overdue)	165,152.22
Facturas Relacionadas CHT	126,072.33
Total Cuenta por Cobrar según Balance General	7,801,445.40

Detalle de la cobranza: Facturas por vencer, letras en cobranza por la entidad financiera.

Liquidez		
Detalle	2018	2017
Capital de trabajo	2,923,435	1,562,775
Capital de trabajo neto	7,607,348	6,984,988
Ratio corriente	1.23	1.11
Prueba acida	0.75	0.70

El capital de trabajo es el excedente de los activos corrientes que le quedan a la empresa en calidad de fondos permanentes para atender las necesidades de la compañía en marcha.

La empresa cuenta con 1.23 de respaldo en el activo corriente, asimismo registra una prueba acida 0.75 en el periodo 2017

Enduamamiento		
Detalle	2018	2017
Grado de endeudamiento	54%	58%
Endeudamiento sobre patrimonio	1.17	1.40

Rentabilidad		
Detalle	2018	2017
Margen bruto	37%	37%
ROA	0.07	0.07
ROE	0.04	0.03

Por cada sol vendido se genera ingresos para cubrir los gastos operacionales.

En el 2018 la utilidad neta representa el 0.04 del patrimonio total y en el año 2017 fue 0.03, los beneficios de accionista incrementaron.

Conclusiones

1. Se determinó que la auditoría de gestión influye en la rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima, año 2018. De acuerdo a los resultados de la tabla 1 y 4 se muestran un nivel eficiente de 30,36% en la auditoría de gestión en la empresa CHT PERUANA S.A. asimismo, un nivel eficiente del 23,21% y un nivel moderado de 42,86% en su rentabilidad. En tal sentido se resalta que la auditoría de gestión influye positivamente en la rentabilidad.

2. Se determinó que la auditoría de gestión influye en los ingresos de las ventas de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima, año 2018. De acuerdo a los resultados de la tabla 2 y 5 se muestran un nivel eficiente de 21,4% en la eficacia de la auditoría de gestión en la empresa CHT PERUANA S.A. del mismo modo, un nivel eficiente del 30,4% y un nivel moderado de 35,9% en los ingresos de las ventas. Asimismo, en la tabla 3 la eficiencia de la auditoría de gestión tiene un nivel de 32,1%. En tal sentido se resalta que la auditoría de gestión influye positivamente en los ingresos de las ventas.

3. Se determinó que la auditoría de gestión influye en el control de gastos de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima, año 2018. De acuerdo a los resultados de la tabla 3 y 6 se muestran un nivel eficiente de 32,1% en la eficiencia de la auditoría de gestión en la empresa CHT PERUANA S.A. del mismo modo, un nivel eficiente del 21,4% y un nivel moderado de 44,6% en el control de los gastos. Asimismo, en la tabla 2 la eficacia de la auditoría de gestión es de nivel del 21,4%. En tal sentido se resalta que la auditoría de gestión influye positivamente en el control de los gastos.

Recomendaciones

1. Se recomienda a los directivos, para viabilizar en menor tiempo la auditoria de gestión, la empresa debe adquirir un mejor sistema computarizado a fin de tener informaciones en tiempo real y rápido: de esa forma acrecentar la rentabilidad, así como, actualizar continuamente la información contable, financiera y administrativa; los mismos que ayudaran a solucionar las deficiencias de la empresa, teniendo en cuenta las recomendaciones de la auditoria de gestión realizada.
2. Se recomienda a los directivos, para optimizar los ingresos de las ventas es necesario que se tenga en orden el área de ventas con los registros exactos y con costes con los detalles de cada mercancía, así se tendría información contable y real de las ventas, de esa forma una mayor rentabilidad. Asimismo, el jefe de área debe tomar decisiones en la proyección de estrategias de ventas.
3. Se recomienda a los directivos, realizar periódicamente la auditoria de gestión a fin de controlar los gastos que ejecuta la empresa, en recursos materiales, de servicios y humanos, para optimizar la rentabilidad y desarrollo empresarial, mediante el análisis de ratios a los estados financieros para el mejoramiento de la empresa y la mejora en la toma de decisiones empresariales.

Referencias

- Aguiar I. (2005) *Rentabilidad y Riesgo en el Comportamiento financiero de la empresa*. Digitalización ULPGC. Las Palmas de Gran Canaria. Imprenta Pérez Galdós.
- Aguilera A. y Puerto D. (2012) Crecimiento empresarial basado en Responsabilidad Social. *Pensamiento y Gestión*. Scielo ISSN1657-6276
- Alatrística, M. (2015). *Técnicas y procedimientos de auditoría*. Recuperado de <http://auditool.org/blog/auditoria-externa/2158-tecnicas-y-procedimientos-de-auditoria-lo-que-todo-auditor-debe-conocer>.
- Álvarez, I. (2016). *Finanzas estratégicas y creación de valor*. Bogotá: ECOE.
- Ambrosio, E. (2014). *Investigación científica*. Recuperado el 20 de mayo de 2017, de <http://investigacioncientifica774.blogspot.pe/>
- Andrade, V. y Salomé, D. (2013) *Auditoría de gestión a los procesos contables, importaciones y crédito de la empresa sistemas de agua potable Quelle SA ubicada en la provincia de Pichincha, Distrito Metropolitano de Quito al 31 de diciembre de 2012*.
- Apaza Meza, M. (2010) *Consultor Económico Financiero*. Lima: Pacífico Editores
- Argandoña, (2007). *Nuevo Enfoque de la Auditoría financiera, presupuestal y de gestión gubernamental*. (2do volumen). Lima: Marketing consultores S.A.
- Baena D. (2010) *Análisis Financiero. Enfoque y Proyecciones* (1ª ed.). Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.
- Barrero, J (2013). *La importancia de medir la rentabilidad*. *Actualidad noticias*. Recuperado de https://www.cpba.com.ar/old/Actualidad/Noticias_Consejo/2013-01-18-Este-verano_lea_a_sus_colegas_RePro_68_Agosto_2012_La_importancia_de_medir_la_rentabilidad.pdf

- Bernabé V. (2019) *Auditoría de gestión y rentabilidad en el departamento de ventas de la empresa Vinsotel S.A., provincia de Santa Elena, año 2018.* (Tesis pregrado.)
Universidad Estatal Península de Santa Elena. Ecuador.
- Blanco (2012) *Auditoria integral normas y procedimientos* (2da. Ed) Bogota, Editorial Ecoe
- Carrión, H., Mendoza, M., & Vera, C. (2017). Importancia de la auditoría interna para el perfeccionamiento de los niveles eficiencia y calidad en las empresas. *Ciencias Económicas y empresariales*, 3(2), 908-920.
- Ccaccya, D. A. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad empresarial N° 341 - Segunda quincena de diciembre, VII -1.*
- Chávez A. (2005). *Estrategias financieras y rentabilidad en las PYMES del sector metalmecánico.* Maestría en Gerencia de Empresas, mención Gerencia Financiera.
- Contraloría General del Estado (2002). *Manual de Auditoría de Gestión.* Quito: CGDE
- Córdoba, M. (2012) *Gestión financiera* (primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe. Ediciones.
- Cubero T. (2006) *La Auditoria de Gestión en el sector público.* Cuenca. Ecuador
- Daza J. (2016) *Crecimiento y rentabilidad empresarial en el Sector industrial brasileño.*
Redalyc.
- De Armas (2008) *Auditoria de gestión: conceptos y métodos.* Editorial Félix Varela
- Del Cid, Méndez, y Sandoval (2011) *Investigación Fundamentos y Metodología.* México.
Pearson Educación.
- Escorial, A. (2010). *Gestión de Riesgos: Principios y Líneas Directrices.* México: Editorial
- Eslava, J. (2003). *Análisis Económico-financiero de las decisiones de la gestión empresarial.*
Madrid: ESIC
- Ferd, David. (2008) *Conceptos de Administración Estratégica*, (11ª ed.) Editorial Prentice-Hall
Hispanoamericana S.A. México.

- Fernández, J. (2010) *El auditor y el registrador mercantil*. (1° ed.). Madrid.
- Fernández J. (2015). Relación entre liquidez y rentabilidad de las empresas. *Revista de Investigación Universitaria*. DOI: <https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1045>
- Franklin, E. B. (2003) *Auditoría Administrativa*. Editorial McGraw Hill, México
- González, E., Hernández, G., Fernández, M. D. J., & Padrón, S. F. (2015). Auditoría de gestión de procesos sustantivos universitarios. *Ingeniería industrial*, 36(2), 151-162.
- Hernández et.al (2016) *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herreros, S. (2013) *Aspectos de la gestión*. México: McGraw Hill.
- Jeri C. (2014) *Rentabilidad Social en Proyectos de Inversión Pública*. Recuperado de: <https://www.linkedin.com/pulse/20140731153208-55318925-rentabilidad-social-en-proyectos-de-inversi%C3%B3n-p%C3%ABblica/>
- Lizcano, J. (2014). *Rentabilidad Empresarial, Propuesta Práctica de análisis y Evaluación*. Madrid - España: Camara de Comercio. Servicios de Estudios.
- Madariaga, Juan (2004) *Manual Práctico de Auditoria*. España, Ediciones Deusto.
- Maldonado, M (2006), *Auditoria de gestión*. Quito – Ecuador: (3^{ra} edic.). Editorial Digitales Abya Ayala
- Maldonado J. (2015) *Rentabilidad Empresarial*. Edit. Metamorfosis. UAG
- Manual de auditoria de gestión (2015) recuperado de: https://www.eca.europa.eu/Lists/ECA Documentos/PERF_AUDIT_MANUAL/PERF_AUDIT_MANUAL_ES.PDF
- Martínez, J. (2015). *Contabilidad Moderna*. Peru: Universidad Ricardo Palma.
- Martínez K., S. y Vidal, B. (2017) *Auditoría de Gestión para evaluar la calidad del servicio post venta de una empresa de reparación de línea blanca, audio y video en Guayaquil* (Tesis de Grado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil.

- Merchán, N. P., Pinargote, N. F., Baque, E. R., Chiquito, G. P., Acebo, R. D., & Paredes, L. L. (2018). Auditoría de gestión como técnica de análisis de las operaciones empresariales. *Polo del conocimiento*, 3(5), 115-127.
- Méndez A. et.al (2015) *Rentabilidad Financiera*, Universidad Mariano Gálvez de Guatemala. Facultad de Ciencias Económicas.
- Méndez, C. (2006). *Metodología*. México, D.F., Editorial Limusa.
- Mendoza E. (2020) *Propuesta metodológica para medir el impacto de la auditoría de gestión en la rentabilidad y eficacia de empresas comercializadoras de arroz del cantón colimes*. (Tesis pregrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Muñoz V. (2016) *Auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SANTA FE CASA DE VALORES S.A. ubicada en el Cantón Quito por el año 2014*. (Tesis pregrado). Universidad Central del Ecuador.
- Naveda, J. (2020). *Introducción a la rentabilidad*. Antecedentes Investigativos.
- Núñez, A. (2010) *Auditoría de gestión realizada en la empresa Pecuaría Macún..* Observatorio de la Economía Latinoamericana, 02-37.
- Ñaupas et al. (2018) *Metodología de la Investigación*. Bogotá. Colombia. Ediciones de la U.
- Pérez, A. (2016). *Fuentes de financiación*. España: ESIC.
- Olortegui J. (2016) *Auditoría de Gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Avícola Virgen del Cisne S.A.C. de la ciudad de Trujillo Año 2015*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo.
- Otiniano M. (2018) *Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Molino ABC año 2017*. (Tesis pregrado). Universidad César Vallejo.
- Osorio W. (2011) *¿Qué es mejor tener liquidez o rentabilidad?* recuperado de <https://www.gerencie.com/que-es-mejor-tener-liquidez-o-rentabilidad.html>.
- Palella, S. & Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*.

- Pimpincos Y. (2018) *Auditoria de gestión y la rentabilidad de la empresa HYNOSCHA IMPORT S.A.C. Lima - 2017*. Tesis pregrado. Universidad Autónoma del Perú
- Quintero, A. y Fernández, R. (2017). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral. *Cofin Habana*, 11(2), 1-20.
- Quintero W., Arévalo J. y Navarro (2020) Perfiles de rentabilidad financiera de las pequeñas y medianas empresas (PyMEs) en Colombia: Un análisis discriminante multivariado (AMD) y de conglomerados. *Revista Espacios*. Vol. 41 (40) 2020
- Ricra M. (2013). Análisis Financiero de la Empresa. *Actualidad Empresarial N° 290*. Primera quincena de noviembre 2013.
- Rodríguez E. y Zavaleta K. (2019) *Auditoria de Gestión al Área de Logística Y su Incidencia en La Rentabilidad de La Empresa AC Contratistas Generales El Sol SAC Trujillo Año 2018*. (Tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo.
- Rondan, K. (2016). *Metodología para realizar auditoría de gestión a la fase de ejecución del presupuesto del estado en el Sistema de Salud Pública* (Bachelor's thesis, Universidad de Holguín, Facultad de Ciencias Económicas, Departamento de Contabilidad y Finanzas).
- Ruiz, J. (2006). *Características de una auditoría de gestión*. España: Arriaga Asociados.
- Sánchez H., Reyes C. y Mejía K. (2018) *Manual de Términos en Investigación Científica, tecnológica y humanista*. Lima. Editorial de la Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, J. (2013). *Análisis de Rentabilidad de la empresa*. Editorial: Análisis contable
Recuperado de: <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>.
- Santamaría, G., y Marcelo, M. (2017). La auditoría de gestión, una herramienta necesaria para la economía. *UT Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo*", 3(2), 95-103.

- Santos M.; Cañadas L.; Martínez L.F., y García L. (2020). *Diseño y validación de una escala para evaluar el aprendizaje-servicio universitario en actividad física y deporte*. Educación XX1, 23(2), 67-93, doi: 10.5944/educXX1.25422.
- Seme K. (2015) *Auditoría de gestión y su incidencia en el área administrativa de la Empresa AGROEXPORT S.A, Cantón Buena Fe, año 2013*. (Tesis pregrado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Slosse, (2008). *Auditoria Nuevo enfoque empresarial*. (5° ed.). Bogotá: Ediciones machhi.
- Tarazona M. (2016) *Auditoria de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa INSERGE S.R.L 2015*. Tesis pregrado. Universidad San Pedro
- Turmero I. (2017) *Las decisiones de inversión*, Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos106/decisiones-inversion-objetivos/decisiones-inversion-objetivos.shtml>.
- Yautibug C. (2020) *Auditoría de gestión a la empresa asociativa de lácteos (COCIHC), Cantón Colta, periodo 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo.

Apéndice 1: Matriz de consistencia de la investigación

Apéndice 1. La Auditoría de gestión y su influencia en la rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima - 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal</p> <p>¿En qué medida la auditoría de gestión influye en la rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018?</p> <p>Problema específico 1</p> <p>¿En qué medida la auditoría de gestión influye en los ingresos de las ventas de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018?</p> <p>Problema específico 2</p> <p>¿En qué medida la auditoría de gestión influye en el control de los gastos de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar en qué medida la auditoría de gestión influye en la rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.</p> <p>Objetivo específico 1</p> <p>Determinar en qué medida la auditoría de gestión influye en los ingresos de las ventas de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.</p> <p>Objetivo específico 2</p> <p>Determinar en qué medida la auditoría de gestión influye en el control de los gastos de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La auditoría de gestión si influye en la rentabilidad en la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.</p> <p>Hipótesis específica 1</p> <p>La auditoría de gestión si influye en los ingresos de las ventas en la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018.</p> <p>Hipótesis específica 2</p> <p>La auditoría de gestión si influye en el control de los gastos en la empresa CHT PERUANA S.A. Lima en el 2018</p>	Variable 1: Auditoría de gestión			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores
			Eficacia de la gestión	Estructura organizacional	1	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) No opina (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
				Políticas de gestión	2	
				Reglamento interno	3	
				Sistema de información	4	
				Contratación de personal	5	
				Trabajo en equipo	6	
				Formación y capacitación	7	
			Eficiencia de la gestión	Seguimiento y evaluación	8	
				Transacciones	9	
				Registro de operaciones	10	
				Información financiera	11	
				Área de ventas	12	
				Políticas de ventas	13	
				Créditos	14	
Variable 2: Rentabilidad						
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores			
Ingresos en la ventas	Venta directa	17-18	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) No opina (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)			
	Venta industrial	19-20				
	Venta indirecta	21-22				
	Venta electrónica	23-24				
Control de los gastos	Análisis de gastos	25-26				
	Gasto variable	27-28				
	Gasto fijo	29-30				
	Gasto operativo	31-32				

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA QUE UTILIZAR
<p>Enfoque Cuantitativo.</p> <p>Variabes: Auditoría de gestión Rentabilidad</p> <p>Tipo. Descriptiva</p> <p>Nivel. Descriptiva.</p> <p>Diseño. No experimental Descriptivo simple Transversal .</p>	<p>Población. Conformada por 56 personas empresa CHT PERUANA S.A.</p> <p>Muestra. La muestra es la misma población: 56 personas.</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Ficha técnica: Nombre original: Auditoría de gestión y Rentabilidad en la Empresa CHT PERUANA S.A. Lima</p> <p>Validacion de Instrumento: Juicio de Expertos</p> <p>Confiabilidad del Instrumento: Alfa de Cronbach</p> <p>Empresa de aplicación del instrumento: Empresa CHT PERUANA S.A. Lima.</p>	<p>Descriptiva: Después de aplicar el instrumento de evaluación los datos han sido procesados en SPSS 24 y Excel 2016 para interpretar los resultados mediante tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Para la prueba de hipótesis..</p>

Apéndice 2: Instrumento de investigación Encuesta

Auditoría de gestión y Rentabilidad en la Empresa CHT PERUANA S.A. Lima

Presentación:

Estamos realizando un estudio sobre Auditoría de gestión y su influencia en la Rentabilidad de la empresa CHT PERUANA S.A. Lima 2018, por lo que recurrimos a su persona para que de forma anónima responda el siguiente cuestionario.

Indicaciones:

1. La encuesta consta de 32 ítems.
2. Leer cada una y seleccionar la alternativa que crea que es la correcta.
3. Marque la alternativa seleccionada con una X.

Escala	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
No opino	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

Ejemplo:

N°	Pregunta	Escala				
		5	4	3	2	1
1	¿La aplicación de la auditoría de gestión es importante en la empresa CHT PERUANA S.A. para evaluar la rentabilidad?	5	4	3	2	1
			X			

N°	Preguntas	Escala				
		5	4	3	2	1
1	¿La empresa CHT PERUANA S.A. en su gestión, cuenta con el manual de organización y funciones para lograr sus objetivos?					
2	¿Se estableció políticas de gestión para orientar la relación de la gerencia con el personal responsable de la gestión empresarial?					
3	¿La empresa CHT PERUANA S.A. cuenta con un Reglamento de control Interno?					
4	¿ La empresa maneja sistemas de información para una oportuna comunicación con respaldo documentado?					
5	¿Las contrataciones del personal en la empresa CHT PERUANA S.A. obedece a un proceso de desarrollo técnico profesional?					
6	¿La empresa CHT PERUANA S.A. para la mejora del trabajo en equipo ofrece reconocimiento e incentivos al trabajador?					
7	¿La empresa CHT PERUANA S.A. forma y capacita a su personal, de acuerdo a sus funciones?					
8	¿ En la empresa el seguimiento y evaluación del sistema de control interno, establece mejoras en ventas y ajustes en gastos?					

9	¿Las transacciones que realiza la empresa CHT PERUANA S.A. se sustentan con los estados financieros?						
10	¿El registro de las operaciones es oportuno y apropiadamente clasificada, en la empresa, para la información financiera?						
11	¿ En la empresa CHT PERUANA S.A. se presentan de forma oportuna las informaciones financieras?						
12	¿El área de ventas de la empresa CHT PERUANA S.A. cuenta con metas y objetivos establecidos por escrito?						
13	¿En la empresa CHT PERUANA S.A. existe políticas para la realización de una venta al credito?						
14	¿ En la empresa CHT PERUANA S.A. existen créditos que aún no han sido cancelados?						
15	¿ En la empresa CHT PERUANA S.A. se notifica a los clientes con cuentas pendientes de pago?						
16	¿En la empresa CHT PERUANA S.A. la rentabilidad se debe a los grandes ingresos por la venta directa?						
18	¿En la empresa CHT PERUANA S.A. es importante la venta que se realiza de manera directa, para su rentabilidad?						
19	¿En la empresa CHT PERUANA S.A. es de importancia la realización de monitoreo sobre la venta industrial?						
20	¿Es importante la venta industrial en la empresa CHT PERUANA S.A. para tener rentabilidad?						
21	¿Es importante en la empresa CHT PERUANA S.A. tener más atención a la venta indirecta para incrementar la rentabilidad?						
22	¿El contrato de personal calificado en venta telefónica en la empresa CHT PERUANA S.A. mejora la rentabilidad?						
23	¿Es importante que la empresa CHT PERUANA S.A. emplee estrategias a fin de incrementar la venta de manera electrónica?						
24	¿La empresa CHT PERUANA S.A. promueve con su página web sus productos y de esa forma mejora su rentabilidad?						
25	¿Es de importancia realizar el análisis de cada gasto en la empresa CHT PERUANA S.A.?						
26	¿Con el análisis de gastos de la empresa CHT PERUANA S.A. se evita gastos superfluos?						
27	¿El aumento de gastos variables se ocasionan por realización de actividades en la empresa CHT PERUANA S.A.?						
28	¿ Es importante el monitoreo sobre el gasto variable que se realiza en la empresa CHT PERUANA S.A. ?						
29	¿El gasto fijo se incrementa de acuerdo a las ventas que realiza la empresa CHT PERUANA S.A.?						
30	¿Es importante que el gasto fijo de CHT PERUANA S.A. tenga un detallado control de los egresos ejecutados?						
31	¿El gasto operativo se acrecienta cuando las ventas en la empresa CHT PERUANA S.A. aumentan?						
32	¿Es de importancia el control del gasto operativo que realiza periódicamente la empresa CHT PERUANA S.A.?						

¡MUCHAS GRACIAS!

Apéndice 3: Datos recolectados

NºITEMS	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	P28	P29	P30	P31	P32			
1	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5				
2	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	1	5	5	4	2	3	3	5	3	3	3	2	1	2	5	4			
3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	1	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	3	5	5			
4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	1	4	5	2	3	1	2	4	4	3	2	3	3	5	3	4	4	2	1	2	4	4				
5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5			
6	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	1	1	3	1	3	4	5	3	2	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	5			
7	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	1	3	2	5	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	2	5	4	4	4			
8	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	5	2	4	3	1	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5			
9	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	5	5	5	5			
10	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	1	4	4	1	5	4	4	3	4	4	5	3	3	3	5	5	2	3	3	4	4		
11	4	5	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	3	4	5	2	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	4	2	5	5	5	5			
12	5	5	5	4	5	5	4	4	5	2	3	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5			
13	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	2	5	1	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	4	5	3	5	5			
14	5	5	4	4	4	5	5	4	3	1	1	3	1	3	3	2	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	3	2	5	4			
15	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	3	2	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	2	5	4	5	5		
16	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	4	3	2	4	5	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	3	4	4	4		
17	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	2	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	2	5	3	5	4		
18	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	2	5	5	2	2	5	5	5	5	5	4	3	4	3	5	5	3	5	3	5	5		
19	5	5	4	5	3	3	3	4	2	1	1	1	1	1	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	5	1	2	5	4	4		
20	4	4	3	2	4	3	5	5	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	2	5	3	3	4	4		
21	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	2	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4		
22	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	5	5		
23	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	1	3	2	5	5	3	3	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	2	3	4	5	4	4		
24	5	5	4	3	5	4	4	5	5	4	3	2	3	1	3	3	2	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	2	5	5	5		
25	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	3	3	2	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	5	2	5	3	5	5		
26	5	4	4	4	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	4	2	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	4	3	3	2	4	3	3		
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5		
28	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	2	4	3	2	2	1	3	5	5	3	4	4	3	4	3	5	5	2	5	3	4	5	5		
29	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	1	2	2	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	5	4	4		
30	5	4	3	2	5	3	3	5	5	2	2	1	1	3	3	1	4	5	4	2	2	5	5	4	4	5	5	2	3	2	5	4	4		
31	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	2	3	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	3	5	5	5		
32	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	2	2	2	3	3	2	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	5	2	5	3	4	3		
33	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	3	2	1	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5		
34	5	4	3	3	4	3	3	2	2	5	5	3	1	1	2	3	4	4	5	2	3	3	4	4	2	5	5	2	5	3	4	4	4		
35	4	5	4	4	3	5	5	3	4	3	2	3	2	2	3	1	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	3	
36	5	5	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	2	3	4	2	4	5	5	4	4	3	4	4	3	4	3	5	2	4	3	5	4	4	
37	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	1	4	4	3	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	3	2	5	4	5	5	5		
38	5	5	4	3	5	5	5	4	4	2	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	
39	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	2	3	3	4	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	4	4	
40	5	4	3	5	5	4	4	3	2	1	2	1	1	1	2	1	3	4	5	2	2	3	4	5	2	3	3	2	4	3	5	5	5		
41	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2	4	5	2	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	4	
42	5	5	4	3	3	5	5	5	5	3	2	1	1	4	5	1	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	
43	5	5	3	5	4	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	4	4	5	3	3	4	4	3	5	3	5	5	2	1	3	5	5	5	
44	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2	1	3	2	3	3	1	3	5	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	2	1	4	5	4	4	
45	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	5	3	5	5	5	
46	5	4	3	2	5	5	5	2	3	1	2	1	1	3	3	1	3	4	4	2	2	3	3	5	2	5	5	4	1	2	4	4	4		
47	4	5	5	5	5	5	4	4	2	3	2	2	2	4	5	3	4	5	5	4	4	4	3	3	3	3	5	5	2	5	3	5	5	5	
48	5	5	4	3	3	5	5	5	3	3	2	2	2	4	5	2	3	5	5	2	3	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	5	
49	5	5	5	5	5	4	4	3	3	2	1	2	3	4	4	1	4	5	4	4	4	5	5	5	3	4	4	5	3	5	3	5	4	4	
50	5	4	4	3	5	5	5	4	3	2	3	2	1	1	2	3	3	5	5	2	2	3	3	5	2	5	5	3	1	2	5	4	4		
51	5	5	3	3	4	5	5	3	2	2	1	2	2	3	3	1	4	5	5	2	3	5	5	3	4	5	4	4	5	3	5	5	5	5	
52	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	2	3	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3	4	5	5	
53	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	
54	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
55	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	
56	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	

Apéndice 4: Autorización de la empresa

- TEXTILE SOLUTIONS.
- INDUSTRIAL SOLUTIONS.
- SCIENCE & SERVICE SOLUTIONS.



Lima 01 de abril del 2021

Carta N°001-2021/CHT PERUANA SA

Señores:
UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS
Av. Garcilaso de la Vega N°188 Lima - Perú

Atención: Doctora Doris Farfán Valdivia
Jefa de Grados y Títulos

Ref. Autorización de trabajo de investigación

Por medio de la presente:

Me dirijo a usted con el fin de informar que se autorizó el trabajo de investigación "La auditoría de gestión y su influencia en la rentabilidad de la empresa CHT Peruana S.A. Lima 2018" de la Srta. Sandra Maribel Gutiérrez Mendoza identificada con DNI 76749687, la cual se desempeñó como Asistente de Contabilidad en la firma de outsourcing TAWA CONSULTING SAC que pertenece a este consorcio de empresas. El trabajo de investigación es para la obtención del título Profesional de Contador Público.

Sin otro en particular y agradeciendo la atención al presente:

Atentamente,


GORDILLO ARQUELLES JAVIER HERNAN
Gerente Financiero (Apoderado)

CHT PERUANA S.A.
Vía C/ León 3 LT. Huancayo Drive
Calle 10 de San Antonio
Ingeniería de Huancayo
Código Postal 14000
Lima - Perú
Phone: +51 1 2620400
www.cht.com
info.peru@cht.com

Apéndice 5: Juicio de Experto 1

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: La auditoría de gestión y su influencia en la rentabilidad de la empresa CHT Peruana S.A. Lima 2018.

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Muy Malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

07 junio del 2021

Apellidos y Nombres del Juez Experto: FLORES BRAVO JORGE LUIS

DNI: 06053898

Especialidad de Juez Experto: Ciencias de la Educación y Gestión Educativa

Grado del juez experto: DOCTOR



Firma del Juez Experto

Apéndice 6: Juicio de Experto 2

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: La auditoría de gestión y su influencia en la rentabilidad de la empresa CHT Peruana S.A. Lima 2018.

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Muy Malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada				X	
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems				X	
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

08 de junio 2021

Apellidos y Nombres del Juez Experto: BAIOCCHI GARCIA CESAR

DNI: 07208923

Especialidad de Juez Experto: DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA

Grado del juez experto: MAGISTER


FIRMA DEL EXPERTO

Apéndice 7: Juicio de experto 3

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: ENCUESTA GENERAL

TEMA: La auditoría de gestión y su influencia en la rentabilidad de la empresa CHT Peruana S.A. Lima 2018.

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

1: Muy Malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy Bueno

Nº	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables					X
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

31 de mayo 2021

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: MILLAN BAZAN CESAR AUGUSTO

DNI: 07525127

Especialidad de Juez Experto: INVESTIGACION

Grado del juez experto: MAESTRO


Firma del Juez Experto