

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**“AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN
LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CITV
GRUPO J&J SAC LIMA -2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTOR:

PIÑIN CARMEN SABINA
CÓDIGO ORCID:0000-0002-7585-2940

ASESOR:

Dr. BLANCO FALCÓN AUGUSTO HIPÓLITO
CÓDIGO ORCID:0000-0002-5069-0439

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA

LIMA, PERU

ABRIL, 2022

Dedicatoria

A Dios, por darnos la fuerza en los momentos más complicados de nuestras vidas, ser nuestro guía y acompañarnos siempre.

A mis padres y familiares por habernos apoyado incondicionalmente durante este largo caminar, tanto personal como profesional.

Agradecimiento

A mis Padres por apoyarnos incondicionalmente en este camino que hemos elegido, por ser la fuente que nos inspira, porque nos dan la fuerza suficiente para cumplir con nuestros sueños y metas.

También, un sincero agradecimiento a todas las personas y amigos que han hecho posible la culminación del presente trabajo; especialmente a nuestro profesor Augusto Hipólito Blanco Falcón, quien, con su amplia experiencia como profesional y docente, nos han guiado en la elaboración de nuestro trabajo de investigación.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general dar a conocer de qué manera la Auditoria de gestión inciden la Rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC Lima-2021. La metodología empleada fue basada en un enfoque cuantitativo; investigación tipo básica, nivel correlacional y se utilizó el diseño no experimental; se estudió a una población conformada por 18 trabajadores de la empresa, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario.

La recolección de datos se hizo con dos cuestionarios elaborados con ítems cerrados, con escala tipo Likert, los cuales se aplicaron a la población del estudio. Cabe mencionar que ambos cuestionarios fueron sometidos a validez de Juicio de expertos los resultados fueron representados en tablas y figuras usando el programa SPSS versión 25. La prueba de confiabilidad con Alfa de Cronbach; cuyos coeficientes muestran un coeficiente de fiabilidad del 0.882, el cual indica como altamente confiable. Para la prueba de hipótesis se observa que el P valor es 0.008 siendo menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y acepta la hipótesis alterna (H_a), es decir existe relación significativamente entre la Auditoria de Gestión y la rentabilidad, se visualiza que el coeficiente de correlación es de 0.603, lo cual establece una correlación positiva moderada basado en el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Palabras Claves: Auditoria de gestión, rentabilidad.

Abstract

The general objective of this research was to publicize how the Management Audit affects the Profitability of the company Citv Grupo J&J SAC Lima-2021. The methodology used was based on a quantitative approach; basic type research, correlational level and non-experimental design was used; a population of 18 workers of the company was studied, the survey technique was used and a questionnaire was used as an instrument.

Data collection was done with two questionnaires elaborated with closed items, with a Likert scale, which were applied to the study population. It is worth mentioning that both questionnaires were submitted to expert judgment validity, the results were represented in tables and figures using the SPSS version 25 program. The reliability test with Cronbach's Alpha; whose coefficients were show a coefficient of reliability of 0.882, which indicates as highly reliable. For the hypothesis test it is observed that the P value is 0.008 being less than 0.05 therefore the null hypothesis (H0) is rejected and the alternative hypothesis (Ha) is accepted, that is, there is a significant relationship between the Management Audit and profitability, it is visualized that the correlation coefficient is 0.603, which establishes a moderate positive correlation based on the Spearman correlation coefficient.

Keywords: Management Audit, profitability.

Tabla de Contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Tabla de Contenido	vi
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	3
1.1 Descripción de la realidad Problemática.....	3
1.2 Planteamiento del problema.....	4
1.2.1 Problema general.	4
1.2.2 Problema específico.	5
1.3 Objetivos de la investigación	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivo específico.	5
1.4 Justificación teórica	6
1.4.1 Justificación teórica	6
1.4.2 Justificación practica y social	6
1.5 Limitaciones.....	7
Capítulo II: Marco Teórico	8
2.1 Antecedentes	8
2.1.1 Internacionales.	8
2.1.2 Nacionales.....	13
2.2 Bases Teórica	18

2.2.1 Auditoria de Gestión	18
2.2.2 Características de la auditoria de gestión.....	19
2.2.3 Objetivos de la auditoria de gestión.....	19
2.2.4 Fases de la auditoria de gestión	20
2.2.5 Rentabilidad	21
2.2.6 Análisis de rentabilidad.....	21
2.2.7 Ratios financieros.....	22
2.2.8 Análisis de ratios.....	23
2.2.9 Definición de términos básicos	25
Capítulo III: Metodología de la Investigación	28
3.1 Enfoque de la investigación	28
3.2 Variables	28
3.2.1 Operaciones de las Variables	28
3.3 Hipótesis	30
3.3.1 Hipótesis general.....	30
3.3.2 Hipótesis específica.	30
3.4 Tipo de Investigación.....	30
3.5 Diseño de la Investigación	31
3.6 Población y Muestra	31
3.6.1 Población.....	31
3.6.2 Muestra.	32
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	32
3.8 Validez	32

3. 9 Confiabilidad.....	35
Capítulo IV: Resultados	38
4.1 Análisis de los Resultados	38
4.1.2 Análisis deductivo.....	57
4.1.2.1 Prueba de Normalidad para las variables de estudio	57
4.1.2.2 Prueba de Hipótesis.....	59
4.1.2.3 Hipótesis General.....	60
4.1.2.4 Primera Hipótesis Especifica	61
4.1.2.5 Segunda Hipótesis Especifica	62
4.1.2.6 Tercera Hipótesis Especifica.....	63
4.2 Discusión.....	65
Conclusiones	68
Recomendaciones	69
Referencias Bibliográficas	70
Apéndice	75

Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variable independiente.....	40
Tabla 2: Operacionalización de variable dependiente.....	41
Tabla 3: División de la población.....	44
Tabla 4: Nombres de expertos.....	46
Tabla 5: Estadístico de fiabilidad de las variables de estudio Auditoria de Gestión y Rentabilidad.....	48
Tabla 6: Valores de Alfa de Cronbach.....	49
Tabla 7: Confiabilidad total de los elementos del instrumento.....	50
Tabla 8: Tabla de frecuencia para la pregunta 01 de la variable Auditoria de Gestión.....	51
Tabla 9: Tabla de frecuencia para la pregunta 02 de la variable Auditoria de Gestión.....	53
Tabla 10: Tabla de frecuencia para la pregunta 03 de la variable Auditoria de Gestión.....	54
Tabla 11: Tabla de frecuencia para la pregunta 04 de la variable Auditoria de Gestión.....	55
Tabla 12: Tabla de frecuencia para la pregunta 05 de la variable Auditoria de Gestión.....	56
Tabla 13: Tabla de frecuencia para la pregunta 06 de la variable Auditoria de Gestión.....	57
Tabla 14: Tabla de frecuencia para la pregunta 07 de la variable Auditoria de Gestión.....	58
Tabla 15: Tabla de frecuencia para la pregunta 08 de la variable Auditoria de Gestión.....	59
Tabla 16: Tabla de frecuencia para la pregunta 09 de la variable Auditoria de Gestión.....	60
Tabla 17: Tabla de frecuencia para la pregunta 10 de la variable Auditoria de Gestión.....	61
Tabla 18: Tabla de frecuencia para la pregunta 11 de la variable Auditoria de Gestión.....	62
Tabla 19: Tabla de frecuencia para la pregunta 12 de la variable Rentabilidad.....	63
Tabla 20: Tabla de frecuencia para la pregunta 13 de la variable Rentabilidad.....	64
Tabla 21: Tabla de frecuencia para la pregunta 14 de la variable Rentabilidad.....	65

Tabla 22: Tabla de frecuencia para la pregunta 15 de la variable Rentabilidad.....	66
Tabla 23: Tabla de frecuencia para la pregunta 16 de la variable Rentabilidad.....	67
Tabla 24: Tabla de frecuencia para la pregunta 17 de la variable Rentabilidad.....	68
Tabla 25: Tabla de frecuencia para la pregunta 18 de la variable Rentabilidad.....	69
Tabla 26: Prueba de normalidad para las variables Auditoria de Gestión y Rentabilidad.....	70
Tabla 27: Valores para la interpretación de los coeficientes de correlación de Rho de Spearman.....	73
Tabla 28: Prueba de correlación Rho de Spearman, Auditoria de Gestión y Rentabilidad.....	74
Tabla 29: Prueba de correlación Rho de Spearman, dimensión Recursos Humanos y Rentabilidad.....	75
Tabla 30: Prueba de correlación Rho de Spearman, dimensión Gestión Administrativa y Rentabilidad.....	76
Tabla 31: Prueba de correlación Rho de Spearman, dimensión Desempeño de los Trabajadores y Rentabilidad.....	77

Lista de Figuras

Figura 1: Grafica de barras de la pregunta 01 de la variable Auditoria de Gestión.....	52
Figura 2: Grafica de barras de la pregunta 02 de la variable Auditoria de Gestión.....	53
Figura 3: Grafica de barras de la pregunta 03 de la variable Auditoria de Gestión.....	54
Figura 4: Grafica de barras de la pregunta 04 de la variable Auditoria de Gestión.....	55
Figura 5: Grafica de barras de la pregunta 05 de la variable Auditoria de Gestión.....	56
Figura 6: Grafica de barras de la pregunta 06 de la variable Auditoria de Gestión.....	57
Figura 7: Grafica de barras de la pregunta 07 de la variable Auditoria de Gestión.....	58
Figura 8: Grafica de barras de la pregunta 08 de la variable Auditoria de Gestión.....	59
Figura 9: Grafica de barras de la pregunta 09 de la variable Auditoria de Gestión.....	60
Figura 10: Grafica de barras de la pregunta 10 de la variable Auditoria de Gestión.....	61
Figura 11: Grafica de barras de la pregunta 11 de la variable Auditoria de Gestión.....	62
Figura 12: Grafica de barras de la pregunta 12 de la variable Rentabilidad.....	63
Figura 13: Grafica de barras de la pregunta 13 de la variable Rentabilidad.....	64
Figura 14: Grafica de barras de la pregunta 14 de la variable Rentabilidad.....	65
Figura 15: Grafica de barras de la pregunta 15 de la variable Rentabilidad.....	66
Figura 16: Grafica de barras de la pregunta 16 de la variable Rentabilidad.....	67
Figura 17: Grafica de barras de la pregunta 17 de la variable Rentabilidad.....	68
Figura 18: Grafica de barras de la pregunta 18 de la variable Rentabilidad.....	69
Figura 19: Grafica de dispersión para la variable Auditoria de Gestión.....	71
Figura:20: Grafica de dispersión para la variable Rentabilidad.....	72

Introducción

El presente trabajo de investigación hace un análisis real del negocio de la empresa Citv Grupo J&J SAC ubicada en diferentes distritos de Lima, se dedica al servicio de revisiones técnica, al ser una empresa de servicio está inmersa a cambios ya sea por preferencia de los clientes o por regulaciones del MTC y organismos competentes. En la empresa no se ha realizado auditorías de gestión desde sus inicios, La auditoría de gestión es una herramienta que se utiliza en las organizaciones con la finalidad de controlar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, mediante su aplicación se buscará hacerle cumplimiento al MOF y objetivos planificados para llegar a la meta anual.

La rentabilidad es un indicador financiero de inversión representado por un margen de ganancia y se analiza como rentabilidad financiera y económica. La rentabilidad en los estados financieros representa un resultado importante para los accionistas, directorio y entidades financieras con el fin de tomar decisiones económicas, si la rentabilidad es alta la empresa seguirá invirtiendo en nuevas sedes y esto también asegura mejores condiciones para sus trabajadores en la empresa.

Se describe en las conclusiones de recomendaciones el resultado del desarrollo

La presente investigación comprende:

Capítulo I, Problema de Investigación comprendiendo la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación y limitaciones.

Capítulo II, Marco teórico presentando: antecedentes de la investigación, las bases teóricas y definición de términos.

Capítulo III, Metodología de la investigación que explica: enfoque de investigación,

variables y su Operacionalización, hipótesis, tipo de investigación, diseño de la investigación, población y muestra y técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV, Resultados, comprende: exposición de análisis de los resultados, contrastación de hipótesis, discusión. Por último, las conclusiones, recomendaciones, así como referencias y apéndices.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la realidad Problemática

El crecimiento de las fuentes económicas de inversión a nivel mundial ha sido completamente notorio, el crecimiento de las empresas Independientemente del sector económico el crecimiento del mundo empresarial ha dado un giro impresionante, actualmente las pequeñas y medianas empresas deberán buscar alternativas para el logro del crecimiento económico, un punto importante es la capacidad de análisis para atravesar los constantes cambios de paradigmas empresariales, sin embargo, el análisis debe abordarse identificando las implicaciones de la situación económica mundial y midiendo cada vez más de cerca la rentabilidad, el crecimiento de la misma y como mejorarla.

La Auditoria de Gestión en las empresas de América latina es muy importante porque viene a ser el examen que se realiza a la empresa del sector público y privado con la finalidad de evaluar el grado de eficacia y eficiencia con la que se maneja los recursos disponibles y la ejecución del presupuesto anual previsto anticipadamente, el objetivo es hacer frente a la competencia y a los diversos riesgos financieros.

En el ámbito nacional, la pandemia COVID 19 ha golpeado fuertemente la economía peruana las pequeñas y medianas empresas fueron las más afectadas y muchas de ellas se vieron con la necesidad de cerrar, según INEI (2021), el año pasado el informe técnico para el primer trimestre se dieron de baja a 8 mil 87 empresas lo que represento 73.2 % con relación el mismo periodo de año anterior.

La rentabilidad empresarial podemos medir a través de ratios tanto económico como financiero basado en los estados financieros de las empresas, se define como la capacidad de medir la rotación de sus activos y la capacidad que tiene para devolver el retorno a sus socios o accionistas. Con el

margen de ganancia se puede saber qué porcentaje de cada sol se retiene en el negocio. La cuenta de resultados alberga todos los factores necesarios para calcular el margen de beneficio = $(\text{Ingresos} - \text{Gastos}) / \text{Ingresos}$.

Es necesario para el desarrollo y crecimiento empresarial revisar el organigrama y duplicar funciones generarían un doble costo, tener una nueva visión del futuro de la empresa, desde el punto de vista sistemático, de tal manera que la supervisión del control interno a través de la auditoría permita proteger y salvaguardar los activos de la empresa.

En el contexto local el trabajo de investigación es realizado en la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Es una empresa que brinda el servicio de inspección técnica vehicular, contando con diecisiete sedes a nivel nacional, Iniciando sus actividades en el 2018, Su problema principal es la contabilidad externa que contrata la empresa en el año tenemos un fraccionamiento por más de 5 años de impuestos, tenemos una las cuentas bancaria retenida por sunat, los impuestos del mes son declarados en cero y se regularizan 3 o 4 meses después, además los trabajadores firmar su contratos y no depositan la AFP y ONP desde enero del 2021. Vemos una ineficiente gestión de recursos humanos y administrativo lo cual se ve reflejado se en su rentabilidad de la empresa ya que no existe los parámetros adecuados, Así mismo no tienen claro sus objetivos y metas (MOF).

1.2 Planteamiento del problema

1.2.1 Problema general.

¿De qué manera la Auditoria de Gestión incide con la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC, Lima-2021?

1.2.2 Problema específico.

¿De qué manera el área de recursos humanos incide en la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC, Lima-2021?

¿De qué manera la gestión administrativa incide en la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC, Lima-2021?

¿De qué manera el desempeño de los trabajadores incide en la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC, Lima-2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la auditoria de gestión y la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC, Lima-2021

1.3.2 Objetivo específico.

Determinar la relación del área recursos humanos y la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC, Lima-2021

Determinar la relación de la gestión administrativa y la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC, Lima-2021

Determinar la relación del desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC, Lima-2021

1.4 Justificación teórica

1.4.1 Justificación teórica

Por valor teórico ya que nos permitirá conocer el antes y el después de la empresa, también nos ayudará a determinar la relación de las variables de estudio en el área administrativa y contable de la empresa CITV GRUPO J&J SAC los cuales nos darán resultados más claros y precisos que permitirán reducir costos por la alta competencia del mercado de manera que necesitamos tener una clara trazabilidad del organigrama funcional interno y externo en la empresa grupo CITV GRUPO J&J SAC. Es necesario hacer una auditoria de gestión debido a que muestra deficiencia en varias áreas de la empresa y es conveniente tener una mejora en la rentabilidad de sus activos.

1.4.2 Justificación practica y social

Por qué esta investigación permitirá a otros investigadores una herramienta valida y confiable, de manera que teniendo una auditoria de gestión les permitirá a todas las empresas a salvaguardar sus intereses económicos, también es importante porque nos permite determinar la relación de las variables entre auditoria de gestión y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J 2021.

1.5 Limitaciones

En primer lugar, el factor económico fue una limitación para mí, como todos sabemos la pandemia del COVID 19 llegó en un momento inesperado y nos obligó a encerrarnos a cuarentena por varios meses no tuvimos acceso a la biblioteca para recolectar información.

Otra de las limitaciones fue organizar mi tiempo de investigación y de trabajo en el último año obtuve un cargo que me demandaba 12 horas al día. final tuve que dar un paso al costado para poder hoy terminar mi investigación

Capítulo II: Marco Teórico

2.1 Antecedentes

El presente trabajo de investigación, tiene como antecedentes, trabajos de investigación y exploración de libros, revistas, periódicos, estas sirven como marco referencial para la elaboración de las bases teóricas que sirve como referente al presente estudio.

2.1.1 Internacionales.

Medina, A. (2021) en su tesis “Auditoría de gestión durante la emergencia sanitaria por el Covid-19 en el período marzo - junio del 2020 en la asesoría contable MSN Corp.” tuvo como finalidad Aplicar una auditoría de gestión durante la emergencia sanitaria por el Covid-19 en el período marzo - junio del 2020 en la asesoría contable MSN Corp. para el mejoramiento del desempeño laboral. el estudio tuvo un enfoque exploratorio descriptivo, con alcance deductiva e inductiva, diseño cualitativo y cuantitativo y la muestra estuvo conformada por 100. se utilizó la técnica de la encuesta en Para el desarrollo de la investigación se aplica instrumentos y técnicas de investigación como: entrevistas, encuestas, observación para la identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en la empresa.

Así mismo se reportó el 20% del total de los mencionó que existe un buen ambiente laboral y que Solamente el 40% de los empleados se pueden comunicar de manera eficiente, esto se debe a la falta de canales de comunicación eficientes, como resultado, la inexistencia de planificación a largo y corto plazo de sus actividades y el débil modelo de control interno empírico que se encuentra implantado en la empresa; para lo cual se ejecuta la auditoría de gestión donde se detallan los hallazgos encontrados, con su respectiva matriz de seguimiento de acciones correctivas

y como recomendaciones puntuales a la gerencia deberá poner en práctica para lograr mejoras y beneficios en su empresa corrigiendo las debilidades existentes y fortaleciendo su gestión.

Esta tesis es relevante para la presente investigación por que aporta evidencia empírica sobre la auditoria de gestión en pandemia COVID 19. Además, la muestra en la que se estudió las variables asesoría contable también pertenece a la empresa y elabore manuales de políticas y procedimientos en el que se estipulen lineamientos necesarios, que incluyan todos los departamentos para el mejoramiento continuo de los procesos de la empresa y así dar cumplimiento a las metas y objetivos propuestos.

Martínez, M. (2021) en su tesis “Factores determinantes de la rentabilidad empresarial del sector transporte en Colombia” tuvo como finalidad evaluar los determinantes de la rentabilidad financiera a partir del análisis multivariante en las empresas del sector transporte de carga por carretera de Colombia durante el periodo 2016 – 2020. el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, con alcance transversal, diseño no experimental y la muestra estuvo conformada por 10 empresas de transporte. se elaboró un análisis del entorno externo y se explicó su incidencia en la rentabilidad financiera de las empresas del sector transporte de carga por carretera durante el periodo propuesto

Así mismo se reportó que las variables significativas son el ROA y el apalancamiento financiero ($p < 0,05$), mientras que el coeficiente de determinación arrojó un valor de 91,18%, mejorando ostensiblemente la estimación de este modelo de la rentabilidad financiera (ROE). Además, la significancia conjunta es muy buena dado que el estadístico F-statistic es de 0,00 ($p < 0,05$), mientras que el estadístico Durbin Watson está cercano a 2 y sugiere que no existen mayores problemas de autocorrelación.

recomendación, el investigador propone las siguientes sugerencias. a las empresas del sector transporte de carga por carretera incorporar en sus sistemas de información indicadores que den cuenta sobre la evolución de los factores determinantes de la rentabilidad, tomando como base el sistema Dupont, esto permitirá alcanzar decisiones más acertadas y gestionar las variables que pueden incidir en el ROE.

Esta tesis es relevante para la presente investigación por que aporta evidencia empírica se evaluaron los determinantes de la rentabilidad financiera a partir del análisis multivariante a nivel empresarial. Además, la muestra en la que se estudió las variables también pertenece al sector transporte, por lo tanto, todo aquello que genere carga susceptible de ser transportada termina estimulando la actividad de este importante sector económico.

Pérez, A. (2019) en su tesis “Análisis de rentabilidad de bienes inmuebles de uso habitacional para arrendamiento en la ciudad de Santiago de Querétano” tuvo como finalidad obtener el rendimiento del arrendamiento de bienes de uso habitacional en sus diferentes segmentos en la ciudad de Santiago de Querétaro en la actualidad, y evaluarlo como negocio de inversión, el estudio no tiene una metodología clara, tuvo un enfoque valuatorio de ingresos (experiencia).

Así mismo se reportó para el primer caso se utilizó 21,558 avalúos y el segundo fue a través de navegación por internet encontrándose 1, 563 ofertas de los cuales se aplicaron para la muestra 390 ofertas con un margen de 95% de confianza, se obtuvo como resultado la necesidad de implementar nuevos métodos que ayuden con los cálculos de las tasas de retorno (inversión)

Como recomendación, el investigador propone las siguientes sugerencias. Optar un nuevo análisis comparativo con periodos anteriores utilizando el nuevo instrumento llamado (crowdfunding inmobiliario) que promete un margen de retorno de 10.39%.

Esta tesis es relevante para la presente investigación por que aporta evidencia empírica sobre la realidad del mercado inmobiliario. Además, la muestra en la que se estudió las variables también pertenece al sector y a la ciudad estudiada.

Uguña. J (2021) en su tesis “Auditoría de gestión para comercial Uguña, período 2019” tuvo como finalidad Adquirir y distribuir productos de consumo masivo a los mejores precios del mercado, ofrecer y garantizar honestidad hacia el cliente, con la finalidad de conseguir fidelidad, confianza y el reconocimiento del negocio. el estudio tuvo un enfoque holístico, con alcance disruptiva, diseño transversal y la muestra estuvo conformada por 288 cierres de caja con un nivel de confianza del 95% y con una población de 3,974 registros de ingresos con un margen de 95% participantes de la entidad. se utilizó Para determinar un valor razonable de la muestra se empleó la fórmula.

Así mismo se reportó que el área de ventas reporto para el 2019 una pérdida de 7.43% en comparación al año anterior, respecto a los clientes mora el año 2019 tuvo 3.427 clientes, de los cuales el 0.88% se encuentran en mora, demostrando el incumplimiento por parte del cliente al no cancelar a tiempo las facturas.

Como recomendación, el investigador propone las siguientes sugerencias Al Gerente General Implemente nuevos mecanismos para que los clientes no tengan que hacer largas filas de espera, al jefe de ventas que Establezca procedimientos para realizar un análisis previo a otorgar

un préstamo, también Diseñe juntamente con el Gerente General un plan de capacitación y elabore un cronograma de actividades, para llevar a cabo el plan de capacitación.

Esta tesis es relevante para la presente investigación por que aporta evidencia empírica sobre la auditoria de gestión a nivel comercial. Además, la muestra en la que se estudió las variables también pertenece a la empresa, Los resultados reflejan que la empresa “Comercial Uguña” tiene dificultades en las áreas de ventas y bodega; se determinó que no se cumplen con las políticas de ventas; además se comprobó que en bodega la falta de constataciones físicas ha causado pérdidas económicas para la empresa.

Cuenca, Y. (2022) en su tesis “auditoría de gestión al gad municipal del cantón Santa Ana y su cumplimiento de las políticas institucionales, período 2019” tuvo como finalidad Determinar mediante la Auditoría de Gestión el cumplimiento de las políticas institucionales en el GAD municipal del cantón Santa Ana, período 2019. el estudio tuvo un enfoque inductivo, analítico, sintético y estadístico, el alcance correlacional, diseño bibliográfico y la muestra estuvo conformada por 155 empleados de la municipalidad

Así mismo se reportó el 71% de los funcionarios mencionaron que si se dan a conocer cuáles son las políticas el 29% de los empleados respondieron que no se dan a conocer dichas políticas

Como recomendación, Se recomienda que los funcionarios de la institución sean partícipes y tengan inclusión en la socialización de metas y objetivo de la institución. Además, incrementar las capacitaciones a los empleados de cada uno de los departamentos del GAD municipalidad.

Esta tesis es relevante para la presente investigación por que aporta evidencia empírica sobre la auditoria de gestión a nivel organizacional, considera establecer una auditoría de gestión es muy importante porque mejorará el desempeño laboral de la institución, logrando de tal manera el nivel

de cumplimiento de políticas, metas y objetivos planteados y el buen desenvolvimiento en cada una de las funciones o actividades a realizar.

2.1.2 Nacionales.

Rosas, M. (2019) en su tesis “La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú SAC. - olmos 2019” tuvo como finalidad determinar la incidencia de la auditoría de gestión en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú SAC. olmos 2019. el estudio tuvo un enfoque deductivo, el descriptivo y el analítico – sistemático, con alcance correlacional, diseño transversal y la muestra estuvo conformada por 86 participantes de la entidad. se utilizó la técnica de la encuesta en dos cuestionarios tipo escala Likert, los resultados que se muestran del presente trabajose investigación es a través de tablas y figuras en Excel, de los valores encontrados y se afirma que la auditoría de gestión incide altamente significativa de los recursos humanos.

Así mismo se reportó que la auditoría de gestión es regular con 50%, de manera similar en la variable administración de recursos humanos el nivel regular es 72.09%, según los resultados de la investigación, existe una relación positiva la auditoría de gestión y la administración de recursos.

Como recomendación, el investigador propone las siguientes sugerencias. A los trabajadores de la empresa Green Fruits Perú SAC. implementar indicadores de la auditoría de gestión, realizar investigaciones tomando en cuenta las dimensiones de la administración de recursos humanos, También se aconseja a la gerencia de recursos realizar capacitaciones constantes con el fin de mejorar el diseño y aplicación del control interno ya que este ayudara a la empresa con el cumplimiento de metas y objetivos.

Esta tesis es relevante para la presente investigación por que aporta evidencia empírica sobre la auditoria de gestión a nivel organizacional. Además, la muestra en la que se estudió las variables también pertenece a la empresa, por los que los resultados enriquecerán en todos sus aspectos de manera positiva mejorando la productividad y utilidad de la empresa.

Caruapoma, L. (2021) en su tesis “factores que inciden en la rentabilidad de las cajas municipales del Perú: periodo 2005-2020” tuvo como finalidad determinar los factores que inciden en la rentabilidad de las cajas municipales del Perú durante el periodo 2005 - 2020. El estudio tuvo un enfoque descriptivo con alcance correlacional tiene diseño, no experimental, longitudinal, se utilizaron 2 métodos: analítico deductivo, histórico y estadístico y la muestra estuvo conformada por 12 cajas municipales. se utilizó la técnica de recolección como fuentes primarias tales como datos estadísticos, series de tiempo y análisis documental de las cajas municipales del Perú, también se recurrió a la base de datos de la Superintendencia de banca de seguros (SBS) Y Banco Central del Perú (BCRP).

Así mismo se reportó que las cajas cusco, Arequipa y Huancayo han acumulado mayores tasas de rentabilidad sobre los activos, en promedio 3.890%, 3.470% y 3.657%. las cajas con menor tasa de rentabilidad sobre sus activos son Santa Isabel y Paita con un 0.508% y 0.747%. Los resultados obtenidos demostraron que existe evidencia que valida parcialmente la hipótesis de la presente investigación ya su vez los resultados del modelo econométrico determinaron como conclusión principal que los factores participación de mercado de colocaciones a créditos directos y eficiencia incidieron en la rentabilidad de las Cajas Municipales del Perú durante el período 2005 – 2020, y dichos factores fueron estadísticamente significativos. como recomendación, el investigador sugiere a los gerentes de las cajas municipales no aplicar estrategias agresivas de participación de mercado de créditos que reduzcan la rentabilidad, debido que los últimos índices

de rentabilidad son muy bajos de igual manera se recomienda al área de planteamiento de las cajas municipales evaluar los motivos por los cuales has aumentados sus gastos de operaciones en los últimos años aun cuando los índices de rentabilidad disminuyen.

Esta tesis es relevante para la presente investigación por que aporta evidencia empírica sobre las habilidades de rentabilidad a nivel crediticia. Además, la muestra en la que se estudió las variables también pertenece a la facultad de economía por lo que los resultados inciden significativamente en la rentabilidad de las cajas municipales del Perú.

Julca, (2018), en su trabajo de investigación “auditoría de gestión al área operativa y la rentabilidad en la empresa de Servicio Cobranzas Integrales B&S S.A.C. del distrito de Los Olivos, 2017”, tuvo como como finalidad determinar la relación que existe entre la auditoria de gestión al área operativa y la rentabilidad en la empresa servicio de cobranza integrales B&S S.A.C, los olivos 2017. El estudio tuvo un enfoque descriptivo, con alcance correlacional, diseño no experimental, transversal y la muestra estuvo conformada por analistas corporativos de la empresa. Se elaboró un cuestionario que tiene 18 ítems, los cuales son valorados mediante una escala tipo Likert de 5 repuestas.

Se reportó que 59.26% de los trabajadores están totalmente de acuerdo que la etapa de planificación permite un mejor desarrollo de la auditoria de gestión, el 35.19% están de acuerdo y el 5.56% se presentan indiferente. Se determino que si existe relación significativa con las variables estudiadas.

Como recomendación, el investigador propone las siguientes sugerencias. Se recomienda la plantear objetivos que permitan reducir el tiempo en llamada para cada analista, usar el informe de auditoría de gestión antes de tomar cualquier decisión antes de invertir, a los directivos y al

personal administrativo se recomienda optar por constantes medidas que permitan medir la eficacia dentro del área operativa de la organización con el fin de mejorar la rentabilidad.

Esta tesis es relevante para la presente investigación por que aporta evidencia empírica sobre la auditoria de gestión a nivel organizacional. Además, la muestra en la que se estudió las variables también pertenece a la empresa, por lo que los resultados Se muestran que no le toman importancia a la auditoria de gestión por lo que las decisiones que toman son a nivel de su conocimiento el mismo que les está ocasionando pequeñas perdidas. La organización tiene que buscar incrementar de manera positiva la utilidad de la organización, ya que la actividad de la empresa está basada en los servicios que ofrece y por ende también sus ingresos.

Loli, H. (2019) en su tesis “La auditoría de gestión y su Influencia en la operatividad de las empresas hoteleras de lima metropolitana -2018” tuvo como finalidad determinar la influencia de la auditoria de gestión en la operatividad de las empresas hoteleras de lima metropolitana, 2018. El estudio tuvo un enfoque descriptivo, con alcance correlacional, diseño no experimental, transeccional y la muestra estuvo conformada por 55 participantes. se utilizó la técnica de la encuesta, los resultados que se muestran del presente trabajose investigación es a través de tablas, para evaluar la auditoria de gestión y su influencia en la operatividad de las empresas hoteleras y para el análisis de los datos se aplicó la estadística descriptiva.

Así mismo se reportó que 70.9% entre propietarios, gerentes, administradores y contadores respondieron que de los últimos 3 años se realizaron 1 vez al año. El 23.6% se realiza un poco cada mes y el 5.5% depende de cada uno y la frecuencia que quieran mejorar cada organización, Los resultados evidencian que el problema de la actividad de servicios hoteleros es la falta de compromiso del personal en la visión, misión y objetivos de la empresa, trayendo consigo que los sistemas de control no funcionen adecuadamente en este tipo de empresas.

Como recomendación, el investigador propone las siguientes sugerencias a las empresas hoteleras de Lima metropolitana deben verificar el fiel cumplimiento de los procedimientos y protocolos establecidos por la administración con la finalidad que sean rentables por el buen servicio que brindan y la fidelización de sus clientes.

Esta tesis es relevante para la presente investigación por que aporta evidencia empírica sobre la auditoria de gestión a nivel empresarial. Además, la muestra en la que se estudió las variables también pertenece al rublo empresarial Hotelero de Lima Metropolitana. Por el sería conveniente un replanteamiento estratégico reduciendo riesgos y satisfaciendo a los usuarios.

Mamani, L. (2021) en su tesis “análisis de la rentabilidad en el banco pichincha, periodo 2017 - 2019” tuvo como finalidad analizar la situación de la realidad en el banco pichincha, periodo 2017 - 2019. El estudio tuvo un enfoque analítico descriptivo con alcance correlacional tiene diseño, no experimental, descriptivo (simple), longitudinal se estudian los fenómenos como en su ambiente natural u original y la muestra se establece como población a los estados financieros y notas de los estados financieros del banco pichincha en los periodos 2017, 2018, 2019. el instrumento de recolección se utilizó el elemento de la guía de análisis documental.

Así mismo se reportó que el análisis de rentabilidad del periodo 2017-2019 tomando en cuenta resultados la Rentabilidad financiera (ROA) en los periodos 2017, 2018 y 2019 se tuvo como promedio medio de 0.45%, siendo el porcentaje alto en el año 2019 con un porcentaje de 0.57% y el valor mínimo en el año 2017 con un porcentaje de 0.24%, con un 0.15% de desviación estándar y en cuanto a la rentabilidad económica (ROE) contó con un promedio media de 5.03%, siendo el máximo en el año 2018 siendo 6.31% y el mínimo en al año 2017 siendo 2.69%; teniendo una desviación estándar de 1.66%. se determina que el Banco Pichincha es rentable.

Como recomendación, el investigador propone las siguientes sugerencias, se recomienda al Banco Pichincha elaborar estrategias de incentivos o identificar a los clientes que te están generando más ganancia para poder saber si es conveniente invertir más esfuerzos y conocer toda la información posible de tu cliente ya que tendrán mayor impacto en la rentabilidad y plantear táctica de fidelización de los clientes y retenerlos, no solo se trata de no perderlos sino de ofrecerles más productos de acuerdo a su necesidades y tener mayor atención estos generan un incremento en el nivel de la rentabilidad.

Esta tesis es relevante para la presente investigación por que aporta evidencia empírica sobre el análisis de rentabilidad a nivel rentable son los préstamos, créditos hipotecarios y consumo. Además, la muestra en la que se estudió las variables también pertenece al rublo financiero por lo que los resultados muestran que se está financiando a los clientes cada año más y tiene un patrimonio muy rentable, los accionistas están generando buenas ganancias.

2.2 Bases Teórica

2.2.1 Auditoria de Gestión

Rubio, (2010) consiste en el examen y evaluación, que realiza a una empresa para establecer el grado de Económico, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de los recursos. En su estructura, control interno, contable y administrativo (p.25)

Pérez (2017), define La auditoría de gestión como el examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento de la gestión) orientado a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos y comprobar la observancia de las leyes y normas vigentes para

facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas. (P.07).

Rivera (2018), argumenta que la Auditoría de Gestión ha evolucionado, de la Auditoría Financiera. Emplea las mismas técnicas de investigación y pruebas, y metodología muy similar aplicadas a los aspectos operativos y actividades realizadas en sus prácticas de trabajo. (p.02)

Además, la auditoría asesora a la gerencia sobre qué medidas tomar en caso de encontrarse fallas, es decisión de la gerencia aceptar y aplicar estas recomendaciones, caso contrario, puede escoger otro tipo de sugerencias que la crea conveniente, siempre que sirva para solucionar dichas fallas (Blanco Luna, 2012).

2.2.2 Características de la auditoría de gestión

Según, Arias (2018) resalta el propósito de realizar una auditoría en una organización es evaluar el grado de eficacia y eficiencia con que se manejan los recursos disponibles, se deben tener en cuenta las siguientes características: Permanente por que debe ser continua en el tiempo, estratégica, objetiva debe asegurar que los hallazgos, Confiable con el propósito de minimizar el nivel de riesgo, diligente, efectiva debe emitir recomendaciones y conclusiones (p.3)

2.2.3 Objetivos de la auditoría de gestión

Mesa & González, (2013). La auditoría de gestión formulo objetivos para incrementar utilidades, aprovechar recursos, acelera el desarrollo de las entidades buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes y procedimientos (P.10-13)

- ✓ Determinar si las funciones y evaluar la calidad de los servicios brindados bajos los procedimientos administrativos. (Mesa & González, 2013).
- ✓ Establecer el grado de cumplimientos de los trabajadores según lo asignado. (Mesa & González, 2013).
- ✓ Comprobar que los pagos realizados correspondan a las adquisiciones recibidas. (Mesa & González, 2013).
- ✓ Verificar que la entidad cumpla con normas y demás disposiciones legales. (Mesa & González, 2013).
- ✓ Establecer si los controles administrativos implementados en la empresa aseguran el desarrollo eficiente de las actividades y operaciones. (Mesa & González, 2013).

2.2.4 Fases de la auditoría de gestión

Arias (2018) señala que los informes de auditoría deben seguir ciertos pasos para su emisión, el mismo que inicia con la a) Fase de planificación: orienta la conducción del examen de auditoría mediante la planificación preliminar y planificación específica. (b) Fase de ejecución: aplican todos las técnicas y procedimientos de auditoría que permiten encontrar los hallazgos. (c) Fase de comunicación de resultados: se emite el informe de auditoría como una opinión formal. (d) Fase de seguimiento: se verifica que las recomendaciones emitidas se cumplan de manera adecuada y oportuna. (P.04).

2.2.5 Rentabilidad

Alberca & Rodríguez (2012) definen a la rentabilidad como un indicador de inversión es decir el beneficio obtenido de una inversión, se caracteriza por generar un margen de ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa, Sin embargo, la obtención de ganancias no es un fin en sí, sino que constituye una condición importantísima para poder ampliar la productividad y para poder satisfacer de manera más completa las necesidades. (p.39-41)

Según Ortiz (2004) Rentabilidad: “Los indicadores de rentabilidad, también conocidos como (rendimiento o lucratividad), sirve para medir la efectividad de la administración de la empresa, para controlar los costos y gastos y de esta manera convertir las ventas en utilidades” (p. 197)

2.2.6 Análisis de rentabilidad

Según palomino (2020) argumenta que la rentabilidad es analizada desde dos puntos de vista, la rentabilidad financiera de los propietarios de la empresa que viene a ser y rentabilidad económica.

Rentabilidad Económica

Bravo (2003) “el índice de rentabilidad económica mide el retorno que proporciona el negocio independientemente de cómo ha sido financiado éste” (p.13)

Salluca & Correa (2015) “La rentabilidad económica (ROA) muestra la eficacia en el uso de los activos, se mide dividiendo el beneficio operativo después de impuestos entre el activo neto promedio” (p.40)

Rentabilidad Financiera

Según Salluca & Correa (2015) “Rentabilidad financiera (ROE) o también llamado ratio de retorno determina la rentabilidad con respecto al patrimonio que se mide dividiendo la utilidad neta sobre patrimonio” (p.41)

Según Morillo, M. (2001) la rentabilidad financiera indica la capacidad que tiene la empresa para producir utilidades a partir de la inversión realizada por los accionistas adicionando las utilidades no distribuidas (p.36)

Según Bravo (2003) rentabilidad financiera ha de medir el retorno de los accionistas después del pago de la deuda. En ambos casos, tener en cuenta que anteriormente lo que genera el negocio se transforma en utilidad y ésta es la ganancia que tendrá el negocio como punto de vista económico o el accionista como punto de vista financiero (p.13)

2.2.7 Ratios financieros

Según Guzmán, C (2005), argumenta que los ratios son herramientas financieras que se utilizan para comparar, análisis y relacionar dos cuentas del Balance o del estado de Ganancias y Pérdidas, Por ejemplo, si comparamos el activo corriente con el pasivo corriente, sabremos cuál es la capacidad de pago de la empresa y si es suficiente para responder por las obligaciones contraídas con terceros.

- a) Ratio de liquidez. mide la capacidad de pago a corto plazo. (Guzmán, 2005)

- b) Ratio de Gestión o actividad. Miden la utilización del activo y comparan con sus obligaciones e inventarios. (Guzmán, 2005)
- c) Ratio de Solvencia, endeudamiento o apalancamiento. La capacidad de poder cumplir de forma satisfactoria con dichas obligaciones. (Guzmán, 2005)
- d) Ratio de Rentabilidad. Miden la capacidad de la empresa para generar ganancias en relación al potencial que tiene. (Guzmán, 2005)

2.2.8 Análisis de ratios

Según Guzmán & Samatelo (2006) definen como ratios al conjunto de índice, relación entre dos cuentas de los estados financieros, balance general y el estado de ganancias y pérdidas; proveen información que permiten tomar decisiones acertadas a quien estén interesadas a la empresa ya sean para los dueños, instituciones financieras, asesores o el estado etc. (p.12-18)

Ratio de Liquidez; mide la capacidad de pago que tiene una empresa para hacer frente a sus deudas a corto plazo. (Guzmán & Samatelo, 2006)

$$\text{LIQUIDEZ GENERAL} = \frac{\text{ACTIVO CORRIENTE}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \text{VECES}$$

Ratio de capital de trabajo; es la relación de entre los activos corrientes y los pasivos corrientes, es lo que queda después de pagar sus deudas inmediatas. (Guzmán & Samatelo, 2006)

$$\text{CAPITAL DE TRABAJO} = \text{ACT. CORRIENTE} - \text{PAS. CORRIENTE}$$

Margen bruto

Según Guzmán (2005) Esta ratio relaciona las ventas menos el costo de ventas con las ventas, es decir lo que te cuesta producir el producto, enviar el producto y pagar comisiones.

$$\text{MARGEN DE UTILIDAD BRUTA} = \frac{\text{VENTAS} - \text{COSTOS DE VENTAS}}{\text{VENTAS}} = \%$$

Para calcular el margen de ganancia tenemos que tener en cuenta el precio de ventas, impuesto de venta y costo de venta, Cuanto más grande sea el margen bruto de utilidad, significa que tiene un bajo costo de las mercancías que produce y/ o vende. (p.16).

Margen neto

Según Guzmán (2005) Relaciona la utilidad líquida con el nivel de las ventas netas. Mide el porcentaje de cada venta una vez considerado todos los costos de producción: salarios, materias primas y otros costos como impuestos; interés de deuda, depreciaciones, amortizaciones y lo que queda al final es el margen neto.

$$\text{MARGEN NETO DE UTILIDAD} = \frac{\text{UTILIDAD NETA}}{\text{VENTAS NETAS}} = \%$$

Esto quiere decir que por cada sol que vendió la empresa, obtuvo un % de retribución para el empresario.
(p.17)

2.2.9 Definición de términos básicos

Coso

Sistema de control de riesgo, técnicas de control interno y criterios para una eficiente gestión de la organización. Siendo así, el informe COSO documento que contiene las principales directivas la implementación, gestión y control integrado, que forme parte de los procesos de los negocios y no pesados mecanismos burocráticos añadidos a los mismos (Santa Cruz, 2015.p36-43).

Elementos del coso

Ambiente de control: “hace referencia al entorno interno de una empresa e influye en la concientización de sus empleados respecto al control”. (Santa Cruz, 2015.p36-43).

Evaluación de riesgos: “radica en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes de una organización”. (Santa Cruz, 2015.p36-43).

Actividades de control; Las actividades de control pueden estar agrupadas como: políticas y procedimientos que aseguren las directrices de la dirección. (Santa Cruz, 2015.p36-43).

Información y comunicación; La información y comunicación se refieren básicamente a captar e intercambiar la información en una organización y el apoyo al cumplimiento de las responsabilidades. (Santa Cruz, 2015.p36-43).

Monitoreo; El monitoreo deber realizarse a través de dos procedimientos como: actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el buen funcionamiento de los controles. (Santa Cruz, 2015.p36-43).

Dimensión 1: Recursos humanos

Dessler & Valera (2011) se refiere como la administración de recursos humanos al área que se ocupa de todo lo concerniente al personal que labora en una organización; realiza los análisis de puestos; reclutamiento y selección, Evaluación de desempeño, remuneración, Capacitar y control de nómina, el departamento de recursos humanos trabaja para todas las personas que forman parte del equipo humano con igualdad de oportunidades. (p.16)

Dimensión 2: Gestión administrativa

Ramírez, Ramírez & Calderón (2017): hace mención al conjunto de actividades que se utilizan de manera óptima los recursos que posee la empresa con el fin de alcanzar mejores resultados por medio de cuatro procesos de la Administrativos; la planificación es cómo se quiere lograr esos objetivos o metas, la organización es la distribución de actividades y responsabilidades, la dirección es la motivación a los trabajadores, control se encarga de supervisar que todo se desarrolle en base a lo planificado en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas permiten prevenir problemas futuros. (p.9)

Dimensión 3: Desempeño de los trabajadores

Chang & Ojeda (2011) hace mención al rendimiento de un trabajador que refleja al momento de realizar sus actividades que le corresponden dentro de las diversas áreas, al realizar bien un trabajo se incrementa el grado de satisfacción laboral del trabajador, bajo el supuesto de que la empresa recompense la productividad ya sea por reconocimiento verbal, bono de productividad, incremento de sueldo y posibles de ascenso el empleado desarrolla una mayor satisfacción laboral encomendada será mayor porque cree que está recibiendo la recompensa apropiada, la empresa va a obtener mayor productividad tanto para los trabajadores y para las empresas. (p.9)

Dimensión 4: Capital de trabajo

Rizzo (2007) es la cantidad de dinero que la empresa necesita mantener el giro habitual del negocio, es fácil ver que cuando este escasea, las empresas no pueden desarrollar ni sus actividades normales, ni buscar nuevos negocios para aumentar su valor. La falta de capital de trabajo, en la mayoría de los casos, es el comienzo de las dificultades financieras. (p.3)

Gerencie.com (2018) Define que: La definición más básica de capital de trabajo lo considera como aquellos recursos que requiere la empresa para poder operar. En este sentido el capital de trabajo es lo que comúnmente conocemos como activo corriente. (Efectivo, inversiones a corto plazo, cartera e inventarios) y La empresa para poder operar requiere de recursos para cubrir necesidades de insumos, materia prima, mano de obra, reposición de activos fijos, etc. Estos recursos deben estar disponibles a corto plazo para cubrir las necesidades de la empresa a tiempo” (p.1)

Dimensión 5: Recurso Invertido

Avolio (2015) la capacidad que tiene algún negocio para generar suficiente utilidad o ganancia, las ganancias económicas que se obtiene mediante la operación de alguna actividad realizada, la rentabilidad mide la productividad del capital invertido en un periodo, hace una comparación con los periodos anteriores por medio de las ratios financieras. (p. 237)

Dimensión 6: Estrategias Financieras

Zurita, Pucutay, Córdova & León (2019) lo define como un Plan de acción financiero a largo plazo Para mejorar la rentabilidad de la empresa e incrementando su crecimiento interno y externo, por ello se elaboró estrategias financieras estableciendo los siguientes objetivos: Incrementar las ventas, reorganizar los costos de acuerdo a las necesidades por cada servicio o proyecto e incrementar la liquidez. (p.4-10)

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que este es el mejor que se adapta a las características y necesidades de la investigación con la finalidad de comprobar las variables, aplicando el análisis de software Spss V.25.

Fernández y Baptista (2006) el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (P.8).

3.2 Variables

Variable Independiente

Auditoria de Gestión

Dimensiones

- ✓ Recursos Humanos
- ✓ Gestión Administrativa
- ✓ Desempeño de los trabajadores

Variable Dependiente

Rentabilidad

Dimensiones

- ✓ Capital de Trabajo
- ✓ Recursos Invertidos
- ✓ Estrategias Financieras

3.2.1 Operaciones de las Variables

Tabla 1

Operacionalización de variable independiente

Variable	Definición Conceptuales	definición Operacional		Ítems
		Dimensiones	Indicadores	
V1: Auditoria	Pérez (2017), define La auditoría de gestión como el examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento de la gestión) orientado a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos públicos y comprobar la observancia de las leyes y normas vigentes para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas. (Pag.07).	Recursos Humanos	Reclutamiento	1
			Gestión	2-3
		Gestión Administrativa	Ventas	4
			Estrategias	5
			Cumplimiento De objetivos	6
		Desempeño de los trabajadores	Capacitaciones	7
			Reconocimientos	8-9

TABLA 2*Operacionalización de variable dependiente*

Variable	Definición Conceptuales	definición Operacional		Ítems
		Dimensiones	Indicadores	
V2: Rentabilidad	Alberca & Rodríguez (2012) definen a la rentabilidad como un indicador de inversión es decir el beneficio obtenido de una inversión, se caracteriza por generar un margen de ganancia que se ha obtenido de un recurso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa, Sin embargo, la obtención de ganancias no es un fin en sí, sino que constituye una condición importantísima para poder ampliar la productividad y para poder satisfacer de manera más completa las necesidades. (p.39-41)	Capital de Trabajo	Activo Fijo	10
			Patrimonio	11-12
		Recursos Invertidos	ROA	13
			ROE	14
		Estrategias Financieras	Utilidad	15
			Costos y Gastos	16
			Publicidad	17
			Convenios	18

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis general.

La Auditoria de Gestión se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC, Lima-2021.

3.3.2 Hipótesis específica.

Existe relación significativamente entre el área recursos humanos y la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC, Lima-2021.

Existe relación significativamente entre la gestión administrativa y la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC, Lima-2021.

Existe relación significativamente entre de desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC, Lima-2021.

3.4 Tipo de Investigación

La presente investigación fue de tipo básica, su objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin confrontarlos con ningún aspecto práctico (Muntané, 2010).

Según la orientación de investigación básica, con estudio de nivel correlacional permite conocer la relación o grado de asociación entre variables, explica e incrementar los factores que inciden en la auditoria de gestión y la rentabilidad (Álvarez, 2020).

3.5 Diseño de la Investigación

No experimental; es un estudio realizado sin manipulación de variables por parte del investigador y de corte transversal ya que la investigación mide una sola vez las variables, se estudiará la relación entre las variables dependientes e independientes. (Álvarez, 2020).

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población.

Tabla 3

División de la población

Área	Cantidad de Personal
Gerencia	1
Administrativa	2
operaciones	8
Ventas	5
Imagen	2
TOTAL	18

Es el conjunto de personas u objetos a estudiar y de los cuales se desea conocer algo en particular para una investigación., compuesta por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros. (López, 2004).

El desarrollo de la investigación estuvo conformado por los trabajadores de la empresa Centro de Inspecciones Técnico Vehiculares Grupo J&J SAC., siendo un total de 18 colaboradores.

3.6.2 Muestra.

Es un subconjunto de la población o universo en que se llevará a cabo la investigación, la muestra es una parte representativa de la población. (López, 2004).

Para la presente investigación se tomó como muestra los 18 trabajadores de la Centro de Inspecciones Técnico Vehiculares Grupo J&J SAC.

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Según Caro (7) Las técnicas de recolección de datos son mecanismos e instrumentos que se utilizan para reunir y medir información de forma organizada y con un objetivo específico. Usualmente se usan en investigación científica y empresarial, estadística y marketing.

Según Hernández & Ávila (2020) se trata de instrumentos utilizados para la recolección de datos de una investigación científica, La recolección debe ser confiable, objetivo de manera que le permitan al investigador obtener la información necesaria, en una investigación cuantitativo la recolección de datos es por medio de la observación, encuestas, entrevistas son técnicas apropiadas para los fines de la investigación. (p.51-52)

La recolección de datos se realizó a través de la aplicación de una encuesta que estaba compuesta por 18 preguntas de selección única y selección múltiple donde únicamente se marcaba la respuesta que considerara correcta según la experiencia de cada encuestado.

3.8 Validez

Los instrumentos del presente trabajo han sido validados por tres expertos metodológicos:

Tabla 4*Nombres de expertos*

Expertos	Estado
C.P.C. Lucas Diego, Mercedes	Aplicable
C.P.C. Ponce De León Muñoz, Jaime	Aplicable
C.P.C. Cruz Padilla, Jorge Martin	aplicable

*Fuentes de elaboración propia, firma de expertos ver anexo 1**Ficha técnica del cuestionario para la variable Auditoria de Gestión***Ficha Técnica N°1****Nombre del instrumento:** cuestionario de Auditoria de Gestión**Autor:** Sabina Piñin**Año:** 2022**Tipo de instrumento:** Cuestionario**Objetivo:** evaluar la variable auditoria de gestión**Aplicación:** Directa anónima**Tiempo de administración :** 15 minutos**Numero de ítems:** 11 ítems, subdivididos en tres dimensiones

- ❖ Dimensión 1: Recursos humanos (ítems del 1 al 3)
- ❖ Dimensión 2: Gestión administrativa (ítems del 4 al 6)
- ❖ Dimensión 3: Desempeño de los trabajadores (ítems del 7 al 9)

Escala de medida Tipo Likert: Definitivamente No= 1, No siempre=2, Nunca= 3, Siempre=4, Definitivamente 5.

Participantes: 18 trabajadores de la empresa CITV GRUPO J&J SAC.

Ficha técnica del cuestionario para la variable Rentabilidad

Ficha Técnica N°1

Nombre del instrumento: cuestionario de Rentabilidad

Autor: Sabina Piñin

Año: 2022

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: evaluar la variable Rentabilidad

Aplicación: Directa anónima

Tiempo de administración : 15 minutos

Numero de ítems: 11 ítems, subdivididos en tres dimensiones

- ❖ Dimensión 1: Capital de Trabajo (ítems del 10 al 13)
- ❖ Dimensión 2: Recurso Invertido (ítems del 14 al 16)
- ❖ Dimensión 3: Gestión Empresarial (ítems del 17 al 19)

Escala de medida Tipo Likert: Definitivamente No= 1, No siempre=2, Nunca= 3, Siempre=4, Definitivamente 5.

Participantes: 18 trabajadores de la empresa CITV GRUPO J&J SAC.

Validez de los instrumentos de recolección de datos

La validez de instrumentos se ejecutó mediante la técnica del Juicio de expertos. Se solicitó a tres expertos revisen y evalúen los dos cuestionarios. Los resultados fueron:

3.9 Confiabilidad

Para determinar el grado de confiabilidad de los instrumentos se utilizó el Alfa de Cronbach:

Tabla 5

Estadístico de fiabilidad de las variables de estudio Auditoría de Gestión y Rentabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	18

		N	%
Casos	Válido	18	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Interpretación: De acuerdo a la tabla 5, los 18 ítems que conforman la variable auditoría de gestión y rentabilidad, muestran un coeficiente de fiabilidad del 0.882, el cual indica como altamente confiable.

Tabla 6*Valores de Alfa de Cronbach*

ESCALA	CATEGORÍA
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Valderrama (2018).

Tabla 7

Confiabilidad total de los elementos del instrumento.

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEMS1	71,78	68,418	,284	,882
ITEMS2	72,17	63,441	,703	,871
ITEMS3	72,39	63,546	,463	,878
ITEMS4	72,22	66,654	,312	,882
ITEMS5	73,00	66,235	,235	,887
ITEMS6	71,61	67,546	,778	,878
ITEMS7	72,11	62,105	,721	,869
ITEMS8	71,78	65,595	,698	,875
ITEMS9	71,83	63,794	,707	,872
ITEMS10	72,78	58,771	,659	,870
ITEMS11	72,72	64,918	,298	,886
ITEMS12	72,17	63,676	,510	,876
ITEMS13	72,17	65,324	,501	,877
ITEMS14	72,72	57,389	,722	,867
ITEMS15	72,56	56,026	,826	,861
ITEMS16	72,78	60,183	,531	,876
ITEMS17	72,39	62,252	,705	,870
ITEMS18	72,28	65,742	,254	,887

Capítulo IV: Resultados

4.1 Análisis de los Resultados

Variable 01: Auditoria de Gestión

Para el análisis de los resultados descriptivos se procederá a trabajar con tablas y gráficos de resumen por cada pregunta del cuestionario de la presente variables.

Tabla 8

Tabla de frecuencia para la pregunta 01 de la variable Auditoria de Gestión.

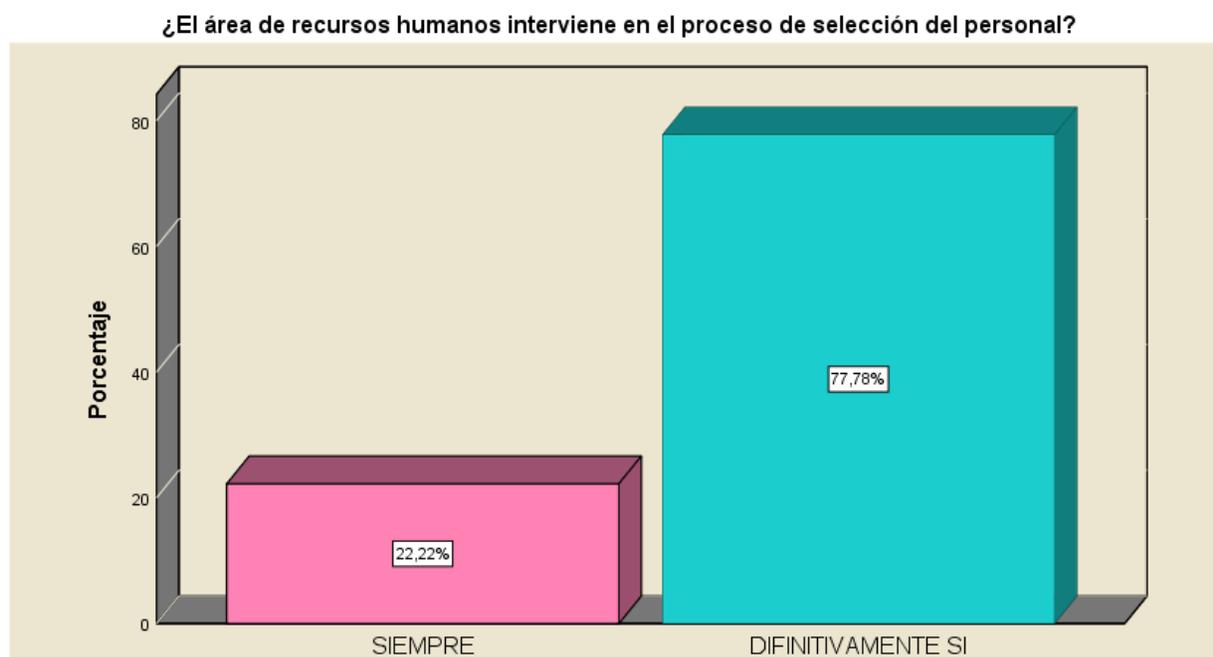
¿El área de recursos humanos interviene en el proceso de selección del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	22,2	22,2	22,2
	DIFINITIVAMENTE SI	14	77,8	77,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 1

Grafica de barras de la pregunta 01 de la variable Auditoria de Gestión.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación:

Como se puede observar en la tabla 7 y en la figura 1, de la encuesta aplicada a 18 trabajadores de la empresa, el 77.78% manifestaron la alternativa definitivamente si, Lo que indica que el área de recursos humanos si cumple con el proceso de selección, mientras el 22.22% manifestaron la alternativa siempre se hace la convocatoria.

Tabla 8

Tabla de frecuencia para la pregunta 02 de la variable Auditoria de Gestión.

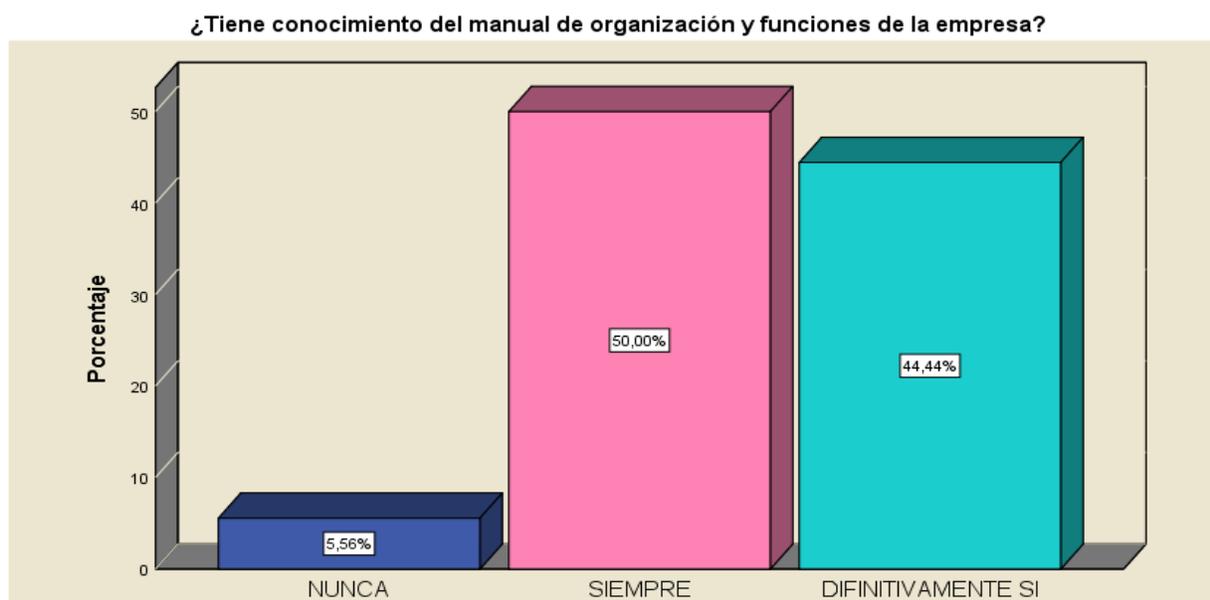
¿Tiene conocimiento del manual de organización y funciones de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,6	5,6	5,6
	SIEMPRE	9	50,0	50,0	55,6
	DIFINITIVAMENTE SI	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 2

Grafica de barras de la pregunta 02 de la variable Auditoria de Gestión.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 8 y en la figura 2, el 44.44% afirmaron que, si tienen conocimiento del manual de organizaciones y funciones de la empresa, mientras el 5.56% manifestaron que no siempre se cumplen.

Tabla 10

Tabla de frecuencia para la pregunta 03 de la variable Auditoria de Gestión.

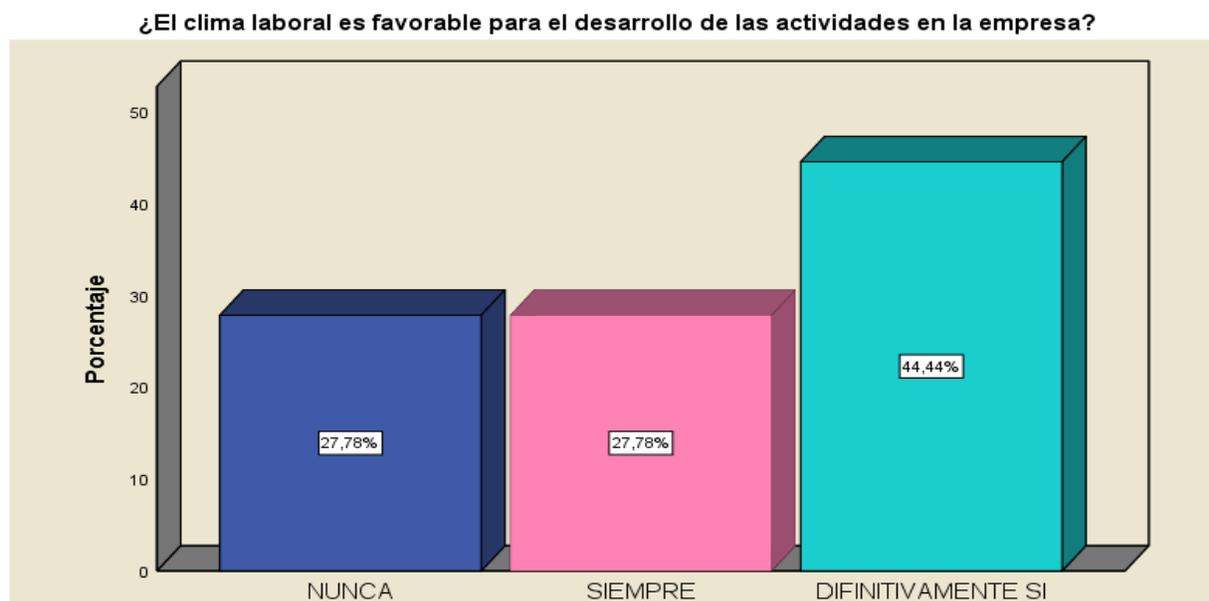
¿El clima laboral es favorable para el desarrollo de las actividades en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	27,8	27,8	27,8
	SIEMPRE	5	27,8	27,8	55,6
	DIFINITIVAMENTE SI	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 3

Grafica de barras de la pregunta 03 de la variable Auditoria de Gestión.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 9 y en la figura 3, de la encuesta aplicada el 44.44% manifestaron la alternativa definitivamente si, Lo que indica que, si existe un buen ambiente laboral, mientras el 27.78% manifestaron la alternativa definitivamente no, haciendo referencia a que hay preferencias.

Tabla 11

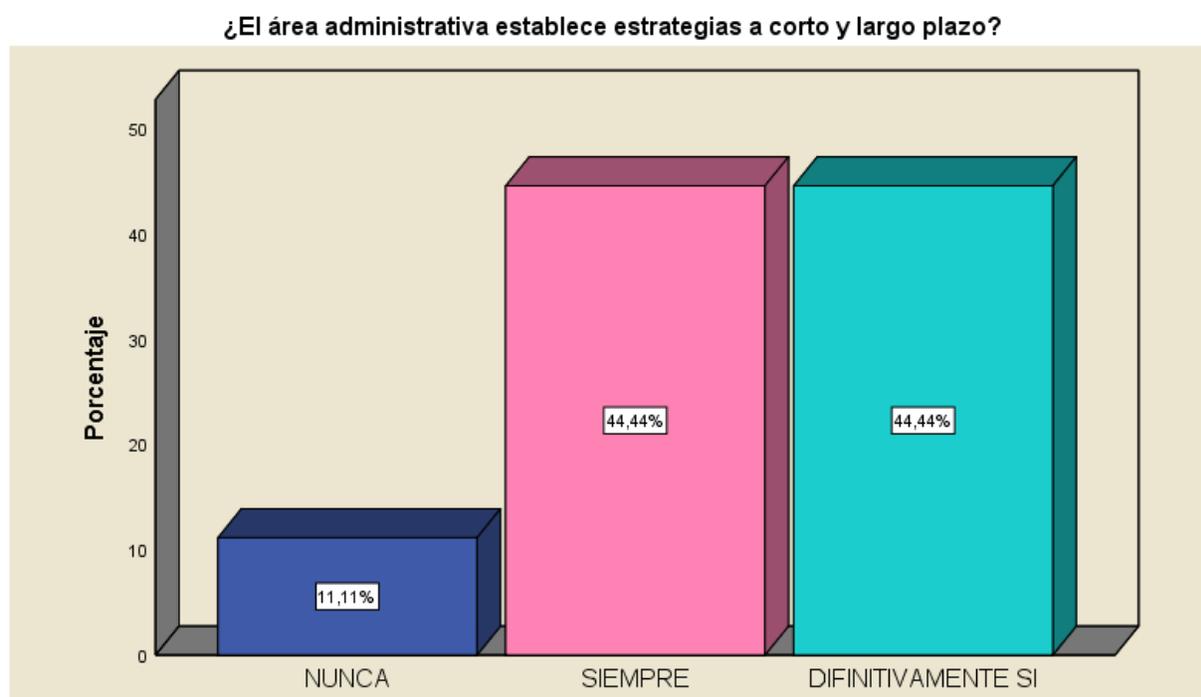
Tabla de frecuencia para la pregunta 04 de la variable Auditoria de Gestión.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	11,1	11,1	11,1
	SIEMPRE	8	44,4	44,4	55,6
	DIFINITIVAMENTE SI	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 4

Grafica de barras de la pregunta 04 de la variable Auditoria de Gestión.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 10 y en la figura 4, el 44,44% manifestaron que el área administrativa siempre crea estrategias para captar nuevos clientes dependiendo de cada administrador, el 11,11% manifestaron que no siempre se aprueban las sugerencias por la alta gerencia.

Tabla 12

Tabla de frecuencia para la pregunta 05 de la variable Auditoria de Gestión.

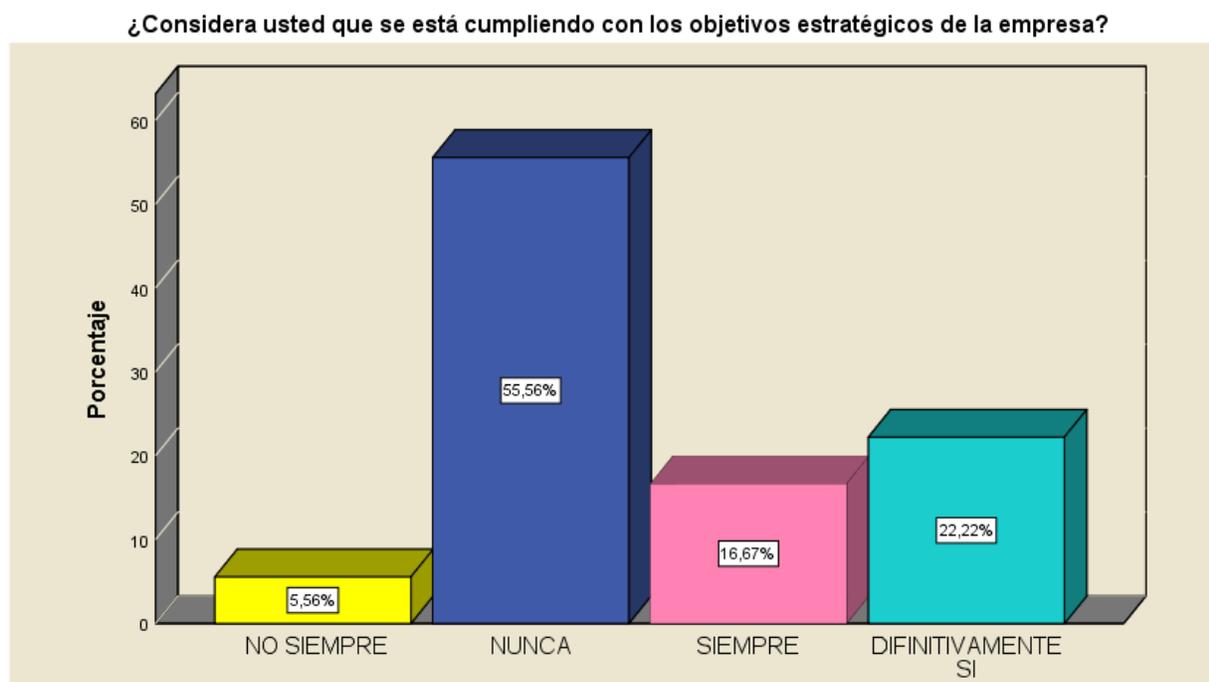
¿Considera usted que se está cumpliendo con los objetivos estratégicos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SIEMPRE	1	5,6	5,6	5,6
	NUNCA	10	55,6	55,6	61,1
	SIEMPRE	3	16,7	16,7	77,8
	DIFINITIVAMENTE SI	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 5

Grafica de barras de la pregunta 05 de la variable Auditoria de Gestión.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 11 y en la figura 5, el 55.56% manifestaron que No llegan a cumplir los objetivos planificados durante el mes, en tanto el 22.22% manifestaron que si cumplen.

Tabla 13

Tabla de frecuencia para la pregunta 06 de la variable Auditoria de Gestión.

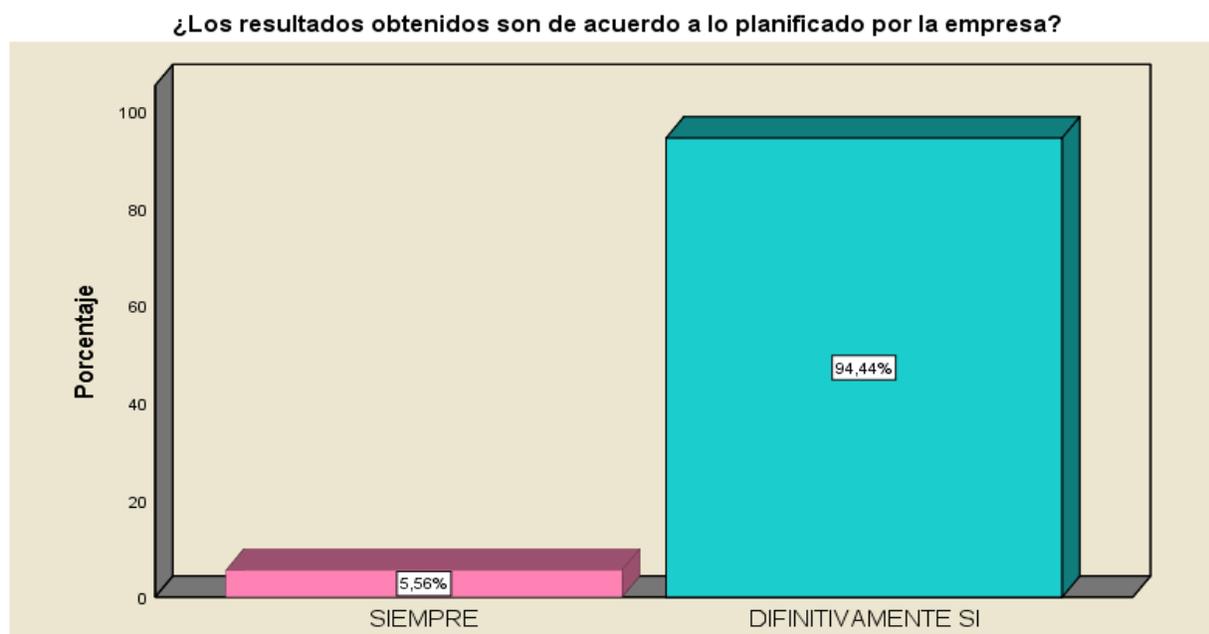
¿Los resultados obtenidos son de acuerdo a lo planificado por la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	1	5,6	5,6	5,6
	DIFINITIVAMENTE SI	17	94,4	94,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 6

Grafica de barras de la pregunta 06 de la variable Auditoria de Gestión.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 12 y en la figura 6, el 94.44% manifestaron la alternativa definitivamente si y el 5.56% que siempre se cumple por ello según encuesta aplicada el 100% de los trabajadores aseguran que el resultado de la empresa es positivo frente a todas sus estrategias.

Tabla 14

Tabla de frecuencia para la pregunta 07 de la variable Auditoria de Gestión.

¿Existen trabajadores que desempeñan más de una labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	11,1	11,1	11,1
	SIEMPRE	6	33,3	33,3	44,4
	DIFINITIVAMENTE SI	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 7

Grafica de barras de la pregunta 07 de la variable Auditoria de Gestión.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 13 y en la figura 7, el 55.56% manifestaron si desempeñan más de una función diaria, el 11.11% opinaron que definitivamente no. tenían conocimiento de las actividades por trabajador.

Tabla 15

Tabla de frecuencia para la pregunta 08 de la variable Auditoria de Gestión.

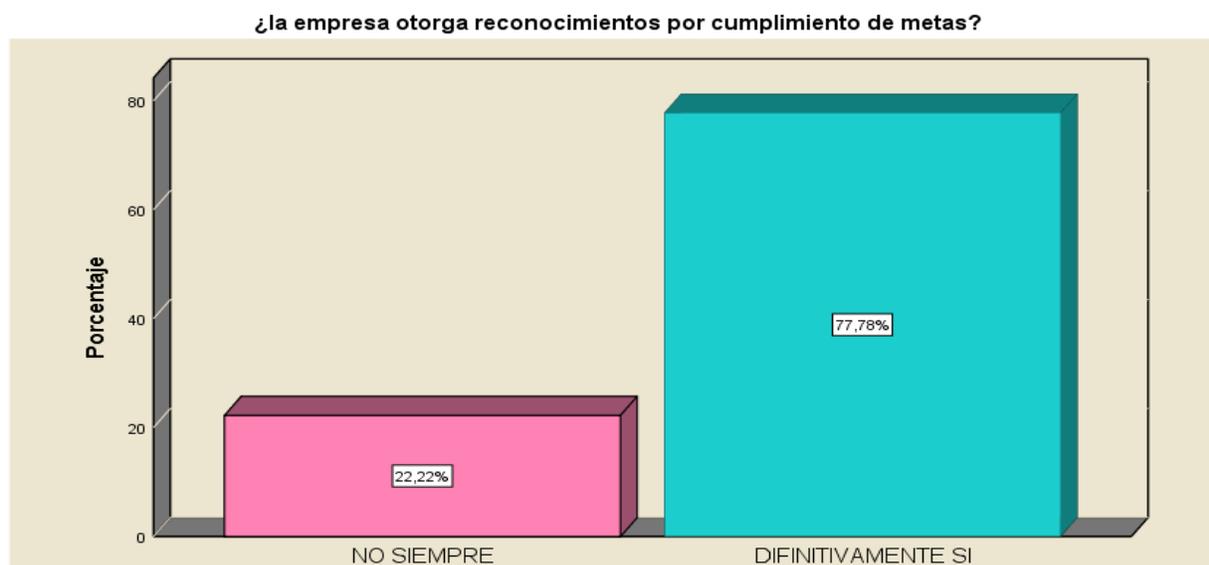
¿la empresa otorga reconocimientos por cumplimiento de metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SIEMPRE	4	22,2	22,2	22,2
	DIFINITIVAMENTE SI	14	77,8	77,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 8

Grafica de barras de la pregunta 08 de la variable Auditoria de Gestión.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 14 y en la figura 8, el 77.78% manifestaron que la empresa otorga reconocimiento por cumplimiento de meta, el 22.22% opinaron que no siempre no se les reconoce.

Tabla 16

Tabla de frecuencia para la pregunta 09 de la variable Auditoria de Gestión.

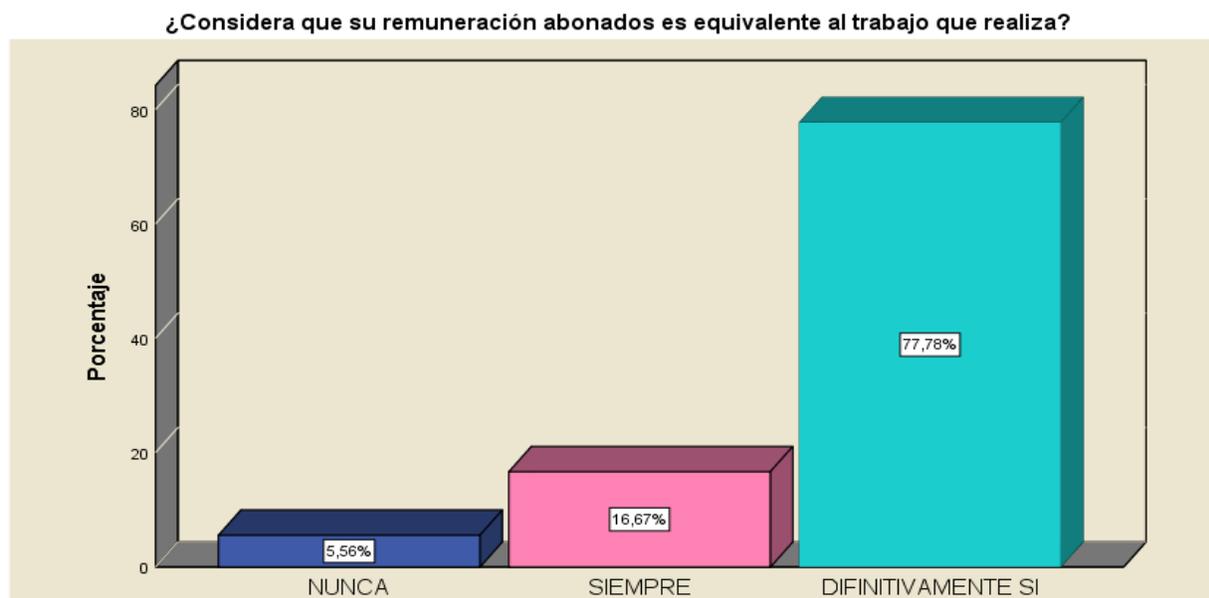
¿Considera que su remuneración abonados es equivalente al trabajo que realiza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,6	5,6	5,6
	SIEMPRE	3	16,7	16,7	22,2
	DIFINITIVAMENTE SI	14	77,8	77,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 9

Grafica de barras de la pregunta 09 de la variable Auditoria de Gestión.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 15 y en la figura 9, de la encuesta aplicada, el 77.78 % manifestaron que, si reciben su remuneración de acuerdo a su contratación, en tanto el 5.56 % manifestaron que no tienen conocimiento de sus cálculos de planilla.

Variable 02: Rentabilidad

Tabla 17

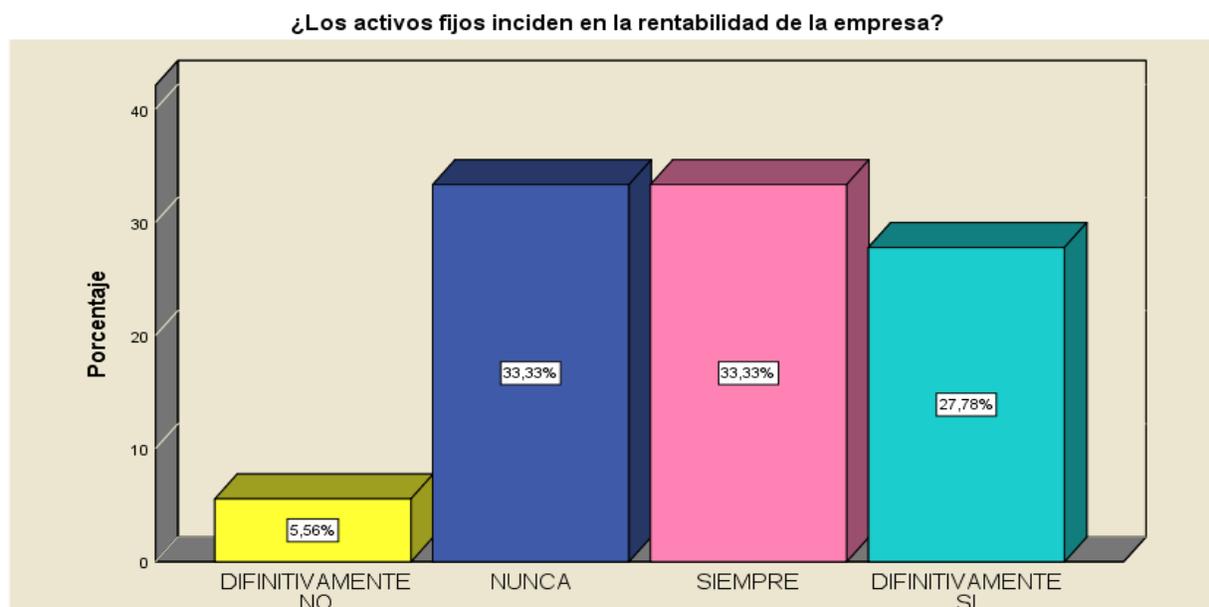
Tabla de frecuencia para la pregunta 10 de la variable Rentabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DIFINITIVAMENTE NO	1	5,6	5,6	5,6
	NUNCA	6	33,3	33,3	38,9
	SIEMPRE	6	33,3	33,3	72,2
	DIFINITIVAMENTE SI	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 10

Grafica de barras para la pregunta 10 de la variable Rentabilidad.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 16 y en la figura 10, de la encuesta aplicada, el 27.78% manifestaron si, el 33.33% siempre Lo que indica que los activos fijos son parte fundamental para incrementar la rentabilidad, seguido por 5.56% opinaron que no inciden.

Tabla 18

Tabla de frecuencia para la pregunta 11 de la variable Auditoria de Gestión.

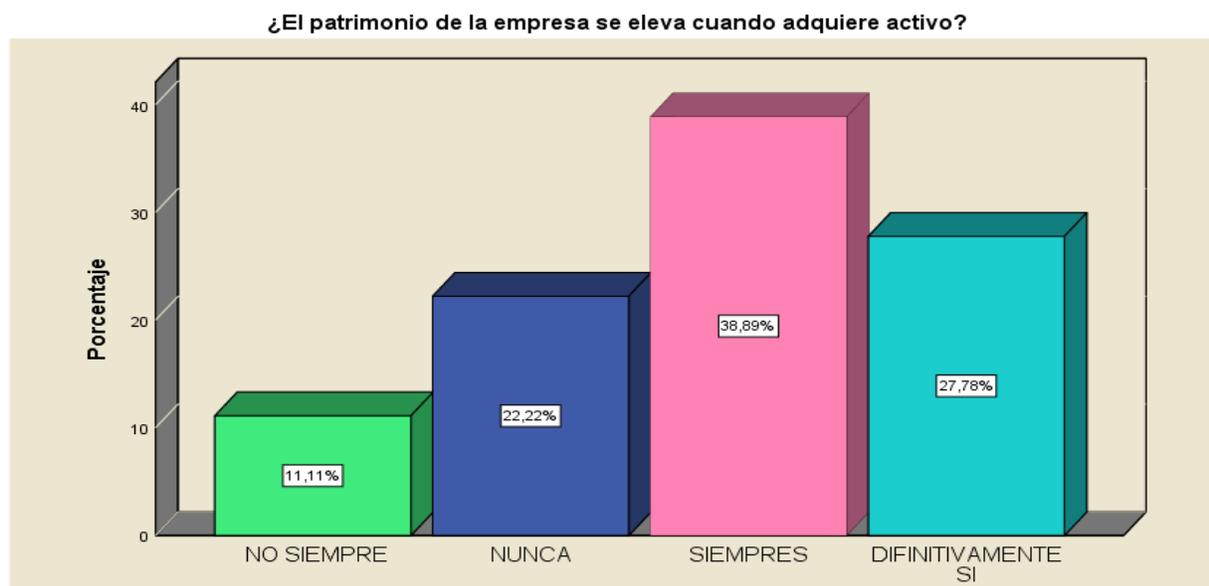
¿El patrimonio de la empresa se eleva cuando adquiere activo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SIEMPRE	2	11,1	11,1	11,1
	NUNCA	4	22,2	22,2	33,3
	SIEMPRE	7	38,9	38,9	72,2
	DIFINITIVAMENTE SI	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 11

Grafica de barras de la pregunta 11 de la variable Auditoria de Gestión.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 17 y en la figura 11, de la encuesta aplicada, el 38.89 % manifestaron la alternativa siempre se incrementar el patrimonio cada vez que compren un activo, en tanto el 11.11% manifestaron que no siempre.

Tabla 19

Tabla de frecuencia para la pregunta 12 de la variable Rentabilidad.

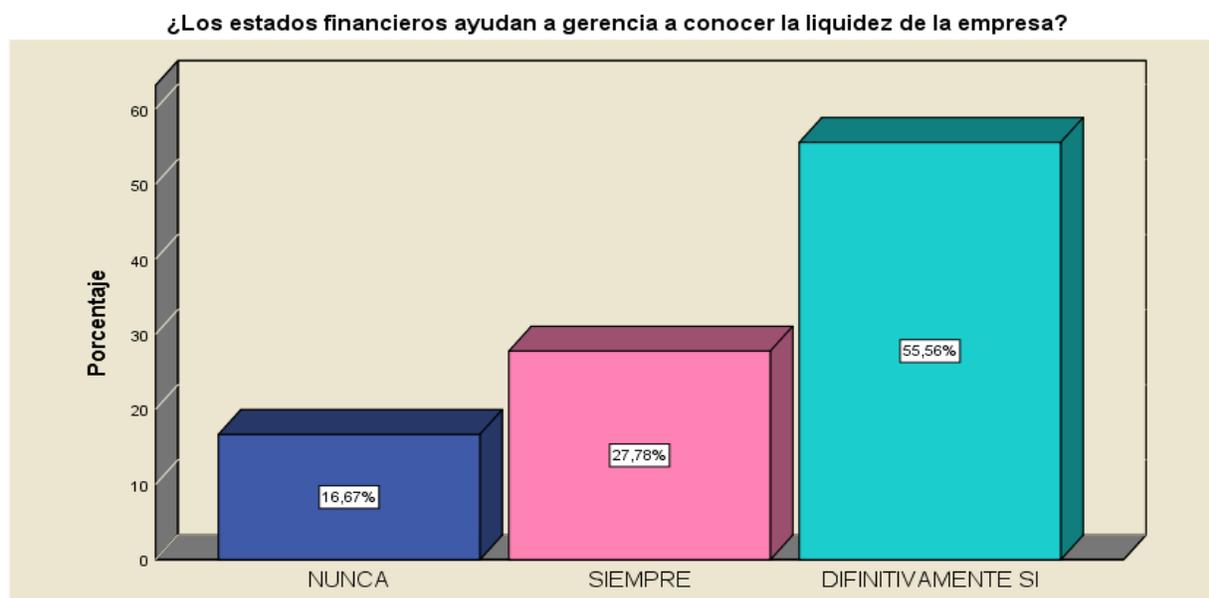
¿Los estados financieros ayudan a gerencia a conocer la liquidez de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	16,7	16,7	16,7
	SIEMPRE	5	27,8	27,8	44,4
	DIFINITIVAMENTE SI	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 12

Grafica de barras de la pregunta 12 de la variable Rentabilidad.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 18 y en la figura 12, de la encuesta aplicada, el 55,56% manifestaron que los estados financieros son informes que se utilizan para dar a conocer la situación económica real de la empresa, el 16,67% opinaron que desconocen el tema.

Tabla 20

Tabla de frecuencia para la pregunta 13 de la variable Rentabilidad.

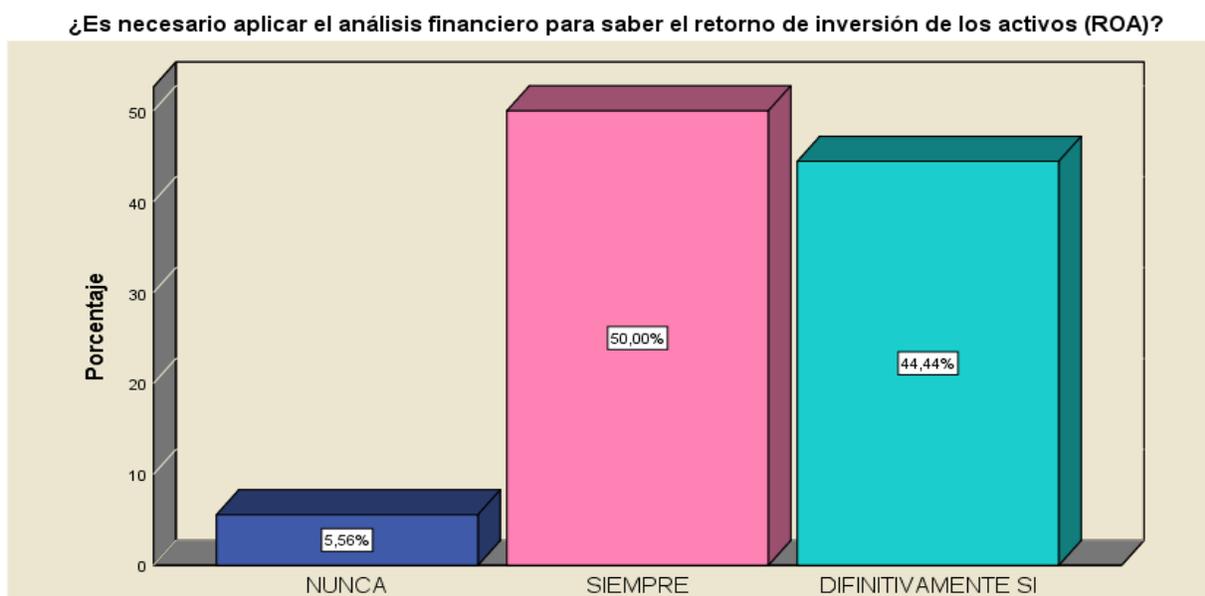
¿Es necesario aplicar el análisis financiero para saber el retorno de inversión de los activos (ROA)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,6	5,6	5,6
	SIEMPRE	9	50,0	50,0	55,6
	DIFINITIVAMENTE SI	8	44,4	44,4	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 13

Gráfica de barras de la pregunta 13 de la variable Rentabilidad.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 19 y en la figura 13, de la encuesta aplicada. el 50% manifestaron que el análisis de interpretación de la ratio es de vital importancia para ver el estado de la rentabilidad de la empresa, el 5.56% está en desacuerdo que se analice el ROA.

Tabla 21

Tabla de frecuencia para la pregunta 14 de la variable Rentabilidad.

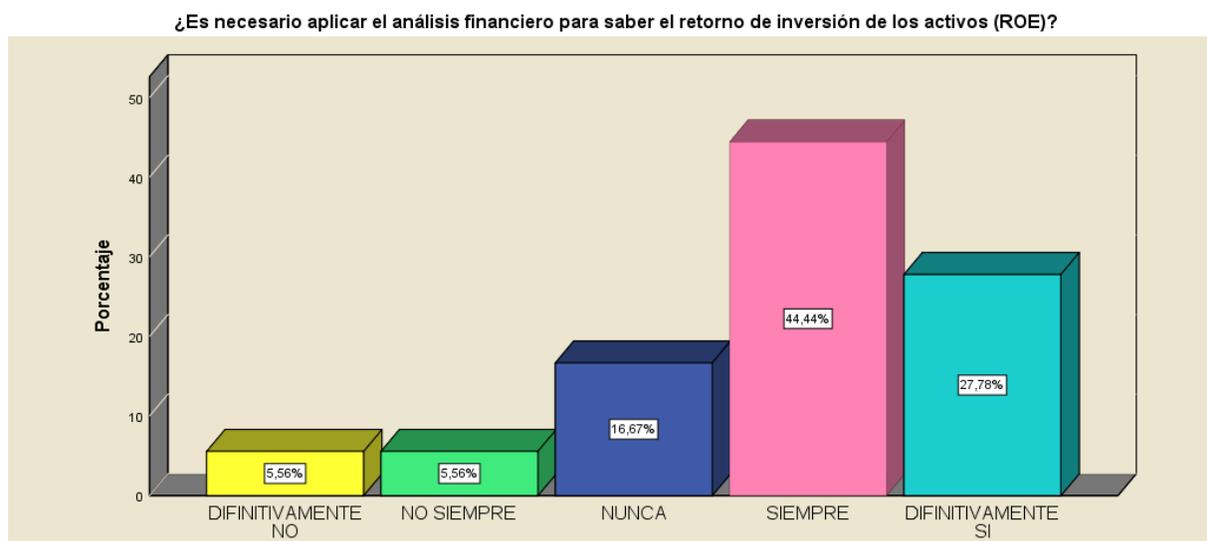
¿Es necesario aplicar el análisis financiero para saber el retorno de inversión de los activos (ROE)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DIFINITIVAMENTE NO	1	5,6	5,6	5,6
	NO SIEMPRE	1	5,6	5,6	11,1
	NUNCA	3	16,7	16,7	27,8
	SIEMPRE	8	44,4	44,4	72,2
	DIFINITIVAMENTE SI	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 14

Gráfica de barras de la pregunta 14 de la variable Rentabilidad.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 20 y en la figura 14, de la encuesta aplicada, el 44,44% de los encuestados marcaron siempre el análisis e interpretación de la ratio es de vital importancia para ver el nivel de rentabilidad de la empresa, el 5,56% están en desacuerdo que se analice el ROE.

Tabla 22

Tabla de frecuencia para la pregunta 15 de la variable Rentabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DIFINITIVAMENTE NO	1	5,6	5,6	5,6
	NUNCA	4	22,2	22,2	27,8
	SIEMPRE	6	33,3	33,3	61,1
	DIFINITIVAMENTE SI	7	38,9	38,9	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 15

Gráfica de barras de la pregunta 15 de la variable Rentabilidad.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 21 y en la figura 15, de la encuesta aplicada, el 38.89% manifestaron definitivamente si, lo que indica que es fundamental saber el margen de utilidad para saber si está perdiendo o ganando dinero, el 5.56% opinaron que desconocen el tema.

Tabla 23

Tabla de frecuencia para la pregunta 16 de la variable Rentabilidad.

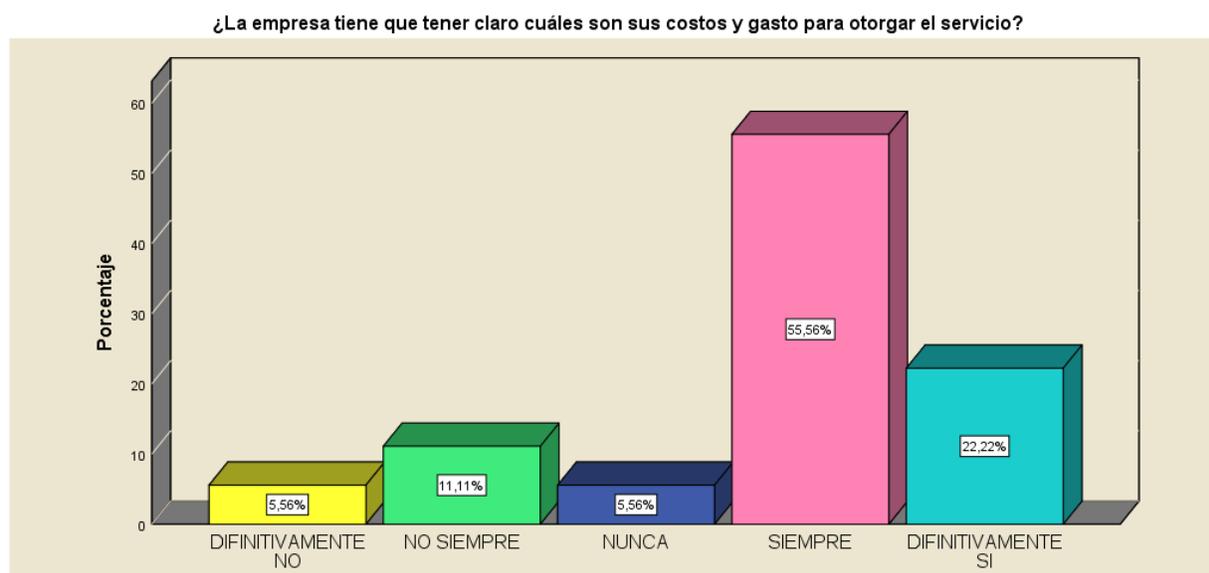
¿La empresa tiene que tener claro cuáles son sus costos y gasto para otorgar el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DIFINITIVAMENTE NO	1	5,6	5,6	5,6
	NO SIEMPRE	2	11,1	11,1	16,7
	NUNCA	1	5,6	5,6	22,2
	SIEMPRE	10	55,6	55,6	77,8
	DIFINITIVAMENTE SI	4	22,2	22,2	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 16

Grafica de barras de la pregunta 16 de la variable Rentabilidad.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 22 y en la figura 16, de la encuesta aplicada, el 55.56% manifestaron siempre, lo que indica que conocer y controlar los costos y gastos es de gran importancia para calcular el rendimiento y productividad, mientras que 5.56% marcaron definitivamente no.

Tabla 24

Tabla de frecuencia para la pregunta 17 de la variable Rentabilidad.

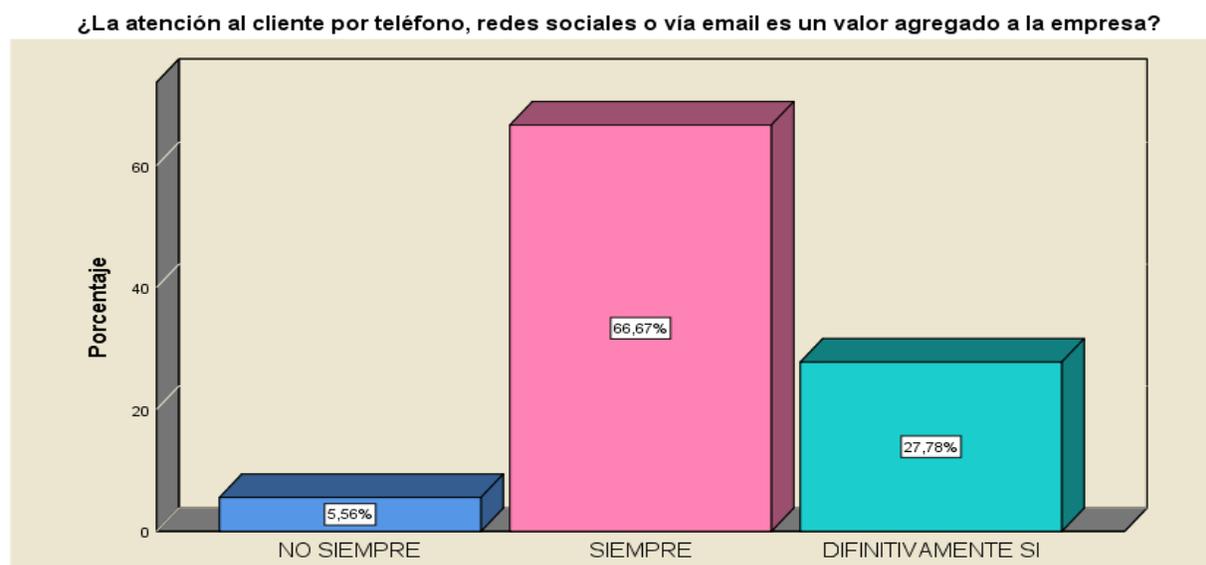
¿La atención al cliente por teléfono, redes sociales o vía email es un valor agregado a la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SIEMPRE	1	5,6	5,6	5,6
	SIEMPRE	12	66,7	66,7	72,2
	DIFINITIVAMENTE SI	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 17

Grafica de barras de la pregunta 17 de la variable Rentabilidad.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 23 y en la figura 17, de la encuesta aplicada el 66.67% manifestaron que siempre, se refiere al propósito de generar mayor valor a cualquier medio para llegar al cliente, mientras el 5.56% opinan que no siempre es un valor agregado porque ya es muy cotidiano.

Tabla 25

Tabla de frecuencia para la pregunta 18 de la variable Rentabilidad

¿Los convenios pactados por grandes empresas de transporte ayudan a dar seguridad a cliente de paso?

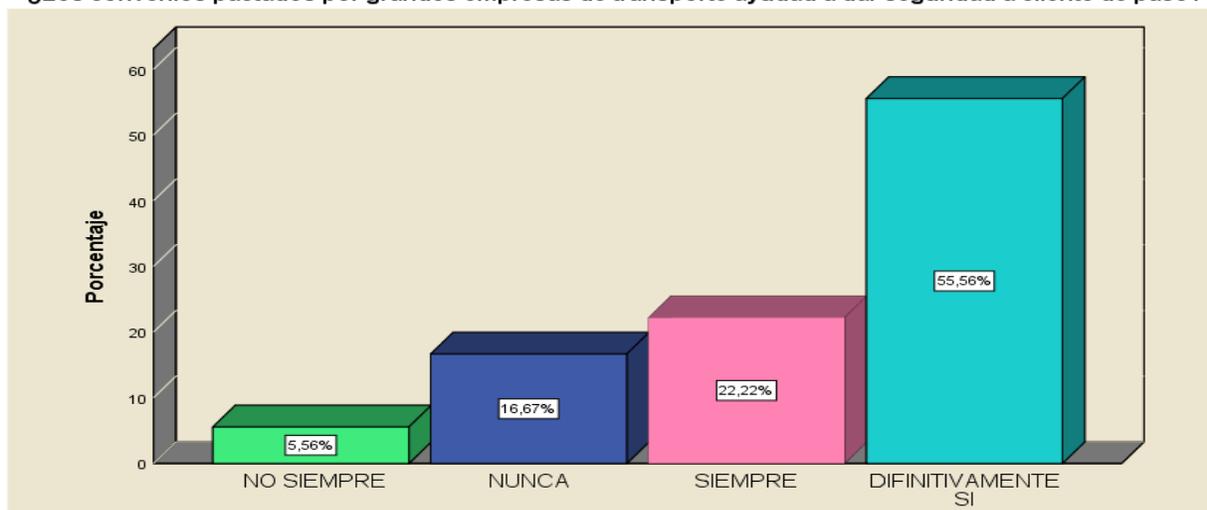
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO SIEMPRE	1	5,6	5,6	5,6
	NUNCA	3	16,7	16,7	22,2
	SIEMPRE	4	22,2	22,2	44,4
	DIFINITIVAMENTE SI	10	55,6	55,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Figuras 18

Gráfica de barras de la pregunta 18 de la variable Rentabilidad.

¿Los convenios pactados por grandes empresas de transporte ayudan a dar seguridad a cliente de paso?



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: Como se puede observar en la tabla 28 y en la figura 22, de la encuesta aplicada, el 55.56% manifestaron la alternativa definitivamente si, reafirmando que los convenios entre empresas dan un buen respaldo, mientras el 5.56% manifestaron la alternativa no siempre haciendo referencia que la empresa se recomienda sola cuando otorga un buen servicio.

4.1.2 Análisis deductivo.

4.1.2.1 Prueba de Normalidad para las variables de estudio

H0: Los datos de la variable presentan distribución Normal.

H1: Los datos de la variable presentan distribución no Normal.

Prueba de normalidad

$P(\text{valor}) > .05$ se rechaza la hipótesis alterna.

$P(\text{valor}) < .05$ se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 26

Prueba de normalidad para las variables Auditoria de Gestión y Rentabilidad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
AUDITORIA DE GESTION	,213	18	,030	,895	18	,048
RENTABILIDAD	,190	18	,084	,785	18	,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

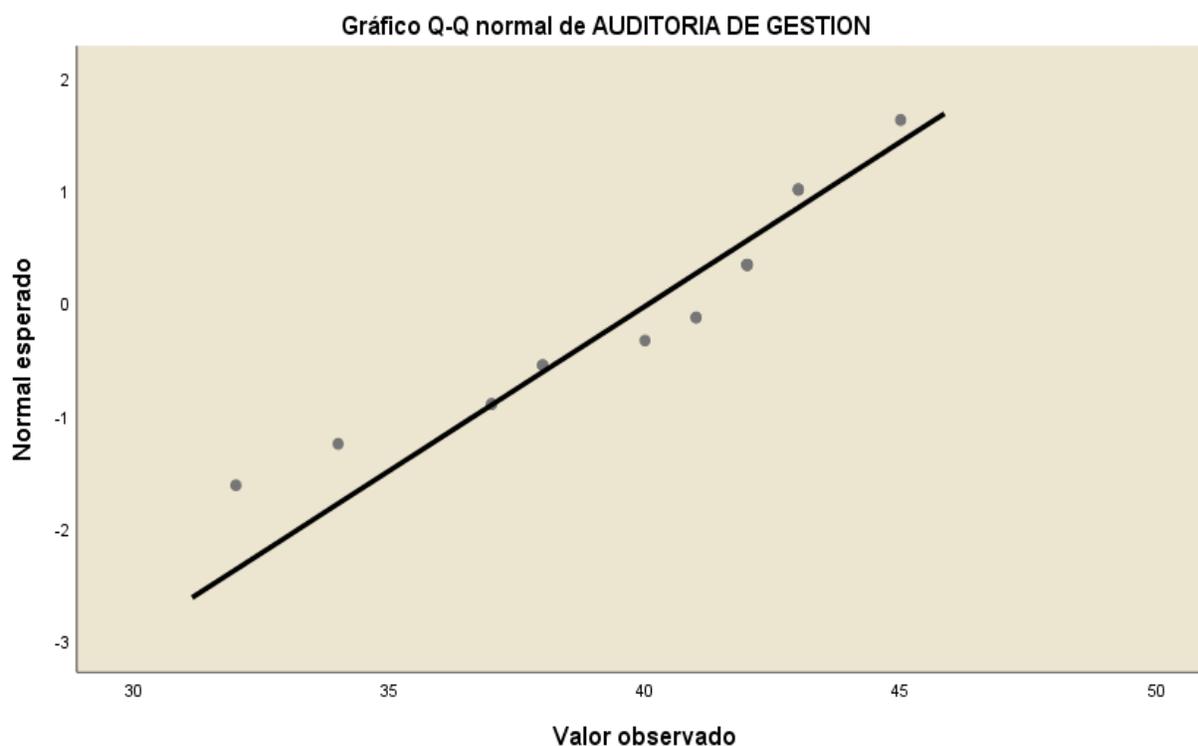
Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación: En esta investigación se aplica la prueba de Shapiro-Wilk debido que la población es 18, se observó que en ambas variables de estudio son $<$ al 0.05 establece significancia para la prueba de normalidad siendo 0.048 y 0.001 se rechaza la prueba nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna y los datos no tiene distribución normal.

En este caso se deberá trabajar con la prueba no paramétrica denominada la prueba de correlación de Rho de Spearman.

Figuras 19

Grafica de dispersión para la variable Auditoria de Gestión.

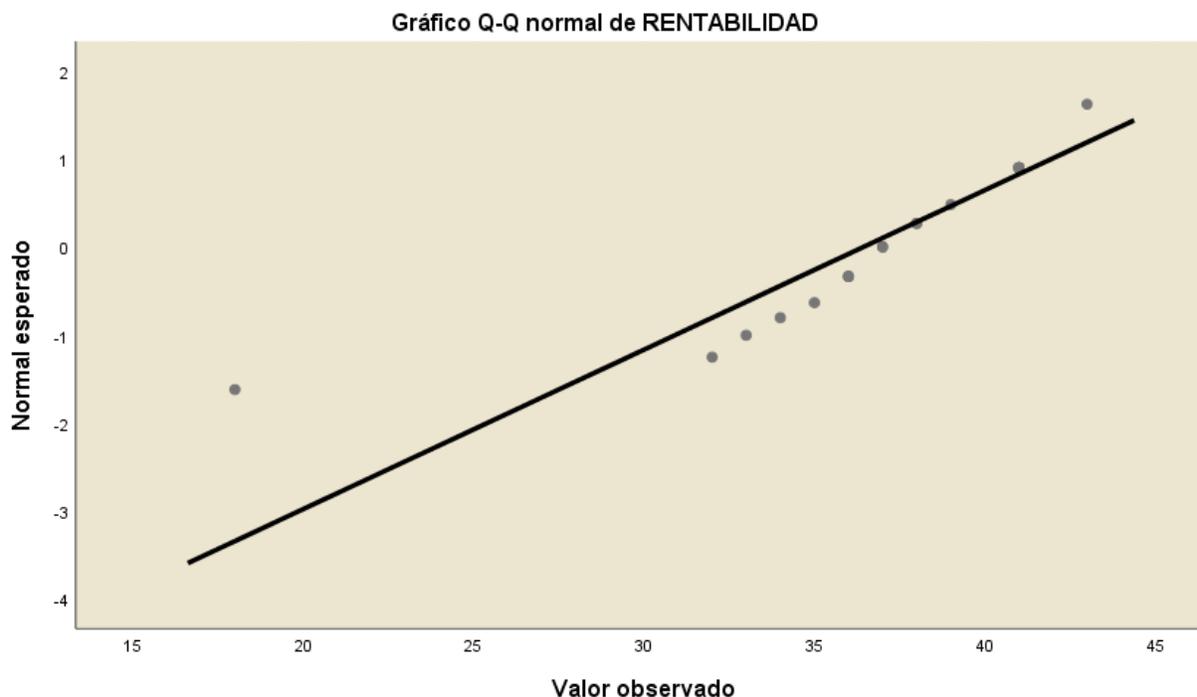


Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Como se observa en la figura 22, los datos de la variable Auditoria de gestión, tiene la No normalidad de (distribución no normal) lo cual reafirma la utilización de una prueba no paramétrica en este caso la correlación Rho de Spearman.

Figuras 20

Gráfica de dispersión para la variable Rentabilidad.



Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Como se observa en la figura 23, los datos de la rentabilidad, tiene la No normalidad de (distribución no normal) lo cual reafirma la utilización de una prueba No paramétrica en este caso la correlación de Rho de Spearman.

4.1.2.2 Prueba de Hipótesis

Según Hernández et al.(2014) la escala de Likert es una medición ordinal uno de los tipos de escala de medición .siendo una escala psicométrica es una de las escalas más amplias en encuestas para la investigación en la cual se obtiene las respuestas colectivas de un grupo de ítems ,por esta razón .la prueba de hipótesis se realizar empleando un método estadístico no paramétrico

.en esta investigación se decidió trabajar con el coeficiente de correlación de Rho Spearman permitiendo determinar la influencia de la variable sobre otra variable en cada una de las hipótesis planteadas.

Tabla 27

Valores para la interpretación de los coeficientes de correlación de Rho de Spearman.

ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 1$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN POSITIVA
$0,81 \leq r \leq 0,99$	Correlación muy alta	
$0,61 \leq r \leq 0,80$	Correlación alta	
$0,41 \leq r \leq 0,60$	Correlación moderada	
$0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación baja	
$0,01 \leq r \leq 0,20$	Correlación muy baja	
$r = 0$	No hay correlación	
ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 0$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN NEGATIVA
$-0,01 \leq r \leq -0,20$	Correlación muy alta	
$-0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación alta	
$-0,41 \leq r \leq -0,60$	Correlación moderada	
$-0,61 \leq r \leq -0,80$	Correlación baja	
$-0,81 \leq r \leq -0,99$	Correlación muy baja	
$r = -1$	No hay correlación	

Fuente: Valderrama (2018).

En seguida se determinará las variables de estudio de acuerdo a las hipótesis planteadas.

4.1.2.3 Hipótesis General

Ha: La Auditoria de Gestión se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima -2021.

Ho: La Auditoria de Gestión no se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima -2021.

Tabla 28

Prueba de correlación Rho de Spearman, variables Auditoria de Gestión y Rentabilidad.

			Correlaciones	
			AUDITORIA DE GESTION	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	AUDITORIA DE GESTION	Coeficiente de correlación	1,000	,603**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	18	18
	RENTABILIDAD	Coeficiente de correlación	,603**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	18	18

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación

Se observa que el P valor es 0.008 siendo menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) y acepta la hipótesis alterna (Ha), es decir existe relación significativamente entre auditoria de gestión con rentabilidad de la empresa CITV Grupo J&J SAC, Lima -2021. Asimismo, se visualiza que el coeficiente de correlación es de 0.603, lo cual establece una correlación positiva moderada.

4.1.2.4 Primara Hipótesis Especifica

Ha: Existe relación significativamente entre el área recursos humanos y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima-2021.

Ho: No existe relación significativamente entre el área recursos humanos y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima-2021.

Tabla 29

Prueba de correlación Rho de Spearman, dimensión Recursos Humanos y Rentabilidad.

			Correlaciones	
			RECURSOS HUMANOS	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	RECURSOS HUMANOS	Coeficiente de correlación	1,000	,549*
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	18	18
	RENTABILIDAD	Coeficiente de correlación	,549*	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	18	18

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación

Se observa que el P valor es 0.018; siendo menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (Ha), es decir existe relación significativamente entre el área recursos humanos y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima-2021. Asimismo, se visualiza que el coeficiente de correlación es de 0.549, lo cual establece una correlación positiva moderada.

4.1.2.5 Segunda Hipótesis Especifica

Ha: Existe relación significativamente entre la gestión administrativa y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima -2021.

Ho: No existe relación significativamente entre la gestión administrativa y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima -2021.

Tabla 30

Prueba de correlación Rho de Spearman, dimensión Gestión Administrativa y Rentabilidad.

			Correlaciones	
			GESTION ADMINISTRSTIV A	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	GESTION ADMINISTRSTIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,472*
		Sig. (bilateral)	.	,048
		N	18	18
	RENTABILIDAD	Coeficiente de correlación	,472*	1,000
		Sig. (bilateral)	,048	.
		N	18	18

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación

Se observa que el P valor es 0.048; siendo mayor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (Ha), es decir existe relación significativamente entre la gestión administrativa y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima -2021. Asimismo, se visualiza que el coeficiente de correlación es de 0.472, lo cual establece una correlación positiva moderada.

4.1.2.6 Tercera Hipótesis Especifica

Ho: Existe relación significativamente entre de desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima-2021.

Ha: No existe relación significativamente entre de desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima-2021.

Tabla 31

Prueba de correlación Rho de Spearman, dimensión Desempeño de los Trabajadores y Rentabilidad.

			DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORE S	RENTABILIDAD
Rho de Spearman	DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES	Coeficiente de correlación	1,000	,588*
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	18	18
	RENTABILIDAD	Coeficiente de correlación	,588*	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	18	18

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Interpretación

Se observa que el P valor es 0.010; siendo menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) y aceptamos la hipótesis alterna (Ha), es decir existe relación significativamente entre de desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de la empresa CITYV GRUPO J&J SAC, Lima-2021. Asimismo, se visualiza que el coeficiente de correlación es de 0.588, lo cual establece una correlación positiva moderada

4.2 Discusión

De acuerdo a la presente investigación se llegó a comprobar la hipótesis general, “La Auditoria de Gestión se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima -2021, A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis nula general cuyo $p(\text{valor})$ es de (0.008), el cual es menor a la significancia teórica establecida del 0,05 para la comprobación de las hipótesis, así mismo de acuerdo con la prueba de correlación de Rho de Spearman de 0.603 lo cual indica una correlación moderada entre ambas variables Auditoria de Gestión se relaciona significativamente con la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima -2021.

De acuerdo con el antecedente de **Julca (2018)**, hemos obtenido los resultados de los análisis, se ha podido determinar la relación auditoria de gestión al área operativa y la rentabilidad en la empresa de servicio de cobranzas integrales B&B SAC, los olivos 2017, en función a la muestra de 54 analistas corporativos, se puede apreciar un coeficiente de correlación de Spearman de 0,771; lo cual evidencia una correlación positiva alta, además se observa que el valor de significancia es de 0,000; y al ser menor que 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por ende, se concluye que 99% de confianza que existe suficientes evidencias estadísticas para relacionar la auditoria de gestión con la rentabilidad de la empresa S&S SAC. El coeficiente de correlación de Spearman ($r= 0771$) lo cual indica una relación positiva alta: concluyendo que se debe aplicarse la Auditoria de Gestión al área operativa para reconocer los costos y gastos de los operativos.

En la presente investigación se llegó a comprobar la hipótesis específica 01 tabla 27 que Existe relación significativamente entre el área recursos humanos y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima-2021. se ratifica con el P valor obtenido de (,018), el cual es menor a la significancia teórica establecida del (0,05) para la comprobación de las hipótesis. Este resultado

demuestra que acuerdo con la prueba correlación de Rho de Spearman existe una correlación positiva fuerte moderada (0,549) entre ambas dimensiones y afirma el área recursos humanos y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima-2021. este resultado explica que el área de recursos humanos es el encargado de la selección, evaluación y capacitación del nuevo personal por ello debe tomar las medidas de precaución. Realizando la comparación con el antecedente **Rosas (2019)** su hipótesis específica fue el control interno de la auditoria de gestión incide significativamente en la administración de los recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú SAC-olmos 2019. su nuestra técnica fue las encuestas y nuestro instrumento el cuestionario, la cuales fueron procesados y validados y con una significancia de (0.000) que es menor al 1%, el coeficiente de Rho de Spearman (0.415) positiva media demostrándose que la auditoria de gestión incide significativamente en la administración de los recursos humanos de la empresa Geen Friuts Perú.

En la presente investigación se llegó a comprobar la hipótesis específica 02 tabla 28 que indica la existencia de una relación entre la gestión administrativa y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima -2021; se ratifica la significancia de (,048), el cual es menor a la significancia teórica establecida del (0,05) para la comprobación de las hipótesis. Este resultado demuestra que acuerdo con la prueba correlación de Rho de Spearman existe una correlación positiva moderada entre ambas dimensiones y afirma que el valor existe relación significativamente entre la gestión administrativa y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima -2021.este resultado explica la importancia que tiene la gestión administrativa su planificación y estrategias planteadas se ven reflejados en el incremento de ventas según sus metas.

En la presente investigación se llegó a comprobar la hipótesis específica 03 tabla 29 que indica que no existe una relación significativamente entre de desempeño de los trabajadores y la

rentabilidad de satisfacción al cliente la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima-2021; se ratifica con el P valor ($,052$), el cual es mayor a la significancia teórica establecida del ($0,05$) para la comprobación de las hipótesis. Este resultado demuestra que acuerdo con la prueba correlación de *Rho de Spearman* existe una correlación positiva moderada ($0,588$) entre ambas dimensiones y afirma que existe relación significativamente entre de desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima-2021.

Conclusiones

1. Se concluyó que la auditoria de gestión incide significativamente en la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC Lima, 2021. Se obtuvo un grado de relación mediante la prueba de Rho de Spearman positiva moderada de (0,603) y un nivel de significancia del (0,008).
2. Se concluyó que Existe relación significativamente entre el área recursos humanos y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima-2021. Se obtuvo un grado de relación mediante la prueba de Rho de Spearman positiva moderada de (0,549) y un nivel de significancia del (0,018).
3. Se concluyó que Existe relación significativamente entre la gestión administrativa y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima -2021. Se obtuvo un grado de relación mediante la prueba de Rho de Spearman positiva moderada de (0,472) y un nivel de significancia del (0,048).
4. Se concluyó que Existe relación significativamente entre de desempeño de los trabajadores y la rentabilidad de la empresa CITV GRUPO J&J SAC, Lima-2021. Se obtuvo un grado de relación mediante la prueba de Rho de Spearman positiva moderada de (0,588) y un nivel de significancia del (0,010).

Recomendaciones

1. Se recomienda que el área de Recursos Humanos debe realizar capacitaciones continuas al personal de ventas, al personal operario y administrativo, con el objetivo de dar a conocer el manual operaciones y funciones de cada trabajador.
2. se recomienda al área administrativa capacitar al personal de ventas y al personal de imagen para que puedan brindar una buena atención a los clientes de igual manera distribuir actividades y responsabilidades.
3. se recomienda al gerente de la empresa implementar el área de contabilidad y finanzas para que puedan tener el control directo de ingresos, gastos, declaración de impuestos etc. reales ya que cumple con un papel importante en la empresa.
4. se recomienda al gerente general de la empresa realizar una auditoría de gestión. al departamento de recursos humanos, administración y operaciones para evaluar cómo están Utilizando los recursos disponibles, de esa manera se podrá tomar medidas preventivas que ayuden al crecimiento de la empresa.

Referencias Bibliográficas

- Rivera León, F., & Rivera Sandoval, F. (2018). Auditoria de Gestión como Instrumento en la Decisión Gerencial. *Gestión En El Tercer Milenio*, 21(41), 35-42. Recuperado a partir de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/15420>
- Medina Rodríguez, A. G. (2021). *Auditoría de gestión durante la emergencia sanitaria por el Covid-19 en el período marzo-junio del 2020 en la asesoría contable MSN Corp.* (Bachelor's thesis). <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32728>
- Martínez Núñez, M. L. (2021). *Factores determinantes de la rentabilidad empresarial del sector transporte en Colombia* (Doctoral dissertation, Universidad EAFIT).
<http://hdl.handle.net/10784/30556>
- Terán, G. A. P. (2020). *Análisis de Rentabilidad de Bienes Inmuebles de Uso Habitacional para Arrendamiento en la Ciudad de Santiago de Querétaro.*
<http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/1916>
- Uguña Beltrán, J. A. (2021). *Auditoría de gestión para “Comercial Uguña”, período 2019* (Bachelor's thesis, Universidad del Azuay).
<http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/11319>
- Cuenca Lucas, Y. A. (2022). *Auditoría de Gestión al Gad Municipal del Cantón Santa Ana y su Cumplimiento de las Políticas Institucionales, Período* (Bachelor's Thesis, Jijpipaja. Unesum). <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/3524>

Rosas Alfaro, M. M. (2019). La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú SAC-Olmos, 2019. <https://hdl.handle.net/11537/23302>

Caruapoma Espinoza, L. B. (2021). Factores que inciden en la rentabilidad de las Cajas Municipales del Perú: periodo 2005–2020. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/18870>

Julca Menor, A. M. (2018). Auditoría de gestión al área operativa y la rentabilidad en la empresa de Servicio Cobranzas Integrales B&S SAC del distrito de Los Olivos, 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23559>

Loli Mejía, H. J. (2019). *Auditoría de gestión y su influencia en la operatividad de las empresas hoteleras de Lima Metropolitana - 2018*. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/6422>

Mamani Quispe, L. W. (2021). Análisis de la rentabilidad en el Banco Pichincha, período 2017-2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83286>

Triana Rubio, L. (2010). La auditoría de gestión, una solución ante los retos provocados por los escándalos financieros. <http://hdl.handle.net/11619/1635>

Iván Patricio Arias González (2018): “Auditoría un enfoque de gestión”, Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, (abril 2018). En línea: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>

Mesa, L. O., & González, M. C. (2013). La auditoría de gestión social en las empresas cooperativas. *Cooperativismo y desarrollo: COODES*, 1(2), 316-334. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5233968>

Egúsqüiza Pereda, C. A., & Egúsqüiza Pereda, O. (2000). AUDITORÍA DE GESTION. *Quipukamayoc*, 7(14),69–75. <https://doi.org/10.15381/quipu.v7i14.5699>

DESSLER, GARY y VARELA JUÁREZ, RICARDO Administration de recours humanos. Enfoque latinoamericano PEARSON EDUCACIÓN, México, 2011 ISBN: 978-607-32-0249-7 Área: Administración Formato: 18.5 × 23.5 cm Páginas: 528 <http://up-rid2.up.ac.pa:8080/xmlui/handle/123456789/1558>

Andrea del Pilar Ramírez Casco, Raúl Germán Ramírez Garrido y Edison Vinicio Calderón Moran (2017): “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial”, Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017). En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

María Margarita Chiang Vega, José Felipe Ojeda Hidalgo (2011); “Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres” Contaduría y Administración Volumen 58, número 2, abril–junio de 2013, páginas 39-60 [http://dx.doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71209-9](http://dx.doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71209-9)

Alberca Ludeña, Jenny Emilia; Rodríguez León, Gabriela Alexandra (2012). Incremento de rentabilidad en la empresa El Carrete. Trabajo de Graduación previo la Obtención del Título de Ingeniero en Finanzas. Carrera de Finanzas. Quito: UCE. 198 p. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/825>

- Bravo Orellana, S. (2003). Análisis de rentabilidad económica y financiera. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2941>
- Morillo, M. (2001). Rentabilidad financiera y reducción de costos. *Actualidad contable FACES*, 4(4), 35-48. <https://www.redalyc.org/pdf/257/25700404.pdf>
- Guzmán, C. A. (2005). Ratios financieras. Perú: Edición. <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2005/09/ratios-financieros-matematicas-financieras-1.pdf>
- Salluca, N. P. C., & Correa, E. D. D. (2015). Estructura financiera y rentabilidad: origen, teorías y definiciones. *Revista de Investigación Valor Contable*, 2(1).
- Guzmán, C. A., & Samatelo, J. L. A. (2006). *Ratios Financieros Y Matemáticas de la Mercadotecnia*. Juan Carlos Martínez Coll.
- Santa Cruz Marín, M. (2015). El control interno basado en el modelo COSO. *Revista De Investigación Valor Contable*, 1(1). <https://doi.org/10.17162/rivc.v1i1.832>
- Hernandez Mendoza, S., & Duana Ávila, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Rizzo, M. M. (2007). El capital de trabajo neto y el valor en las empresas. La importancia de la recomposición del capital de trabajo neto en las empresas que atraviesan o han atravesado crisis financieras. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (61), 103-121. <https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495011.pdf>

Avolio, E. (2015). Rentabilidad un enfoque técnico. Recuperado de <https://www.pymesyautonomos.com/administracion-finanzas/que-es-el-roade-una-empresa>

Zurita Farceque, T., Pucutay Perez, J. A., Córdova Jaime, I., & León Sánchez, L. Y. (2019). Estrategias financieras para incrementar la rentabilidad. Caso: Empresa Indema Perú S.A.C. INNOVA Research Journal, 4(3.1), 30-41. <https://doi.org/10.33890/innova.v4.n3.1.2019.1175>

Tipo de investigación

Jordi Muntané relat (2010) Introducción a la Investigación Básica, Revisiones Temáticas. Instituto de Investigación Biomédica de Córdoba.

Álvarez Risco, A. (2020). Clasificación de las investigaciones. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales.

<https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>

López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>

Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de invstigacion*. (1.^a ed.). Editorial San Marcos.

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014) Enfoque de investigación. Definiciones de los enfoques cuantitativo y cualitativo, sus similitudes y diferencias. *RH Sampieri, Metodología de la Investigación*. (p,9)

Apéndice

Civ Grupo J&J SAC, Lima-2021?	Civ Grupo J&J SAC, Lima-2021	empresa Civ Grupo J&J SAC, Lima-2021.				Convenios	18	
----------------------------------	---------------------------------	--	--	--	--	-----------	----	--

Apéndice 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS
CUESTIONARIO

Estimados Sr, Sra. y Srta. Saludos cordiales: Por favor, se solicita contestar las preguntas del siguiente Auditoria de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Citv Grupo J&J SAC lima -2021 cuestionario, el mismo que tiene por finalidad recoger información necesaria para determinar de qué manera la.

Instrucciones: Marque con un aspa (x) en la casilla numerada según su criterio y teniendo la escala detallada a continuación. Se le ruega ser lo más objetivo posible

5	4	3	2	1
Definitivamente Si	Siempre	Nunca	No siempre	Definitivamente No

N.º	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Variable 1: Auditoria de gestión						
Dimensión: Recursos Humanos						
1	¿El área de recursos humanos interviene en el proceso de selección del personal?					
2	¿Tiene conocimiento del manual de organización y funciones de la empresa?					
3	¿El clima laboral es favorable para el desarrollo de las actividades en la empresa?					
Dimensión: Gestión Administrativa						
4	¿El área administrativa establece estrategias a corto y largo plazo?					
5	¿Considera usted que se está cumpliendo con los objetivos estratégicos de la empresa?					
6	¿Los resultados obtenidos son de acuerdo a lo planificado por la empresa?					

Dimensión: Desempeño de los Trabajadores					
7	¿Existen trabajadores que desempeñan más de una labor?				
8	¿la empresa otorga reconocimientos por cumplimiento de metas?				
9	¿Considera que su remuneración abonados es equivalente al trabajo que realiza?				
Variable 2: Rentabilidad					
Dimensión: Capital de trabajo					
10	¿Los activos fijos inciden en la rentabilidad de la empresa?				
11	¿El patrimonio de la empresa se eleva cuando adquiere activo?				
12	¿Los estados financieros ayudan a gerencia a conocer la liquidez de la empresa?				
Dimensión: Recurso Invertido					
13	¿Es necesario aplicar el análisis financiero para saber el retorno de inversión de los activos (ROA)?				
14	¿Es necesario aplicar el análisis financiero para saber el retorno de inversión de los activos (ROE)?				
15	¿Es indispensable saber la utilidad de la empresa?				
Dimensión: Estrategias Financieras					
16	¿La empresa tiene que tener claro cuáles son sus costos y gasto para otorgar el servicio?				
17	¿La atención al cliente por teléfono, redes sociales o vía email es un valor agregado a la empresa?				
18	¿Los convenios pactados por grandes empresas de transporte ayudada a dar seguridad a cliente de paso?				

Apéndice 3: VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

TEMA: AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CITV GRUPO J&J SAC LIMA -2021.

SABINA PIÑIN CARMEN
Contabilidad y Finanzas

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para 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	X
2	Objetividad Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad Adecuado al avance de la ciencia y 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 y items				X	
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Apellidos y Nombres del juez experto: LUCAS DIEGO MERCEDES

Especialidad del juez experto: AUDITORIA, TRIBUTACION Y CONTABILIDAD

Grado del juez experto: DOCTORA EN CONTABILIDAD Y FINANZAS



MERCEDES LUCAS DIEGO

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

TEMA: AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CITV GRUPO J&J SAC LIMA -2021.

SABINA PIÑIN CARMEN
Contabilidad y Finanzas

JUICIO DE EXPERTO:

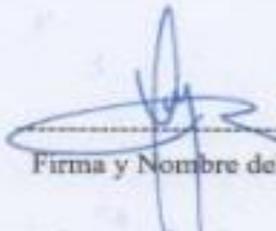
1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.

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 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 y items					X
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

Apellidos y Nombres del juez experto: PONCE DE LEÓN MUÑOZ JAIME
MODESTO

Especialidad del juez experto: FINANZAS
Grado del juez experto : Magister


Firma y Nombre del Juez experto

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

TEMA: AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CITV GRUPO J&J SAC LIMA -2021.

SABINA PIÑIN CARMEN
Contabilidad y Finanzas

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para 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 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 y ítems				X	
9	Metodología La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

Apellidos y Nombres del juez experto: Cruz Padilla Jorge Martín

Especialidad del juez experto: ADMINISTRADOR

Grado del juez experto : DOCTOR

Jorge Martín Cruz Padilla

Apéndice 4: TABULACIÓN DE CUESTIONARIO

VARIABLE 1: AUDITORIA DE GESTION

N°	RECURSOS HUMANOS			GESTION AMINISTRATIVA			DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES			TOTALES V1			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	D1V1	D2V1	D3V1	V1
1	5	4	5	5	3	5	5	5	5	14	13	15	42
2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	14	14	15	43
3	5	4	5	4	5	5	4	5	5	14	14	14	42
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	15	15	15	45
5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	12	12	13	37
6	5	4	5	5	3	5	5	5	5	14	13	15	42
7	5	5	4	4	3	5	5	5	5	14	12	15	41
8	5	4	5	4	3	5	4	5	5	14	12	14	40
9	5	4	3	5	3	5	3	5	5	12	13	13	38
10	5	5	3	5	3	5	5	5	5	13	13	15	41
11	4	4	3	3	3	5	4	4	4	11	11	12	34
12	5	5	3	5	4	5	5	5	5	13	14	15	42
13	5	5	5	5	3	5	5	5	5	15	13	15	43
14	4	4	4	4	4	5	4	4	4	12	13	12	37
15	4	4	4	3	4	5	4	5	5	12	12	14	38
16	5	5	5	4	5	5	5	5	4	15	14	14	43
17	5	3	3	4	3	4	3	4	3	11	11	10	32
18	5	5	5	5	2	5	5	5	5	15	12	15	42

VARIABLE 1: RENTABILIDAD

N°	CAPITAL DE TRABAJO			RECURSO INVERTIDO			ESTRATEGIAS FINANCIERAS			TOTALES V2			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	D2V2	D2V2	D3V3	V2
1	3	4	5	4	4	3	4	4	5	12	11	13	36
2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	15	14	12	41
3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	9	10	15	34
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	14	15	12	41
5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	13	12	12	37
6	4	5	4	5	5	5	5	5	5	13	15	15	43
7	5	4	5	5	5	5	4	4	4	14	15	12	41
8	4	4	4	4	4	4	5	5	5	12	12	15	39
9	3	4	5	4	4	3	4	4	5	12	11	13	36
10	4	5	5	5	3	5	4	4	3	14	13	11	38
11	3	4	4	4	4	3	1	4	5	11	11	10	32
12	5	3	5	5	3	5	2	4	5	13	13	11	37
13	4	3	5	5	4	5	4	5	3	12	14	12	38
14	3	5	4	4	2	4	4	4	5	12	10	13	35
15	3	4	5	4	4	3	4	4	5	12	11	13	36
16	4	2	5	5	5	5	5	5	5	11	15	15	41
17	1	2	3	4	1	1	2	2	2	6	6	6	18
18	5	3	3	4	4	4	3	4	3	11	12	10	33

Apéndice 5: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA EMPRESA



REVISION TECNICA GRUPO J&J

Lima, 31 de enero del 2022.

Señores:

Universidad Peruanas de las Américas
Av. Garcilaso de la Vega N° 1880 – Lima- Perú

Atención: Dra. Doris Farfán Valdivia.
Dpto. de Grados y títulos

Ref.: Autorización de Trabajo de investigación

De mi Consideración:

Me dirijo a usted con el fin de informar como **CENTRO DE INSPECCIONES TECNICO VEHICULARES GRUPO J&J S.A.C.**, con RUC N.º 20602191045, con domicilio fiscal en Av. Carlos Izaguirre N° 129 y 131 Independencia, debidamente representado por el Gerente General NEGRAL OLMEDO JUAN, Identificado con DNI: 44505591, me dirijo a usted mediante la presente para hacerle de conocimiento que se autoriza el trabajo de investigación "AUDITORIA DE GESTIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA CITV GRUPO J&J SAC LIMA -2021", a la Srta. Sabina Piñin Carmen con DNI N° 47194234, trabajo de investigación para obtener el título profesional de Contador Público.

Agradeciéndole de antemano por vuestra atención a la presente, quedo de usted.

Atentamente;

JUAN NEGRAL OLMEDO
Gerente General
C.I.T.V. GRUPO J & J S.A.C.
RUC : 20602191045

Av. Carlos Izaguirre N°129 y 131 - Independencia – Lima
<https://www.citvgrupojjsac.com/>
Telf. 963 962 592