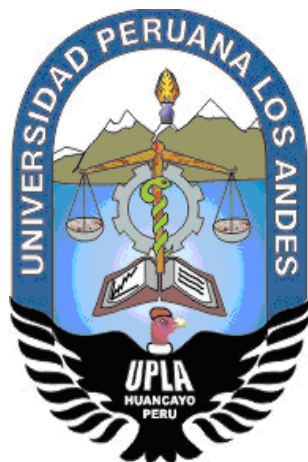


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

**Auditoría de la Calidad y Rentabilidad de la Empresa Inversa
S.R.L., Huancayo 2018.**

Para Optar : Título Profesional de Contador Público

Autor : Bach. Lizeth Gleny Murillo Bendezú

Asesor : CPC. Edwin Tovar Apumayta

Línea de Investigación
Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y
Culminación : 12.10.2019 - 11.10.2020

Huancayo – Perú
2021

Hoja de aprobación de jurados



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES

DICTAMEN N° 034-2020 -MDPMC- -FCAC-UPLA

A : Dr. FREDI GUTIERREZ MARTINEZ
 DECANO DE LA FACULTAD DE CC.AA.CC

DE : Mtro. MARÍA DEL PILAR MARTICORENA CÒRDOVA
 DOCENTE REVISOR - DICTAMINADOR

ASUNTO : **DICTAMEN DE REVISIÓN DE TESIS**

REF : RESOLUCIÓN N° 2474-2020/D-FCAC de fecha .22/10/ 2020

FECHA : **05** de Noviembre de 2020

En cumplimiento a la RESOLUCIÓN N° 2878-2020/D-FCAC de fecha 27/11./2020 y de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, cumpro con EMITIR EL DICTAMEN, referente a la revisión de la tesis titulada: "AUDITORIA DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSA S.R.L., HUANCAYO 2018", presentado por la Bachiller en Contabilidad y Finanzas:

• **MURILLO BENDEZU LIZETH GLENY**

Que cumple con los aspectos formales, metodológicos y de contenido; en mi calidad de docente revisor declaro **APROBADO** la mencionada Tesis, debiendo los interesados a proseguir con los trámites correspondientes conforme lo establece el Reglamento.

Es cuanto informo a usted, para los fines consiguientes.

Atentamente,




MTRO. MARÍA DEL PILAR MARTICORENA CÒRDOVA
DOCENTE - REVISOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
 Calle República N° 151 - Huancayo / Celular: 984226288

"Año de la Universalización de la Salud"

DICTAMEN N° 37-2021-CRDA-FCAC-UPLA

A : **DR. WILBER GONZALO VÁSQUEZ VÁSQUEZ**
 DECANO DE LA FACULTAD DE CC.AA.CC.

DE : **Mtra. CARMEN ROSA DOLORIER AGUIRRE**
 DOCENTE REVISOR-DICTAMINADOR

ASUNTO : **Dictamen de Revisión de Tesis.**

REFERENCIA : **Resolución N° 2474-2020/D-FCAC-UPLA de fecha 22-10-2020**

FECHA : **Huancayo, 23 de agosto de 2021**

En cumplimiento a la **RESOLUCIÓN N° 2474-2020/D-FCAC-UPLA de fecha 22-10-2020** y de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, cumpro con **EMITIR EL DICTAMEN**, referente a la revisión de la Tesis Titulada **"AUDITORIA DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSA S.R.L., HUANCAYO-2018"** presentado por la Bachiller en Contabilidad y Finanzas **BACH. LIZETH GLENY MURILLO BENDEZU**, para optar el Título Profesional de Contador Público, la misma que cumple con los aspectos formales, metodológicos y de contenido; en mi calidad de docente revisor declaro **APROBADO** la mencionada Tesis, debiendo la interesada a proseguir con los trámites correspondientes conforme lo establece el Reglamento.

Es cuanto informo a usted, para los fines consiguientes.

Atentamente.

Mg. CARMEN ROSA DOLORIER AGUIRRE
 DOCENTE- REVISOR



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES

DICTAMEN N° 048-2021-MAAM-FCAC-UPLA

A : Dr. Wilber Vásquez Vásquez
 DECANO DE LA FACULTAD DE CC.AA.CC

DE : Mg. MILAGROS AMPARO ASTETE MONTALVO
 DOCENTE REVISOR - DICTAMINADOR

ASUNTO : **DICTAMEN DE REVISIÓN DE TESIS**

REF : RESOLUCIÓN N° 2474-2020/D-FCAC-UPLA def echa 22.10.2021

FECHA : 20.09.2021

En cumplimiento a la RESOLUCIÓN N° 1858-2020/D-FCAC-UPLA DE FECHA 31.08.2021 de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, cumpla con informar referente a la revisión de la tesis titulada: "AUDITORIA DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSA S.R.L., HUANCAYO 2018" presentada por la Bachiller en Contabilidad y Finanzas:

MURILLO BENDEZU LIZETH GLENY

Que cumple con los aspectos formales, metodológicos y de contenido; y en mi calidad de docente revisor declaro **APROBADO** la mencionada Tesis, debiendo los interesados a proseguir con los trámites correspondientes conforme lo establece el Reglamento.

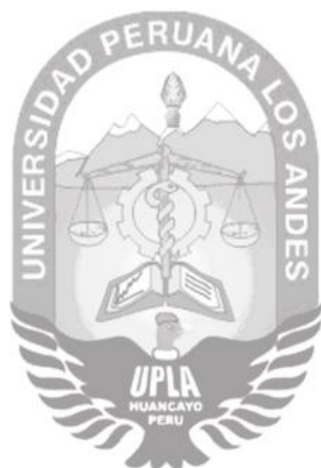
Es cuanto informo a usted, para los fines consiguientes.

Atentamente,

Mg. Milagros Amparo Astete Montalvo
DOCENTE - REVISOR

A
Ve

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas



TESIS

Auditoría de la calidad y rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L.,
Huancayo 2018.

Para optar : El título de Contador Público

Autor : Bach. Lizeth Gleny Murillo Bendezú

Asesor : CPC. Edwin Tovar Apumayta

Línea de investigación : Ciencias empresariales y Gestión de los
Recursos

Fecha de Inicio y Culminación : Junio 2019 – Julio 2021

Huancayo - Perú

Agosto, 2021

Asesor:

CPC. Edwin Tovar Apumayta

Dedicatoria

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado la fortaleza para continuar cuando he estado a punto de caer, por ello con toda la humildad de mi corazón, puedo dedicar primeramente mi trabajo de tesis a Dios.

De igual manera, dedico mi trabajo de tesis a mi madre Rosa María Bendezú Pinto, por darme una carrera profesional, por creer en mi capacidad, por ser la razón de mi día a día, a pesar de que hemos pasado momentos muy difíciles en la vida, siempre ella brindándome su amor, su cariño y comprensión, me ha enseñado a nunca rendirme.

Dedico a mi Madre y hermano, quien con su palabra de aliento nunca me han dejado caer, para que siempre siguiera adelante que siempre sea perseverante y luche por mis ideales.

Autor: Lizeth Gleny Murillo Bendezú

Agradecimiento

Agradecimiento a mi madre Rosa María Bendezú Pinto y mi hermano Harold Cristhian Rojas Bendezú, por ser quienes me guían y orientan en mi camino profesional y personal.

A la Universidad Peruana los Andes, por haberme permitido ser parte de esta gran casa de estudio. Por compartir dificultades, retos, grandes momentos y alegrías inolvidables.

A la Facultad de ciencias Administrativas y Contables, por darme la oportunidad de formarme dentro de sus aulas por todos los conocimientos necesarios en mi formación profesional.

A los catedráticos porque con sus sabios consejos me apoyaron en la elaboración de la presente, especialmente al Mg. Walter Rubén Santana Camargo.

A la empresa Inversiones Salazar (Inversa Srl), por facilitarme toda la información necesaria para desarrollar la presente tesis y a todos los colaboradores.

Al Asesor de Tesis, profesor CPC. Edwin Tovar Apumayta, por aceptar ser mi guía en todo este proceso de elaboración de tesis, por las correcciones y enseñanzas.

Autor: Lizeth Gleny Murillo Bendezú

Contenido

Hoja de aprobación de jurados	ii
Asesor:	vi
Dedicatoria	vii
Agradecimiento	viii
Contenido	ix
Contenido de tablas	xii
Contenido de figuras.....	xiv
Resumen	xvi
Abstract.....	xvii
Términos clave utilizados en la investigación.....	xviii
Introducción.....	xix
CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	21
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	21
1.2. Delimitación del problema.....	26
1.3. Formulación del problema.....	27
1.3.1. Problema general	27
1.3.2. Problemas específicos	27
1.4. Justificación	27
1.4.1. Social	27
1.4.2. Teórica.....	28
1.4.3. Metodológica.....	28
1.5. Objetivos.....	28
1.5.1. Objetivo general	28
1.5.2. Objetivos específicos.....	28

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.....	29
2.1. Antecedentes.....	29
2.2. Bases Teóricas o Científicas.....	35
2.2.1. Auditoría de la calidad.....	35
2.2.2. Rentabilidad.....	43
2.3. Marco Conceptual.....	48
CAPÍTULO III HIPÓTESIS	50
3.1. Hipótesis General.....	50
3.2. Hipótesis específicas.....	50
3.3. Variables.....	50
CAPÍTULO IV METODOLOGÍA.....	53
4.1. Método de Investigación.....	53
4.2. Tipo de Investigación.....	53
4.3. Nivel de Investigación	54
4.4. Diseño de la Investigación.....	54
4.5. Población y muestra.....	55
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	55
4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	56
4.8. Aspectos éticos de la investigación	57
CAPÍTULO V RESULTADOS	58
5.1. Indicadores de rentabilidad.....	58
5.2. Auditoría de la calidad.....	59
5.3. Descripción de resultados	71
5.4. Contraste de hipótesis	109
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	113

CONCLUSIONES.....	115
RECOMENDACIONES	116
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	117
ANEXOS.....	123
Matriz de consistencia	124
Matriz de operacionalización de las variables	125
Matriz de operacionalización del instrumento.....	127
El instrumento de investigación y constancia de su aplicación.....	128
Confiabilidad y validez del instrumento.....	131
La data de procesamiento de datos	137
Solicitud de Autorización para el desarrollo de la investigación.....	139
Consentimiento informado	141
Estados Financieros de los años 2017 y 2018 de la empresa Inversa S.R.L	142
Consentimiento / asentimiento informado.....	148
Fotos de la aplicación del instrumento a la empresa Inversa SRL.	149

Contenido de tablas

Tabla 1. Operacionalización de la Variable I	51
Tabla 2. Operacionalización de la Variable II.....	52
Tabla 3. Confiabilidad de los cuestionarios	56
Tabla 4. Rentabilidad sobre activos de la empresa Inversa.....	58
Tabla 5. Rentabilidad sobre capital invertido de la empresa Inversa	58
Tabla 6. Realización de controles sorpresivos de supervisión	71
Tabla 7. Supervisiones a áreas que no presentan mejoras.....	72
Tabla 8. Procesos del área están bien establecidos.....	73
Tabla 9. Demoras en algún proceso a emplear para poder realizar el servicio	74
Tabla 10. Los materiales que se necesitan se adquieren oportunamente	75
Tabla 11. Dificultades en el proceso que realiza.....	76
Tabla 12. Optimizan los materiales al máximo y mínimo para emplear el servicio	77
Tabla 13. Las diferentes áreas trabajan coordinadamente.....	78
Tabla 14. El servicio entregado a los clientes es de calidad.....	79
Tabla 15. Las demás áreas de la empresa trabajan de forma conjunta.....	80
Tabla 16. Los materiales y equipos para brindar el servicio son de calidad	81
Tabla 17. El trabajo está siendo bien remunerado.....	82
Tabla 18. Los trabajos son realizados oportunamente.....	83
Tabla 19. La empresa tiene quejas o reclamos por parte de los clientes	84
Tabla 20. El trabajo que realiza va acorde con los objetivos de la empresa	85
Tabla 21. Sus opiniones o sugerencias se toman en cuenta	86
Tabla 22. La rentabilidad de la empresa va en aumento con respecto al periodo anterior.....	87
Tabla 23. La empresa seguiría obteniendo rentabilidades.....	88
Tabla 24. La empresa tiene problemas de liquidez	89

Tabla 25. Existen problemas en la compra de materiales	90
Tabla 26. Reducir los procedimientos mejorarían la rentabilidad.....	91
Tabla 27. Existen de problemas de cobros a los clientes	92
Tabla 28. Emplear un nuevo sistema de cobros se incrementaría la rentabilidad	93
Tabla 29. Reducir el costo del servicio incrementaría la rentabilidad	94
Tabla 30. Los inversionistas de la empresa ganan utilidades al final del periodo.....	95
Tabla 31. Conforme con la repartición de las utilidades	96
Tabla 32. El mejor manejo de los costos mejoraría la rentabilidad de la empresa.....	97
Tabla 33. La inversión en mantenimiento, capacitación afectaría la rentabilidad	98
Tabla 34. El ingreso de más inversionistas mejoraría la rentabilidad	99
Tabla 35. Los inversionistas se encuentran satisfechos con las utilidades.....	100
Tabla 36. La empresa tiene un futuro rentable en el sector	101
Tabla 37. Las utilidades de fin de año se vuelven a invertir	102
Tabla 38. Eficiencia.....	103
Tabla 39. Eficacia.....	104
Tabla 40. Rentabilidad económica	105
Tabla 41. Rentabilidad financiera.....	106
Tabla 42. Auditoría de la calidad	107
Tabla 43. Rentabilidad.....	108
Tabla 44. Prueba de normalidad.....	109
Tabla 45. Relación entre eficiencia y rentabilidad	110
Tabla 46. Relación entre eficacia y rentabilidad	111
Tabla 47. Relación entre auditoría de la calidad y rentabilidad	112

Contenido de figuras

Figura 1. Realidad problemática.....	24
Figura 2. Mapa de procesos de la empresa Inversa S.R.L.....	61
Figura 3. Realización de controles sorpresivos de supervisión.....	71
Figura 4. Supervisiones a áreas que no presentan mejoras.	72
Figura 5. Procesos del área están bien establecidos.	73
Figura 6. Demoras en algún proceso a emplear para poder realizar el servicio.....	74
Figura 7. Los materiales que se necesitan se adquieren oportunamente.	75
Figura 8. Dificultades en el proceso que realiza.....	76
Figura 9. Optimizan los materiales al máximo y mínimo para emplear el servicio.....	77
Figura 10. Las diferentes áreas trabajan coordinadamente.	78
Figura 11. El servicio entregado a los clientes es de calidad.	79
Figura 12. Las demás áreas de la empresa trabajan de forma conjunta.	80
Figura 13. Los materiales y equipos para brindar el servicio son de calidad.....	81
Figura 14. El trabajo está siendo bien remunerado.	82
Figura 15. Los trabajos son realizados oportunamente.	83
Figura 16. La empresa tiene quejas o reclamos por parte de los clientes.....	84
Figura 17. El trabajo que realiza va acorde con los objetivos de la empresa.	85
Figura 18. Sus opiniones o sugerencias se toman en cuenta.	86
Figura 19. La rentabilidad de la empresa va en aumento con respecto al periodo anterior. ...	87
Figura 20. La empresa seguiría obteniendo rentabilidades.	88
Figura 21. La empresa tiene problemas de liquidez.	89
Figura 22. Existen problemas en la compra de materiales.	90
Figura 23. Reducir los procedimientos mejorarían la rentabilidad.	91
Figura 24. Existen de problemas de cobros a los clientes.	92

Figura 25. Emplear un nuevo sistema de cobros se incrementaría la rentabilidad.....	93
Figura 26. Reducir el costo del servicio incrementaría la rentabilidad.	94
Figura 27. Los inversionistas de la empresa ganan utilidades al final del periodo.	95
Figura 28. Conforme con la repartición de las utilidades.....	96
Figura 29. El mejor manejo de los costos mejoraría la rentabilidad de la empresa.	97
Figura 30. La inversión en mantenimiento, capacitación afectaría la rentabilidad.	98
Figura 31. El ingreso de más inversionistas mejoraría la rentabilidad.....	99
Figura 32. Los inversionistas se encuentran satisfechos con las utilidades.	100
Figura 33. La empresa tiene un futuro rentable en el sector.	101
Figura 34. Las utilidades de fin de año se vuelven a invertir.....	102
Figura 35. Eficiencia.	103
Figura 36. Eficacia.....	104
Figura 37. Rentabilidad económica.....	105
Figura 38. Rentabilidad financiera.	106
Figura 39. Auditoría de la calidad.	107
Figura 40. Rentabilidad.	108

Resumen

La presente investigación titulada: Auditoría de la calidad y rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo – 2018, la cual tuvo como propósito principal determinar la manera en que la auditoría de calidad se relación con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018. La metodología utilizada en este trabajo fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental de alcance descriptivo – correlacional, para lo cual se contó con una muestra de 33 trabajadores a los cuales se les aplicó dos cuestionarios para la recolección de información. Los principales resultados demostraron que hay una inadecuada auditoría de la calidad según el 63.6% de los resultados, mientras que el 51.5% indicó que hay una baja rentabilidad, además se pudo comprobar que hay deficiente eficiencia y eficacia de la auditoría de la calidad. Finalmente se demostró con la prueba estadística aplicada, que arrojó una significancia bilateral de 0.000, confirmando la existencia de una relación significativa (ρ de Spearman= 0.714) de la auditoría de calidad y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo - 2018. Para ello se recomienda al gerente de la empresa mejorar la disponibilidad de los recursos y herramientas para el desarrollo de las actividades de los trabajadores, todo esto mediante el establecimiento de nuevos convenios o contratos celebrados con los proveedores que pueden llegar a abastecer a la empresa de manera puntual, puesto que ello conllevará que los trabajadores se vuelvan más eficientes.

Palabras claves: auditoría, calidad, rentabilidad, eficiencia, eficacia.

Abstract

The present investigation entitled: Audit of the quality and profitability of the company Inversa SRL, Huancayo - 2018, whose main purpose was to determine the way in which the quality audit is related to the profitability of the company Inversa SRL, Huancayo 2018. The methodology used in this work was applied, with a descriptive-correlational non-experimental design, for which there was a sample of 33 workers to whom two questionnaires were applied to collect information. The main results showed that there is an inadequate quality audit according to 63.6% of the results, while 51.5% indicated that there is low profitability, it was also possible to verify that there is poor efficiency and effectiveness of the quality audit. Finally, it was demonstrated with the applied statistical test, which yielded a bilateral significance of 0.000, confirming the existence of a significant relationship (Spearman rho = 0.714) between the quality audit and the profitability of the company Inversa SRL, Huancayo - 2018. For this, the manager of the company improve the availability of resources and tools for the development of workers' activities, all this through the establishment of new agreements or contracts concluded with suppliers that can supply the company in a timely manner, since this will entail that workers become more efficient.

Keywords: audit, quality, profitability, efficiency, effectiveness.

Términos clave utilizados en la investigación

- Auditoría de la calidad : Proceso por el cual se verifica si lo que se viene empleando en el proceso del servicio esté acorde con lo planificado.
- Rentabilidad : Interacción de todos los recursos de una organización para poder alcanzar beneficios.
- Eficiencia : Forma de medición en el seguimiento de control, manifestando el uso óptimo de los recursos.
- Eficacia : Indicador con el cual se mide los resultados alcanzados por la institución de acuerdo a los objetivos establecidos.

Introducción

La presente investigación titulada “Auditoría de la calidad y rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo – 2018” surgió a raíz de la observación de una serie de deficiencias internas, por la ausencia del control de los procesos que realiza la empresa y por el descontento que tuvieron algunos clientes, trayendo como consecuencia demoras en los pagos de los servicios prestados, ocasionando la disminución de la rentabilidad, ya que los indicadores no llegaron a cubrir las expectativas de los accionistas, es por ello que en esta investigación se planteó como principal objetivo determinar la manera en que la auditoría de calidad contribuye en la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo, 2018. En cuanto a la metodología, se utilizó el método inductivo, método científico del tipo aplicada, de nivel correlacional, contando con un diseño no experimental, en el que la población y muestra de estudio fueron 33 trabajadores de la empresa, y se llegó a aplicar como instrumentos al cuestionario. Sobre la estructura que fue desarrollado esta investigación es el siguiente:

Capítulo I. Planteamiento del Problema. En este capítulo se detalló la realidad problemática en sus tres niveles (internacional, nacional y local), se formularon los problemas de investigación que fueron el general y los específicos, se justificó el estudio (social, teórico y metodológico), y finalmente se plantearon los objetivos de investigación que fueron el general y los específicos.

Capítulo II. Marco Teórico. En este capítulo se plantearon los antecedentes de la investigación los cuales fueron al nivel internacional y nacional, se presentaron de manera clara y coherente las teorías correspondientes a ambas variables estudiadas en donde se detallan los conceptos y dimensiones, y finalmente se plasmó el marco conceptual.

Capítulo III. Hipótesis. En este capítulo se formularon las hipótesis general y específica, asimismo se presentaron la operacionalización de las variables, en donde se señalaron sus dimensiones e indicadores.

Capítulo IV. Metodología. En este capítulo se plasmaron el método general y específico de la investigación, así como también el tipo, nivel y diseño de la investigación. En cuanto a la población y muestra se llegó a determinar su tamaño y el tipo de muestreo aplicado, también se plasmaron las técnicas y los instrumentos de recolección de datos, la confiabilidad y la validez de los instrumentos, y finalmente se detalló las consideraciones éticas.

Capítulo V. Resultados. Se presentaron los resultados de los instrumentos aplicados, los cuales fueron agrupados en tablas y figuras, asimismo se llegó a contrastar la hipótesis formulada.

Capítulo VI. Análisis y discusión de resultados. En este capítulo se describieron y analizaron los resultados obtenidos en base a los objetivos general y específicos, asimismo se discutió con algunas de las investigaciones que se plasmaron en los antecedentes, con la finalidad de encontrar concordancia o diferencia con los resultados obtenidos.

Conclusiones. Se concluyó en base a las evidencias encontradas del desarrollo de los objetivos, asimismo quedó claro si se acepta o rechaza la hipótesis de investigación.

Recomendaciones. En este capítulo se sugirieron las mejoras al problema, ellas fueron formuladas en base a las conclusiones arribadas.

Finalmente se encuentran las referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La aplicación de auditoría de calidad en todas las etapas del proceso productivo es un problema que engloba a todas las organizaciones del mundo repercutiendo en su rentabilidad, frente a ello se crearon las diferentes medidas para poder mejorar la calidad como en el año 1987 se logran publicar las Normas ISO 9000 con el fin de poder generar estándares de calidad a nivel mundial (eficiencia y eficacia) para que las organizaciones brinden productos de calidad y con ello poder expandir sus mercados internacionalmente aumentando su rentabilidad; además que en 1995 según Domínguez (2005), el consejo Europeo llego a la conclusión que era de vital importancia la mejora de calidad y para ello debería recogerse estándares y proponerse metas para poder lograrlo. (p.58).

La lucha por lograr la calidad en el continente americano es notaria ya que las diferentes organizaciones elaboran estrategias para poder mejorar sus procesos productivos en todos los sectores y con ello poder mejorar su rentabilidad como menciona el Diario La Nación (2018) en Chile, la Subsecretaría de Estado de Tributación frente a las deficiencia de calidad aprobó la ejecución de auditorías de mantenimiento de gestión de calidad por una firma externa, las cuales serían aplicadas a varias organizaciones con el fin de mejoras en las organizaciones auditadas bajo las normas ISO 9001:2015, modificada a la versión 2018, ayudando a las diferentes empresas a que ofrezcan productos de calidad mejorando en sus procesos productivos con eficiencia y eficacia aptos para la exportación. (p.1) de igual manera la percepción del público en relación del precio con la calidad del servicio es notaria como ocurre en México según Sánchez y Alvear (2018) en donde el servicio de transporte público incremento sus tarifas mas no el nivel de calidad del servicio en la ciudad de Durango, provocando malestares en la población con reclamos perjudicando en los ingresos de la industria del transporte en Durango; así mismo, existen innumerables casos en el continente

americano en el cual se enmarca los bajos niveles de eficiencia y eficacia de los servicios prestados a los clientes perjudicando a las empresas en su rentabilidad (p.2).

En el Perú, el compromiso con la calidad está vigente, esto se demuestra en la creación del Instituto Nacional de Calidad (INACAL) mediante Ley N°30224 en julio del 2014, esta Institución Nacional certifica a las empresas evaluándolas mediante las normas de estandarización internacionales. La creación de esta institución es a razón del bajo nivel de calidad presentado por las empresas del Perú ya que presentan bajos niveles de eficiencia y eficacia en su producción; un claro ejemplo son las medidas tomadas a nivel de Gobierno por la mejora del servicio telefónico como se menciona en el Diario Gestión (2018) en donde Perú acuerda la misma tarifa telefónica para los mismos países suscritos en este acuerdo frente al pésimo servicio telefónico.

En el caso de Inversa S.R.L., la cual es una empresa creada en 1988 que brinda servicios complementarios de limpieza de ambientes en los diferentes puntos del país, con ruc N° 20401992333, teniendo como visión el mantener en perfecto estado los ambientes de trabajo de sus clientes a través de la limpieza y saneamiento ambiental. Empieza sus funciones el 01 de agosto de 1988 en la ciudad de Huancayo, y en búsqueda del fomento de mayor reconocimiento en el 2006 empieza la exportación de sus servicios a nivel nacional. En el 2014 marca su historia pues luego de haber presentado ciertas dificultades en cuanto a los procesos tales como: ausencia de control de procesos, excesivos tiempos de respuesta a los clientes, retraso en las entregas, etc. Se logró la implementación del “Sistema de Gestión de Calidad (ISO 9001:2008); y dos años después, su certificación ISO 9001:2015.

Hoy por hoy, la empresa aún sigue presentando problemas, los cuales se manifiestan en su rentabilidad ya que posee cuentas por cobrar anualmente que supera el millón de soles, debido al deficiente servicio, ya que los clientes se niegan a pagar oportunamente por el

servicio prestado debido a la calidad de servicio que presta la organización, la presente investigación busca mejorar la organización interna de la empresa para que sus clientes estén más satisfechos con los tiempos de entrega, y sus colaboradores puedan hacer un mejor trabajo al haber un mejor desarrollo de los procesos, factor que en los últimos meses afectaba a la empresa con un menor número de contratos. Además de no ser puntual en el pago a sus trabajadores generando malestares en estos; a la vez que se reciben quejas por parte de los trabajadores del área operativa las cuales se fundamenta en el deficiente abastecimiento de materiales como los implementos a usarse (materiales de limpieza y vestuario) para realizar el servicio a pesar que la empresa cuenta con áreas estructurales bien definidas y con funciones claramente establecidas; en el proceso productivo para llegar a la satisfacción del cliente, presenta retrasos los cuales se manifiesta en la demora de compras de dichos materiales y los engorrosos trámites administrativos para poder adquirir dichos materiales a pesar de contar con un mapa de procesos en el cual muestra el procedimiento a cumplirse para poder llegar a dicha satisfacción, pese a ello se cuenta con deficiencias haciendo visible los bajos índices de eficiencia (uso de recursos) y eficacia (en el logro de sus objetivo) y con ello perjudicando en la rentabilidad anual, puesto que solo supera los noventa mil soles, pudiendo superar estos niveles de rentabilidad. De seguirse estos problemas la empresa presentara bajos índices de efectividad reduciendo significativamente en su rentabilidad llegando posiblemente a presentar perdidas en sus estados financieros trayendo como consecuencia hacer incobrables las cuentas por cobrar, incrementar sus endeudamientos a corto y largo plazo, el retraso de pago a sus colaboradores, y bajos índices de rentabilidad para sus accionistas.

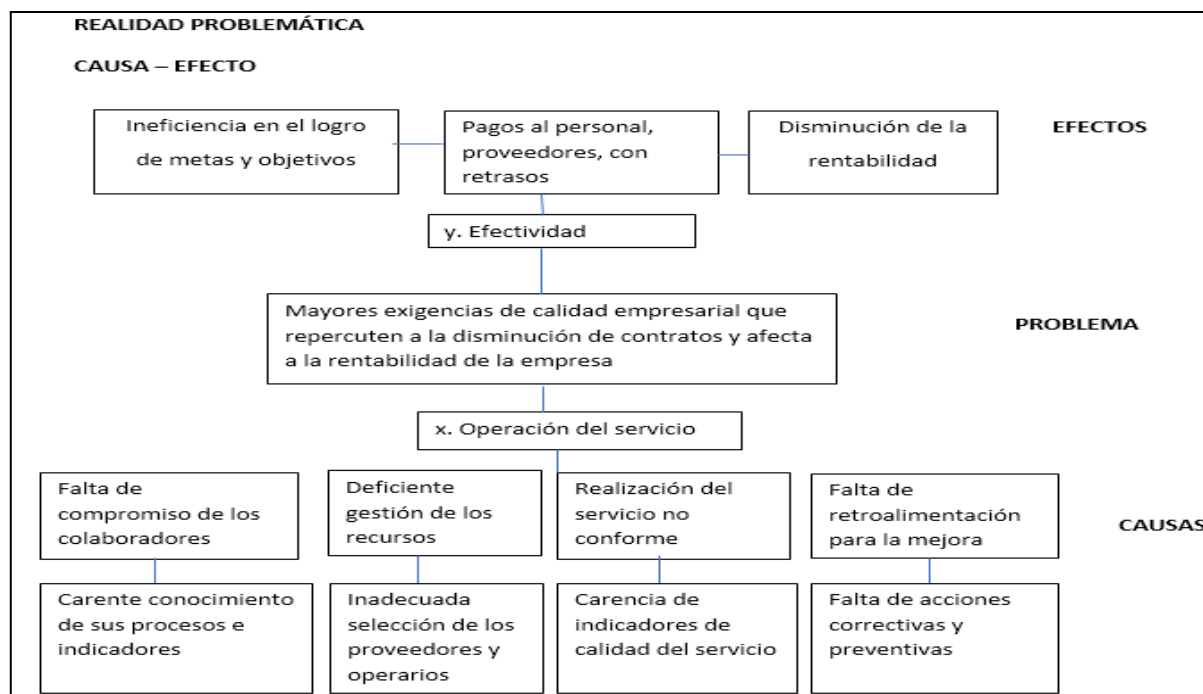


Figura 1. Realidad problemática.

Por ello esta investigación pretende Determinar la manera en que la auditoría de calidad contribuye en la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018.

Según entrevista con el Gerente General el Sr. Salazar Pimentel Wilfredo Omar que desde el 2010 se encuentra en dicho cargo, la disminución de los contratos durante los últimos semestres como repercusión de las mayores exigencias de calidad del entorno empresarial, se debe a las siguientes principales causas agrupadas de la siguiente manera:

- Falta de compromiso del responsable de la Dirección y de los Colaboradores, esto debido al carente conocimiento por parte del personal del lineamiento estratégico de la empresa como la misión, visión, objetivos estratégicos, valores entre lo más representativo.
- Deficiente Gestión de los recursos, esto debido a la falta de requisitos estándares para seleccionar a sus proveedores, lo cual perjudica y daña la calidad de los servicios prestados, ya que muchos de los productos adquiridos por los proveedores forman parte del servicio brindado a los clientes.

- Realización del servicio no conforme, esto debido a la falta de una clara identificación de los procesos, funciones, responsables e indicadores de desempeño que aseguren la calidad en todos los procesos.
- Falta de retroalimentación para la mejora continua, el personal no muestra acciones de mejora en la realización de sus funciones, tampoco presenta acciones preventivas que puedan evitar una no conformidad por parte del cliente.

El área comercial de la empresa INVERSA S.R.L es la encargada de buscar oportunidades de negocio, planificarlas, gestionarlas y concretarlas con la obtención de nuevos clientes o mantener los clientes actuales, lo cual se cuantifica con nuevos contratos para la Empresa, con ello se genera actividad para todas las áreas de apoyo y operativas.

Para ello el área de operaciones ejecuta la instalación del servicio y todo el desarrollo de esta donde se da el servicio al cliente.

Una de las principales consecuencias de la reducción del número de clientes es la falta de eficacia para lograr las metas de la organización, así como la falta de eficiencia en el uso de recursos, y la ausencia de poder de negociación para lograr acuerdos comerciales, a pesar de contar con auditorías anuales.

Por estos motivos externos como también internos la Gerencia de INVERSA decidió implementar el Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008, a inicios del año 2016, posterior se actualizó a la versión ISO 9001:2015, logrando la ansiada Certificación después de años de inversión y esfuerzo de todos los integrantes de la organización.

El problema del presente estudio tiene que ver con la determinación de la implementación del SGC basado en la norma ISO 9001:2015 y su relación con la efectividad

de la rentabilidad en la Empresa INVERSA SRL y que esto se logra principalmente a través de la calidad de sus servicios y el desarrollo de estas con el cliente interno y externo el cual generara mayores contratos (ventas) del área comercial y el desarrollo óptimo del área operativa, estos dos puntos nos generara mayor rentabilidad en la empresa Inversa Srl. Si bien es cierto existe bibliografía sobre las normas ISO y sus beneficios, la razón de esta investigación fue determinar si dichos beneficios influyen en la Rentabilidad de la Empresa INVERSA S.R.L.

1.2. Delimitación del problema

El espacio donde se llevará a cabo el presente estudio será en la empresa Inversa S.R.L., empresa dedicada al rubro servicios de limpieza de ambientes en los diferentes puntos del país, con ruc N° 20401992333, ubicada en el distrito y provincia de Huancayo, departamento de Junín; también cuenta con oficinas la ciudad de Lima. El periodo de análisis que comprenderá el presente estudio es el año 2018.

En la presente investigación se abocará a temas relacionados a la auditoría de calidad el cual se medirá a través de la eficiencia y eficacia y relacionado a la otra variable, la rentabilidad, que involucra temas relacionados a la rentabilidad económica y financiera de una empresa, el cual se medirá a través de la Rentabilidad sobre los Activos (ROA) y Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE).

Auditoría de calidad.

Según Álvarez (2015) es un proceso por el cual se verifica si lo que se viene empleando en el proceso del servicio esté acorde con lo planificado (p.159).

Rentabilidad.

Según Ccaccya (2015) define a la rentabilidad como la comparación entre los resultados alcanzados y los recursos empleados para poder alcanzar dichos resultados, es decir interacción de todos los recursos de una organización para poder alcanzar beneficios.

1.3. Formulación del problema

Esto surge por el descontento de los clientes, los problemas internos de la organización, y la disminución de contratos (ventas), que, en conjunto, perjudicaban la rentabilidad de la empresa es por ello que se tiene la necesidad de medir el grado de contribución de la auditoría de Calidad frente a la rentabilidad en la Empresa Inversa S.R.L.

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la auditoría de la calidad y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018?

1.3.2. Problemas específicos

- a. ¿Cuál es la relación entre la eficiencia y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018?
- b. ¿Cuál es la relación entre la eficacia y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La investigación se llevó a cabo porque se buscaba conocer si la auditoría de calidad, que se aplicaba en la empresa Inversa S.R.L. de Huancayo, tenía alguna relación con sus indicadores de rentabilidad; para de este modo la empresa pueda hacer énfasis en desarrollar

políticas de calidad interna y externa, que arrojen resultados positivos en las auditorías de calidad, y mejoren los indicadores de rentabilidad de la misma empresa.

1.4.2. Teórica

La investigación pretendió conocer el estado actual del proceso del servicio que presta la empresa Inversa SRL, a través de la auditoría de la calidad, enfocada en la teoría de (Alvarez, 2015) y la rentabilidad la cual se fundamentará en la teoría de (Ccaccya, 2015) con su enfoque financiero.

1.4.3. Metodológica

En la presente investigación se empleó el método deductivo el cual permitió que se formulara la hipótesis de investigación, mientras que el método inductivo permitió hacer el empleo de la técnica de la encuesta y análisis documental, acompañado de procedimientos estadísticos y matemáticos para poder demostrar la hipótesis que fue formulada, y de esa manera se arribó a las conclusiones finales.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la auditoría de la calidad y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018.

1.5.2. Objetivos específicos

- a. Establecer la relación entre la eficiencia y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018.
- b. Establecer la relación entre la eficacia y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Dentro del ámbito local no se han encontrado referencias. Dentro del ámbito nacional se han considerado los siguientes autores:

Valencia (2015) en su tesis “El control interno y la rentabilidad en la empresa Impor buenaño S.A. de la ciudad de Ambato”. Universidad Técnica de Ambato. Ambato, Ecuador. Como principal objetivo se planteó determinar la incidencia del control interno en los procedimientos contables para la mejora de la rentabilidad de la empresa Textil Imporbuenaño; en el que se tomó como muestra a 13 trabajadores; esta investigación presentó un diseño descriptivo; se emplearon como instrumentos al cuestionario y guía de entrevista; en donde concluyó que la empresa no cuenta con buen control interno, lo que se manifiesta en que no existe sustento físico de los ingresos y egresos es decir que no existe documentación sustentatoria; y también que los documentación procesadas por las diferentes áreas no ingresan oportunamente al sistema documentario contable haciendo que la rentabilidad no se incremente a lo que los encuestados lo califican como regular (53.8%). Esta investigación contribuirá a la presente en el sentido de referencia ya que demuestra que un bajo control interno repercute en la rentabilidad de la empresa en estudio.

Vásquez (2017), en su tesis “Contribuciones del control interno a la mejora de la rentabilidad de una empresa de servicios turísticos”. Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador. Como objetivo general se planteó determinar el control interno en la mejora de la rentabilidad en la Agencia de Viajes Intipungo Turismo Inviajes Cía. Ltda. La muestra tuvo un tamaño de 11 trabajadores, el diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal, y se llegaron a emplear cuestionarios, guías de análisis documental y guía de

observación. Finalmente se concluyó que mediante la auditoría se evidenció que existe muchas falencias sobre los procesos que aplica la empresa para brindar un servicio, esto porque vinieron trabajando de manera empírica, es por ello que los trabajadores manifestaron que la empresa presenta un alto nivel de riesgo en un 59% para poder salvaguardar el eficiente empleo de los recursos disponibles para otorgar un servicio de calidad, y todo esto vino a crear un efecto negativo en la rentabilidad, puesto que se vio reflejada con la disminución del valor de los indicadores económicos, como es el caso del ROA que cayó en 0.476% y el ROE en 0.532%.

Aroca (2016) en su tesis “La Auditoría y su Incidencia en la Gestión de Empresa de Transportes Guzmán S.A. de la Ciudad de Trujillo”. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Tuvo como objetivo el de determinar de qué manera la auditoría interna incide en la gestión de la empresa de transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2015; tomó una muestra de 10 trabajadores; la investigación presenta un diseño descriptivo – correlacional; usó los instrumentos el cuestionario, guía de entrevista, guía de registro documental; en donde concluye que el control interno es débil ya que el 62% manifestó que el diseño, implementación y su respectivo mantenimiento es frágil; también manifiesta que los niveles de eficiencia y eficacia del órgano auditor ha ido en aumento en relación a años anteriores, ya que muestra con un 57% en el 2014 y 55% en el 2015. Esta investigación contribuirá a la presente de referencia ya que muestra los mismos indicadores de estudio en la variable de auditoría interna, con ello contribuir a la etapa de discusión con los resultados encontrados con el presente estudio.

Toledo (2017) en su tesis “Auditoría de Gestión y su Relación con la Rentabilidad Fija de las Empresas de Transmisión Eléctrica en el Distrito de Miraflores, 2016”. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Tuvo como objetivo el de determinar de qué manera la auditoría de

gestión se relaciona con la rentabilidad lineal en las empresas de transmisión eléctrica en el distrito de Miraflores, 2016; tomó una muestra de 43 trabajadores de dichas empresas; la investigación presenta un diseño descriptivo – correlacional, usó los instrumentos de cuestionario y guía de entrevista; el autor concluye que la auditoría de gestión presenta relación con la rentabilidad fija de la empresa de estudio, con un nivel de significancia del 5%; además que el 50% del personal estaría formando un grado de dependencia con la institución y no estaría capacitada para empelar sus funciones. Esta investigación contribuirá a la presente en el sentido de referencia ya que presenta variables similares y además que acredita la relación de estas mediante una técnica estadística validada, y con ello contribuirá a la validación de los resultados encontrados con la presente investigación.

Polo (2018), en su tesis “Auditoría de calidad basada en ISO 22000 para la mejora del servicio y la rentabilidad en el Centro Recreativo RIOSO E.I.R.L., Chulucanas”. Universidad Nacional De Piura, Perú. Tuvo como objetivo general determinar la manera en que la aplicación del ISO 22000 mejora la calidad del servicio y rentabilidad del Centro Recreativo RIOSOL E.I.R.L., Chulucanas. La muestra tuvo un tamaño de 30 clientes, la investigación tuvo un diseño no experimental de corte transversal, y se empleó como instrumento al cuestionario. Finalmente se concluyó que el valor que se obtuvo de la prueba estadística del Chi Cuadrado ($\chi^2 = 7,5$) llegó a ubicarse en la zona de rechazo, significando ello un nivel de significancia del 5%, por lo tanto se llegó a rechazar la hipótesis nula para aceptar la alterna, de esta manera se mencionó que a través de la auditoría de la calidad que se ejecutó con el ISO 22000 se logró la mejora de la calidad del servicio brindado, y ello repercutió en una buena rentabilidad, que pasó de ser regular a muy buena. Esta investigación ayudó a comprender como se relaciona la auditoría de la calidad con la rentabilidad de una empresa.

Gamboa (2015), en su tesis “Aplicación de la auditoría de gestión como herramienta de control y evaluación para mejorar la rentabilidad en las empresas comercializadoras de vehículos de la Provincia de Trujillo”. Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú. Tuvo como fin fundamental el de determinar si con la aplicación de la auditoría de gestión como un instrumento de control y evaluación se permitirá mejorar la rentabilidad de las empresas comercializadoras de vehículos; tomó como muestra la información proporcionada por la empresa Neo Motors S.A.C (Concesionaria autorizado de Chevrolet en la Provincia de Trujillo); la investigación presenta un diseño descriptivo; uso los instrumentos de fichas de observación y guías de entrevista. En donde concluye que al realizar la comparación de los resultados que se obtuvieron luego de la aplicación de la auditoría de gestión y la evaluación de las operaciones en las áreas críticas se apreció que el nivel de rentabilidad mejoró alcanzando los objetivos y las metas propuestas. Además, se determinó que la evaluación de los niveles de eficiencia y eficacia presentó influencia en los índices de rentabilidad respecto al año 2013. Esta investigación contribuirá a la presente en el sentido de referencia ya que presenta las variables de estudio, de modo similar, con ello se podrá comparar resultados y enriquecer las conclusiones de la presente investigación.

Cárdenas (2017), en su tesis “La Auditoría administrativa y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Médico Especializado Trujillo S.A.C., Trujillo año 2016”. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. El autor tuvo como objetivo el de determinar la incidencia de la auditoría administrativa en la rentabilidad del centro médico en mención; tomó como muestra a la empresa Centro Médico Especializado Trujillo S.A.C; la investigación presenta un diseño descriptivo; empleó como instrumentos una guía de entrevista y una guía de análisis documental; en donde concluye que luego de aplicado la auditoría administrativa la empresa logró incrementar sus ventas y con ello, el incremento de su rentabilidad en un 3%; además, del incremento de su rentabilidad patrimonial en un 4% y la de ventas netas en un 3%.

Este estudio brinda un soporte a la presente por lo que será considerada como parte de las referencias y contribuirá para un mejor contraste de resultados.

Olortegui (2016) en su tesis “Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Avícola Virgen del Cisne SAC de la Ciudad de Trujillo Año 2015”. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú. El autor tuvo como objetivo el de determinar de qué manera la auditoría de gestión incide en la rentabilidad de la empresa avícola del Cisne SAC de la ciudad de Trujillo 2015; tomó una muestra a la misma empresa, la investigación presenta un diseño descriptivo; usó los instrumentos de guía de entrevista y guía de análisis documental; en dónde logra concluir que la aplicación de un auditoría de gestión mejorara las áreas de ventas y distribución, resultando beneficioso en la rentabilidad ya que se mejorara en el proceso y en la toma de decisiones de las distintas áreas de la organización; además que se determinó la disminución de la rentabilidad de la empresa ya que la rentabilidad sobre las ventas en de 4% y sobre el patrimonio es de 3% e iba reduciendo anualmente y se propone dar una solución mediante la auditoría de gestión. Esta investigación ayudará a la presente como soporte ya que mediante una auditoría determina las falencias de una institución y plantea mejoras y con todo ello validar nuestras hipótesis planteadas.

Oscanoa & Sinche (2016), en su tesis “Influencia de la implementación del sistema de gestión de calidad basado en norma ISO 9001: 2008 en la efectividad del área comercial de la empresa INVERSA S.R.L.”. Universidad Nacional del Centro del Perú. La investigación tuvo como objetivo Determinar la influencia de la implementación del SGC basado en la norma ISO 9001:2008 en la efectividad del área comercial de la empresa INVERSA S.R.L. Donde la muestra estuvo conformada por 35 trabajadores que conocen el proceso del servicio. Siendo una investigación de nivel descriptivo – correlacional, diseño no experimental. Para la recolección de los datos empleo como técnica encuesta y entrevista mediante los instrumentos

cuestionario y guía de entrevista. El autor llega a concluir que: La implementación del Sistema de Gestión de Calidad según norma ISO 9001:2008 influye de forma significativa en la efectividad del área comercial de la empresa INVERSA SRL; además, con respecto a la perspectiva de los trabajadores se pudo determinar que el 57% siempre cumple con las metas en los tiempos asignados; y el 70% cumple con las metas con el presupuesto asignado mientras que el 7% solo lo hace de vez en cuando. Esta investigación brinda un mayor enfoque a la presente dado que trata al mismo objeto de estudio en el periodo 2016.

2.2. Bases Teóricas o Científicas

2.2.1. Auditoría de la calidad

Chandra et al. (2020), señalaron que la auditoría es un escrutinio sistemático e imparcial de los procedimientos, cuentas y operaciones en comparación con las políticas y procedimientos establecidos de una organización por un organismo independiente, para verificar el cumplimiento adecuado e identificar desviaciones, lo cual implica un análisis integral de las metas organizacionales, los procedimientos seguidos, los resultados previstos y logrados y los sistemas de control interno de la organización (p. 1362).

Por su parte Haycock & Schandl (2017), señalaron que la auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de consultoría diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, donde los auditores internos son generalmente independientes y realizan auditorías frecuentes o continuas para realizar distintas actividades como: el monitoreo de los resultados operativos, la verificación de los registros financieros, la evaluación de controles internos, el apoyo para incrementar la eficiencia y eficacia de las operaciones y la detección de fraudes, asimismo, la auditoría interna incluye las áreas de prueba de controles internos relacionados con el ciclo de ingresos, informes de estados financieros, cuentas por pagar, recursos humanos, cadena de suministro, y sistemas de tecnología de la información (pp. 321-322).

De acuerdo a Hasan et al. (2020), una buena auditoría se caracteriza por ser garantizar la confiabilidad de los estados financieros, mejorando la protección de los inversionistas y su confianza, además, también mejora la calidad de la información financiera al aumentar la credibilidad de los informes financieros, sin embargo, cabe señalar que una buena auditoría es una construcción continua y que la calidad de la información financiera es una función de una buena auditoría (p. 273).

Kotsanopoulos & Arvanitoyannis (2017), señalaron que las auditorías pueden clasificarse, según la relación auditor-auditado, en: auditorías de primera parte, es una autoevaluación que ofrece una verificación interna, asegurando que los procedimientos y las estrategias de gestión cumplan los requisitos que representan los objetivos comerciales; auditorías de segunda parte, también conocidas como auditorías de propiedad, estas auditorías evalúan el desempeño de los proveedores o contratistas y, finalmente, auditorías de terceros, las cuales implican la realización de auditorías por auditores independientes que no son empleados del auditado y que a menudo conducen a la certificación (p. 761).

Sotelo (2018) menciona que la auditoría de calidad es un proceso, con el cual se pretende documentar con el objetivo de verificar la implantación y desarrollo de un sistema de calidad mediante pruebas objetivas; el auditor se refiere a verificar si lo que se ejecutó cumple con lo que se pretendió en la etapa de planeamiento; menciona el autor que la empresa a auditarse necesariamente deberá tener documentadamente un sistema de calidad en donde se mencione el proceso productivo a seguir para alcanzar dichos índices; también define a la auditoría como la evaluación sistemática de las acciones y una correcta toma de decisión por parte de las personas y organizaciones para poder establecer si las actividades realizadas en relación a las operaciones son acorde a lo planificado, o en otros casos pactados; el objetivo de la auditoría es mejorar la calidad del servicio a los clientes; sin embargo mencionar solamente las deficiencias no traen mejoras, sino es necesario implementar las recomendaciones que se realizan con la auditoría (p.156).

Siguiendo las normas internacionales ISO 9001 (2015), se infiere que la auditoría interna de la calidad, es un proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias objetivas y que permite evaluar si el sistema de gestión de calidad es coherente con los requerimientos propios de la empresa en relación a su sistema de gestión de calidad, además,

examina si el sistema de gestión de calidad es coherente con los requerimientos de las normas internacionales ISO (p. 30).

Refaat & El-Henawy (2018), definieron la auditoría de calidad como un proceso sistemático, independiente y documentado que examina el Sistema de Gestión de Calidad (SGC), asimismo, este proceso es llevado a cabo por un auditor de calidad interno o externo o podría ser realizado por un equipo auditor de acuerdo al tamaño de la organización, además, los autores resaltaron que durante el proceso de auditoría se realizan algunas tareas como recopilar información sobre la organización y el entorno circundante, además de revisar los registros sobre las actividades de trabajo, también el auditor puede hablar con los empleados y hacer un análisis para procesar los datos clave del proceso o incluso observar el proceso en acción, de manera que, el auditor realiza todas estas actividades para recopilar evidencia objetiva para evaluarla objetivamente y así determinar en qué medida se cumplen los criterios de auditoría y en qué medida el proceso está funcionando según lo planeado en el SGC (p. 198).

Según Valdivia (2014), la auditoría de calidad resulta un instrumento que posibilita, en primer lugar, identificar y, en segundo lugar, elimina fallas, errores, entre otros o en todo caso permite reducirlos o corregirlos para que no sigan ocurriendo, de este modo, la auditoría de calidad mejora de forma continua la gestión de calidad (p. 76).

Por su parte Chiarini et al. (2020), indicaron que la auditoría interna podría describirse como un método estructurado y un proceso fundamental de los Sistemas de Gestión de Calidad (SGC) que puede afectar el desempeño y las mejoras del sistema, en este sentido, muchos autores han estudiado cómo mejorar el desempeño del SGC, destacando cómo el proceso de auditoría interna es un vehículo relevante para lograr resultados, además, los autores precisaron que la auditoría interna de SGC es un proceso que se puede gestionar fácilmente en grandes empresas, donde hay muchos departamentos y funciones, así como muchos empleados y

recursos, sin embargo, muchas PYMES con muy pocos empleados y estructuras más simples han tenido que cumplir con la auditoría interna del SGC ISO 9001, a pesar de sus escalas más pequeñas (pp. 1-2). Sotelo, precisó que la auditoría interna dentro de un sistema de gestión de calidad resulta muy relevante no solo en relación a su realización sino que debe procurar ejercer influencia en las recomendaciones detectadas, las cuales están orientadas a mejorar los procesos organizacionales, es decir, mejorar la homogenización de los procesos según los resultados del análisis (p. 8).

Correa et al. (2016) indicaron que la auditoría de la calidad cumple un papel importante en el proceso de revisión del sistema de la calidad en el cumplimiento de la norma ISO 9001, pero esto en muchas pequeñas y medianas organizaciones se han convertido en un problema, ya que han dejado de lado lo sustancial, reflejando que el informe de auditoría lo realizan sin demasiado sentido originado un incremento de sus costos por la forma como las mismas se están ejecutando (p.2).

Además, que Hernández (2016) menciona a la auditoría de calidad como a la apreciación independiente de las operaciones de la organización para poder observar si llevan políticas y procedimientos aceptables que vayan acorde a estándares y el buen manejo de los recursos (eficiencia y eficacia), su evaluación es de forma analítica, objetiva y sistemática (p.40).

Complementando a la teoría en el ISO 9001 hace mención a los principales requisitos para implementar un sistema de gestión de calidad, en el cual define como un conjunto de procesos relacionados que coadyuvan a la eficiencia y eficacia de una empresa; este enfoque muestra una perspectiva sistemática en el cual cada proceso dependerá del otro de modo que el desempeño organizacional tendrá un panorama global; además de mostrar un nuevo enfoque para mejorar la gestión de calidad en el cual involucra a todo el proceso productivo, entre los cuales están: Primero, planificar, en donde se aclaran los objetivos a seguir con los respectivos

procesos productivos, además de los recursos a emplearse, todo ello de acuerdo a los requisitos que el cliente establece o a las políticas institucionales identificando sus riesgos y oportunidades. Segundo, hacer, es la etapa en donde se ejecuta lo planificado. Tercero, Verificar, en el cual se realiza el seguimiento, la medición cuando se vea conveniente, en donde se podrá apreciar los resultados alcanzados hasta un determinado tiempo de acuerdo a lo planificado y el margen que aún falta alcanzar para llegar a los objetivos establecidos. Y cuarto, Actuar, es la etapa en donde se toman acciones para poder mejorar el desempeño de acuerdo a lo avanzado para poder llegar a los objetivos establecidos en la etapa de planeamiento (p.45).

A. Objetivos de la auditoría de la calidad.

Según ISO 9001 (2015) presenta requisitos para la implantación de una gestión de calidad, dando un enfoque al proceso productivo, las cuales son dos: Primero, demostrar la capacidad productiva para poder responder con bienes y servicios la demanda del mercado satisfaciendo a los clientes, legales y reglamentarios aplicables. Segundo, aumentar la satisfacción de clientes a través de una aplicación eficaz de sus procesos productivos, asegurando la conformidad de los clientes, legales y reglamentarios aplicables (p.38).

Sin embargo Sotelo (2018) añade que al ser esta auditoría de vital importancia para la implementación de un sistema de calidad, tiene los siguientes objetivos: Establecer parámetros para el cumplimiento de los procesos que conforman parte del servicio; verificar que los procesos de producción estén acorde con los objetivos institucionales; hacer propuestas para mejorar los procesos productivos y con ello cumplir con los objetivos que pretende la organización; proponer modificatorias en aquellos procesos que lo necesitan (p. 23).

B. Características Generales de la auditoría.

Para Sotelo (2018) las auditorías deberían programarse de forma anual, en donde debería mencionar la importancia del objeto o la razón por la cual se aplica este procedimiento, así como la predisposición de los materiales y equipos; para la implantación de la auditoría, debería estar implantada la norma o guía con la cual se guiará dicho procedimiento; el personal encargado de realizar la auditoría deberá ser los más idóneos posibles ya que corre el peligro de no alcanzar los resultados pretendidos a alcanzar con el dicho procedimiento; establecimiento claro del objeto de auditoría señalando exactamente los límites; antes de realizarse la auditoría se debería recopilar información preliminar para poder facilitar el proceso, tales como: datos estadísticos sobre el proceso productivo, quejas, información sobre el desempeño de los colaboradores, informes de auditorías hechas con anterioridad, informes de acciones o correcciones realizadas con anterioridad, datos sobre los costos que incurre ante la calidad; es importante contar con el documento en donde se mencione el procedimiento a realizarse con la auditoría, previamente aprobado por las estancias superiores de la organización, además de que el personal tenga conocimiento de dicho proceso para evitar incertidumbre; y establecer el oportuno contacto con las personas involucradas con la auditoría, detallándoles el debido procedimiento y presentando al respectivo equipo auditor (p.100).

C. Tipos de Indicadores de Auditoría.

a. Eficiencia.

Sotelo (2018) menciona a la eficiencia es un indicador de seguimiento de control, con el cual se podrá verificar el avance de los objetivos propuestos; Además que el mismo autor menciona a la eficiencia como una habilidad el cual sirve para poder hacer uso óptimo de los recursos, en palabras más sencillas es hacer las cosas bien (p.134).

Para Zidane & Olsson (2017), la eficiencia dentro de un proceso, se relaciona con el costo y el tiempo empleado, de manera que, una alta eficiencia significa que el proceso utiliza

un mínimo de recursos, tiempo y costo para producir el resultado especificado, además, otras definiciones señalan que la eficiencia es una medida de fricción en la cadena de valor, relacionada con el nivel de cooperación entre los actores involucrados, de modo que, de acuerdo a esta definición la eficiencia está relacionada con hacer las cosas de la manera correcta, siendo una medida enfocada internamente (p. 624). Por su parte, Centobelli et al. (2019), definieron la eficiencia como la capacidad de cada empresa de utilizar únicamente sistemas de gestión que sean adecuados para gestionar un área determinada sin perder tiempo, recursos financieros y humanos en sistemas ineficientes (p. 780).

De acuerdo a Correa et al. (2016) la eficiencia dentro de la auditoría consiste determinar si existe una relación adecuada entre los recursos que se emplean y los resultados producidos por la organización. Además, cabe mencionar que la eficiencia se encuentra ligado al concepto de la productividad, y el punto clave se encuentra en establecer si los resultados mejoran, desde la perspectiva de cantidad, calidad y oportunidad en el tiempo para la cantidad de recursos con los que se cuenta. Es con la auditoría que se puede conocer si los resultados que se lograron fueron rentables y también si existen dificultades salvables o solapamientos innecesarios (p. 22).

b. Eficacia.

De acuerdo a la norma internacional ISO 19011 (2018), la eficacia es el nivel en el que se efectúan las labores planeadas y el nivel en el que se alcanzan los resultados planeados (p. 6). Por su parte Quintero et al. (2017), indicaron que la eficacia significa que el propósito planeado se ha logrado bajo circunstancias consideradas como ideales, esto es, que promuevan al máximo su logro, además, los autores precisaron que las definiciones de eficacia hacen mención a los recursos.

Para Zidane & Olsson (2017), la eficacia está relacionada con hacer las cosas correctas, siendo un tipo de medida externa, de modo que, la eficacia se centra en cómo el proceso

contribuye a incrementar el valor para los propietarios y usuarios, en este sentido, los autores precisaron que, las necesidades de los propietarios y usuarios varían, de modo que, en el proceso pueden cambiar, en consecuencia, la eficacia es un objetivo en movimiento, asimismo, otras definiciones señalan que la eficacia mide la realización del propósito del proceso o sus consecuencias a largo plazo (p. 624). Además de acuerdo con Rojas et al. (2017), la eficacia dentro de una organización es la capacidad de lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores internos (p.10).

De acuerdo con Correa et al. (2016), la eficacia en la auditoría busca determinar en qué medida se han logrado conseguir los objetivos. En este sentido la eficacia analiza el modo en el que se han conseguido los objetivos previstos, para ello se analizan las operaciones endógenas de los organismos que tienen la obligación de llevar a cabo la intervención, además también analiza si dichas intervenciones al final tuvieron resultados claros y positivos para los beneficiarios directos. Por lo general se examinan la información facilitada por los organismos de ejecución y los beneficiarios directos (pp.23-24).

c. Economía.

Para Svärdesten (2019), la economía significa que la empresa opera de tal forma que mantiene bajos costos, además también cabe mencionar que, para que una auditoría se clasifique como auditoría de economía, los auditores tienen que realizar cálculos de costos sobre la base de las operaciones del auditado (p. 3). Esta definición es apoyada por Mury (2018), quien mencionó que el principio de economía significa minimizar los costos de los recursos utilizados (insumos), gastando menos, además, los recursos utilizados deben estar disponibles a su debido tiempo, en cantidad y calidad adecuadas y al mejor precio (p. 47).

Asimismo, de acuerdo con Correa et al. (2016) menciona que la economía dentro de la auditoría de la calidad ha de establecer si los recursos elegidos son los más apropiados, y estos fueron obtenidos al menos costos posibles para lograr los objetivos establecidos. Además,

examinará, entre otras cosas si la empresa adquiere recursos adecuados en tipo, calidad y cantidad a un costo bajo; si gestiona adecuadamente sus recursos con la finalidad de reducir los costos generales (p. 20-21).

Por otro lado, Correa et al. (2016) también menciona que lo se busca evitar mediante la auditoría de la economía es:

- La utilización de los recursos de manera derrochadora, es decir un uso innecesario para la consecución de los objetivos.
- Pagos elevados
- Gastos superfluos

D. El Auditor

Además Sotelo (2018) hace referencia a la actitud del auditor como aquel que deberá de poner en práctica los diferentes principios para poder obtener la calidad esperada; no solamente llenar cuestionarios de calidad sino intervenir en la mejora de los procesos; además de poseer los conocimientos necesarios para entender a los auditados y orientarlos a ejercer su trabajo de forma efectiva; entre las cualidades del auditor se encuentra la capacidad que deberá tener para hacer efectiva la comunicación con los auditados, eliminando las diferentes barreras que se presentan, y con ello obtener un clima de confianza; las auditorías deberán de tener juicio independiente refiriéndose únicamente a los procesos o procedimientos productivos, evitando mencionar el comportamiento de los colaboradores; el auditor deberá tener en cuenta que la auditoría no solo denuncia los errores y defectos en el proceso productivo, sino que contribuir a la mejora en dichas deficiencias encontradas. (p. 182).

2.2.2. Rentabilidad

Según Ccaccya (2015) es la interacción de recursos materiales, financieros y humanos con la finalidad de obtener resultados, en otras palabras, es la comparación de los resultados

finales y los recursos que se emplean para poder alcanzarlos, y a la vez que dichos resultados dependerán de la capacidad que tiene la organización para la inversión de dichos recursos, los cuales están financiados con capital de los accionistas o por terceros (préstamos) (p.1).

Por su parte Montenegro & Martínez (2017), señalaron que la rentabilidad busca producir excedentes y resultados partiendo de una inversión sobre una actividad económica en un periodo específico, en este sentido, la rentabilidad implica concretar el resultado originado de una actividad económica que transforma, produce o intercambia, asimismo, otras definiciones señalan que la rentabilidad se logra cuando los recursos fueron preservados en inversión para beneficiar a la empresa; estos pueden observarse en la diferencia entre el ingreso y el costo de una periodo específico, que generalmente, resulta de un año (p. 33).

De acuerdo a Asif & Tursoy (2020), la rentabilidad informa la capacidad de la empresa para generar resultados positivos, asimismo, para su medición se utilizan dos ratios principales: ratio de rentabilidad económica y financiera. Además, Motofei (2017), señaló que dentro del análisis tradicional del desempeño de una empresa, las tasas de rentabilidad son muy importantes y se pueden utilizar tanto para delimitar el área rentable de las empresas en un determinado campo de actividad como para realizar comparaciones entre diversas empresas del mismo campo de actividad y con pasados o esperados desempeño presupuestado (p. 25).

A. Tipos de Rentabilidad.

a. Rentabilidad económica.

Ccaccya (2015) menciona desde un punto de vista contable que es la rentabilidad de la inversión, es decir es la utilidad que generan los activos de la empresa sin considerar su financiamiento, mide el buen uso de los recursos dentro de la organización, al no indicar el financiamiento se puede observar el desarrollo de su misma actividad empresarial, en otras palabras, mide el beneficio que genera cada recurso de la organización (p.2).

Según Montenegro & Martínez (2017), la rentabilidad económica evalúa la eficiencia de los activos y mide el rendimiento de la inversión de la empresa, asimismo, la rentabilidad económica también es conocida como Return On Assets (ROA), el cual evalúa la eficacia de una empresa en el uso de sus inversiones, para lo cual compara un indicador de beneficios (siendo el numerador del ratio) del activo neto total, como variable que representa los medios a disposición de la organización para obtener su retorno (denominador del ratio), en este sentido, la rentabilidad económica mide el rendimiento de los activos de una organización para producir valor sin considerar cómo fueron financiados, es decir, sin considerar cómo está estructurado el pasivo (pp. 33-34).

De acuerdo a Asif & Tursoy (2020), la rentabilidad económica mide la capacidad de los activos de la empresa para generar beneficios, en otras palabras, mide la rentabilidad de las inversiones realizadas por la empresa, expresándose en la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad económica} = \frac{\text{Resultado operativo}}{\text{Total de activos}} * 100$$

Para Motofei (2017), la tasa de rendimiento económico ofrece una imagen, independiente de la estructura financiera (es decir, la política fiscal de gravar las utilidades y depreciaciones así como el desempeño de la actividad o los elementos extraordinarios) y dependiendo de los elementos que entran en su composición de la siguiente manera:

$$Re = \frac{SOB}{AT} * 100, Re = \frac{RO}{AO} * 100, Re = \frac{BB}{AT} * 100$$

Donde:

- Re : Rentabilidad económica
- SOB : Superávit Operativo Bruto
- AT : Activos Totales

RO : Resultado Operativo

AO : Activos Operativos

BB : Beneficio Bruto

Ccaccya (2015) menciona que esta ratio sirve para medir el activo, es decir a la estructura económica, indica la eficiencia con que fueron empleados los recursos sin considerar los efectos financieros; el resultado obtenido se interpreta como los beneficios obtenidos por la organización por cada unidad monetaria invertida, es recomendable obtener lo mayor posible en la relación ya que esto demostrara el rendimiento a los inversionistas (p.2).

b. Rentabilidad Financiera.

Según Ccaccya (2015) la rentabilidad financiera es el rendimiento obtenido por el capital propio en un determinado periodo, es decir que se puede considerar a la rentabilidad financiera como aquella rentabilidad más favorable para los accionistas (propietarios de la rentabilidad económica); teóricamente se explica como la rentabilidad que los accionistas buscan (p.2).

Según Montenegro & Martínez (2017), la rentabilidad financiera indica el rendimiento del capital propio, generando riqueza para los accionistas, asimismo, la rentabilidad financiera también es conocida como el Return On Equity (ROE), siendo una medida asociada a un periodo específico que no considera la distribución del resultado, además, otras conceptualizaciones de la rentabilidad financiera incluyen la capacidad de la empresa para generar utilidades desde la inversión efectuada por los accionistas, en las cuales se incluyen las utilidades que no han sido distribuidas (p. 34).

De acuerdo a Asif & Tursoy (2020), la rentabilidad financiera mide la capacidad de la empresa para remunerar a sus propietarios o accionistas, es decir, es la rentabilidad final de la empresa para el accionista y se define mediante la siguiente fórmula:

$$\text{Rentabilidad financiera} = \frac{\text{Resultado antes de impuestos}}{\text{fondos propios}} * 100$$

De acuerdo a Motofei (2017), la tasa de rendimiento financiero expresa la correlación entre beneficio y capital en su capacidad de financiar la actividad y el análisis de esta tasa se puede lograr mediante el análisis de la tasa de rendimiento sobre el patrimonio de los recursos propios, el cual refleja la correlación entre el beneficio neto como remuneración al accionista y capital social de la empresa, siendo conocido en la teoría y la práctica internacional como ROE (Return on Equity).

$$Rf = \frac{BN}{E} * 100$$

Donde:

Rf : Tasa de rendimiento financiero

BN : Beneficio Neto

E : Equidad

Molla et al. (2015), señalaron que la rentabilidad financiera de cualquier actividad económica es la base de la toma de decisiones, a su vez, dicha rentabilidad se basa en el cálculo de los precios de mercado de los insumos y productos que se pagan o se reciben por producir junto con las cantidades utilizadas de cada uno, de esta manera, las empresas asignan recursos en la producción sobre la base de la rentabilidad financiera relativa, asimismo, la rentabilidad financiera se puede medir en términos de margen bruto, rendimiento neto y relación costo beneficio utilizando los presupuestos para la estimación, además, los autores señalaron que la rentabilidad financiera difiere de la rentabilidad económica debido a distorsiones en los mercados de factores y productos, como impuestos y subsidios gubernamentales, restricciones comerciales, elementos de monopolio en la comercialización y segmentaciones en el mercado de capitales, por lo tanto, es necesario determinar la rentabilidad económica, lo que implica

derivar precios fronterizos de todos los insumos y productos y ajustar esos precios por los costos económicos de transporte y comercialización (p. 296).

Frente a ello para poder medir la rentabilidad financiera Ccaccya (2015) menciona que el ROE es la rentabilidad que obtienen los propietarios de la empresa, muestra el cómo será redistribuido el capital de los mencionados inversionistas y se calcula mediante la división de la utilidad neta y el patrimonio, el resultado deberá ser lo mayor posible para que muestre que es apropiado invertir en la empresa (p.2).

B. Factores Determinantes de la rentabilidad.

Ccaccya (2015) menciona que se realizaron estudios principalmente en los Estados Unidos concluyendo los principales determinantes de la rentabilidad y son: Una mayor participación en el mercado donde se encuentre el giro del negocio, una mayor calidad relativa en el producto a ofrecer y la reducción de costos promedio; menciona que es necesario tomar considerar dichos factores ya que de ellos dependerá el éxito organizacional (p.2).

2.3. Marco Conceptual

Auditoría de la calidad.

Según Sotelo (2018) le define como un proceso por el cual se verifica si lo que se viene empleando en el proceso del servicio esté acorde con lo planificado (p.159).

Eficiencia.

Sotelo (2018) hace referencia a una forma de medición en el seguimiento de control, manifestando el uso óptimo de los recursos (p.174).

Eficacia.

Sotelo (2018) menciona que es un indicador con el cual se mide los resultados alcanzados por la institución de acuerdo a los objetivos establecidos (p.174).

Rentabilidad.

Según Ccaccya (2015) define a la rentabilidad como la comparación entre los resultados alcanzados y los recursos empleados para poder alcanzar dichos resultados, es decir interacción de todos los recursos de una organización para poder alcanzar beneficios (p.1).

Rentabilidad económica.

Según Ccaccya (2015) lo define a la rentabilidad económica de una empresa sin considerar su financiamiento; en otras palabras, es la medición de la inversión, en donde calcula el rendimiento de los activos sin considerar el cómo hayan sido financiados (p.2).

Rentabilidad Financiera.

Según Ccaccya (2015) el rendimiento del capital propio de una organización, en otras palabras, es aquella rentabilidad en el que se puede visualizar la rentabilidad para los accionistas (p.2).

CAPÍTULO III HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

La auditoría de la calidad se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018.

3.2. Hipótesis específicas

- a. La eficiencia se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018.
- b. La eficacia se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018.

3.3. Variables

3.1.1. Definición conceptual

Variable 1

- Auditoría de la calidad: Sotelo (2018) menciona que este tipo de auditorías son un proceso, con el cual se pretende documentar con el objetivo de verificar la implantación y desarrollo de un sistema de calidad mediante pruebas objetivas (p.156).

Variable 2

- Rentabilidad: Ccaccya (2015) es la interacción de recursos materiales, financieros y humanos con la finalidad de obtener resultados, en otras palabras, es la comparación de los resultados finales y los recursos que se emplean para poder alcanzarlos (p.1).

3.1.2. Operacionalización de las variables

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1. Método de Investigación

Cómo método general se hizo uso del método científico. Definido por Gallego (2007) como un método en el que es necesario seguir una serie de pasos para generar conocimientos a través del uso de datos que se obtienen de la muestra. El motivo por el que se empleó este método en la presente es el orden que se siguió en todo el proceso de la investigación para obtener resultados verídicos y con niveles altos de confiabilidad que den respaldo a la posible relación entre la auditoría de la calidad y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L. de Huancayo en el año 2018.

Como métodos secundarios se emplearon el método deductivo porque se partió de la teoría en general para llegar a premisas concretas, el cual permitió que se formule la hipótesis de investigación. Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que los razonamientos deductivos se originan de la teoría misma para formar expresiones lógicas que reciben el nombre de hipótesis (p.6). También se empleó el método inductivo porque se aplicaron instrumentos de recolección de datos, procedimientos estadísticos y matemáticos para demostrar la hipótesis investigativa, y en base a ello se arribó a las conclusiones finales. Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que en los razonamientos inductivos primero se lleva la exploración e indagación de los sucesos y a partir de ello se forman expresiones teóricas (p.8).

4.2. Tipo de Investigación

La investigación fue de tipo aplicada, porque se emplearon los conocimientos adquiridos para dar solución a un problema que se evidenció en la empresa Inversa S.R.L. Hernández et al. (2014) indicó que, en las investigaciones aplicadas, se emplea los conocimientos que fueron adquiridos de las investigaciones básicas para brindar solución a un problema específico (p.164).

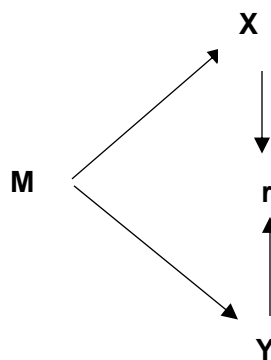
4.3. Nivel de Investigación

Esta investigación es de nivel correlacional. Considerada por Hernández et al. (2014) un nivel de estudio en el que el investigador realiza mediciones, cuantificaciones y asociaciones de las variables de la investigación para determinar si estas se relación entre sí. Se optó por desarrollar una investigación se este nivel porque los problemas, objetivos e hipótesis buscan conocer si la auditoría de la calidad se relaciona con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L en la ciudad e Huancayo en el año 2018.

4.4. Diseño de la Investigación

La investigación presentó un diseño no experimental transversal – correlacional. Hernández et al. (2014) lo definen como un tipo de diseño de investigación que recopila información en un único momento con el fin de realizar una descripción de las variables estudiadas, así como de sus contextos y eventos, y a partir de ello determinar si estas se relacionan. Se hizo uso de este diseño de investigación porque durante el proceso de la investigación no se manipuló la variable independiente, y se cumplió con el objetivo de determinar la relación de las variables de estudio, para lo cual se obtuvieron datos en un periodo determinado.

El diseño utilizado presenta el siguiente esquema:



En donde:

M	=	Muestra
X	=	Auditoría de calidad
Y	=	Rentabilidad
r	=	Relación

4.5. Población y muestra

4.5.1. Población

Hernández, Fernández y Batista (2014) señalaron que la población es considerada como el conjunto de elementos que guardan características similares entre sí, estos elementos pueden ser sujetos, documentos, animales, fenómenos, entre otros (p.174). La población estuvo conformada por los trabajadores de la empresa Inversa S.R.L. Que asciende a 33 colaboradores.

4.5.2. Muestra

El tipo de muestreo que utilizó fue la muestra censal. Hernández et al. (2014) mencionaron que en los nuestros censales se emplea la totalidad de la población de estudio por ser una cantidad manejable. En este caso la muestra lo conformaron los 33 trabajadores de la empresa.

Criterios de inclusión: Trabajadores que guarden relación con las decisiones administrativas.

Criterios de exclusión: Personal que no son partícipes o ejecuten funciones administrativas.

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La encuesta y la revisión documental fueron las técnicas empleadas para recopilar datos de la muestra. La encuesta es definida por Risquez et al. (2006) como una técnica que recopila datos de la población con el propósito de descubrir frecuencias, distribuciones o la relación que puede existir entre dos variables. En la presente investigación se optó por aplicar

la encuesta como técnica porque se buscó conocer la opinión y percepción de todos los integrantes del diseño muestral respecto a la auditoría de la calidad y la rentabilidad de la empresa en la que trabajan. Por otro lado, la revisión documental es considerada una técnica que recopila datos, con el propósito de proporcionar información que se relacione de un modo directo o indirecto con las variables que se estudian, asociando dichas relaciones, etapas o posturas, para dar una respuesta al problema que existe (Hurtado, 2010); para la tesis la revisión documental estuvo asociado a los estados financieros de la Empresa Inversa SRL.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario. Bernal (2010) lo considera una herramienta que agrupa una cierta cantidad de preguntas que luego son dirigidas a los integrantes del diseño muestral o de la población para así obtener datos que luego son transformados en información que ayuda a lograr los objetivos propuestos en la investigación. En la presente se empleó un cuestionario que constó de 15 preguntas por indicador y que tuvo una escala de valoración de tipo Likert; además se usó la guía de análisis documental.

4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se tabuló la información a partir de los datos obtenidos, haciendo uso del programa computacional SPSS (Statistical Package for Social Sciences), Versión 18. Para el análisis de los resultados, se utilizarán tablas e indicadores estadísticos.

Tabla 3.
Confiabilidad de los cuestionarios

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N de elementos
Auditoría de calidad	0.952	16
Rentabilidad	0.881	16

Como se observa en la tabla anterior, los cuestionarios demostraron tener una altamente confiables ya que se obtuvieron valoración de 0.952 (Cuestionario de auditoría de calidad) y 0.881 (Cuestionario de rentabilidad), considerándolos muy por encima de la variación aceptada.

4.8. Aspectos éticos de la investigación

Es muy importante que en la presente se lleve a cabo una investigación verídica y confiable que porte con datos originales al acervo científico. Por ello, se considerarán los principios de protección a las personas, de consentimiento informado, de beneficencia, de protección al medio ambiente, de responsabilidad, y de veracidad, descritos y detallados en el artículo 7, capítulo 3 del Reglamento del Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

En base a lo anterior se hace público que la información que está descrita en el presente informe, así como los datos, registro, tablas, figuras, etc., tienen fuentes confiables que no fueron modificadas ni copiadas o plagiadas de algún otro documento. Por lo tanto, y con el propósito de demostrar que los contenidos de la presente tengan validez, estoy dispuesto a someterme a los filtros, pruebas y revisiones respectivas.

CAPÍTULO V RESULTADOS

5.1. Indicadores de rentabilidad

Para analizar la rentabilidad de la empresa Inversa, se analizarán sus beneficios netos, activos totales, nivel de rentabilidad sobre activos (ROA) y la rentabilidad sobre capital invertido (ROE) del año 2017 y 2018.

5.1.1. Rentabilidad sobre activos

Tabla 4.
Rentabilidad sobre activos de la empresa Inversa

Indicador	2017	2018
Beneficio Neto	14 605	- 345 938
Activos Totales	2 585 467	2 939 298
ROA	0.565	- 11.77

Ambos resultados nos indican que desde el año 2017 al 2018 hubo una reducción drástica del ROA, al pasar de 0.565% a -11.77%, lo cual nos indica que la rentabilidad total de los activos de la empresa disminuyó porque carecían de la competencia suficiente para producir renta por sí mismos. Este resultado negativo se dio, principalmente por la disminución de los beneficios netos que se dieron por el aumento de los descuentos, rebajas, y bonificaciones concedidas que aumentaron del 2017 al 2018 en un 500% aproximadamente; de igual manera también se puede apreciar que hubo incrementos en los Gastos y Costos de Ventas que redujeron los resultados positivos.

5.1.2. Rentabilidad sobre capital invertido

Tabla 5.
Rentabilidad sobre capital invertido de la empresa Inversa

Indicador	2017	2018
Beneficio Neto	14 605	- 345 938
Patrimonio Neto	929 916	574 970
ROE	1.6	- 60.17

Los resultados que se expusieron en la tabla anterior demuestran que desde el año 2017 al 2018 el ROE de la empresa se vio seriamente reducida a un indicador negativo, lo cual indica que la capacidad de Inversa S.R.L. para generar ganancias para sus accionistas fue de bajo a nulo; por lo que, en el año 2018 no contaba con la capacidad para generar ganancias a sus accionistas. Si bien en el año 2017 existía un 1.6% de rendimiento, para el año 2018 se registró un 60% de déficit. Este resultado se dio, básicamente, por la reducción del patrimonio de la empresa en, aproximadamente, un 50%. A esto hay que agregar que, al igual que el ROA, los beneficios netos también se vieron drásticamente reducidos por el aumento de los descuentos, rebajas, y bonificaciones concedidas.

Habiéndose expuesto los indicadores financieros de la empresa Inversa, se evidencia que existió deficiencia en sus niveles de rentabilidad; a raíz de ello se optó por desarrollar un Manual de Sistema de Gestión de la Calidad para evitar que los niveles deficientes de rentabilidad sigan incrementándose por la ausencia de un enfoque de auditoría de la calidad. Se expone a continuación todos los detalles de la elaboración del Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa Inversa.

5.2. Auditoría de la calidad

5.2.1. Requisitos generales

La empresa Inversa S.R.L. estableció, documentó, implementó y mejora, de manera continua, el nivel de eficacia de su Sistema de Gestión de la calidad (SGC), siguiendo a cabalidad lo requerido por la Norma ISO 9001:2008, para mejorar sus procesos principales, estratégicos y de apoyo. Con el propósito de implementar adecuadamente el SGC, la empresa logró:

- Determinar cuáles son los procesos más importantes para el SGC y el modo idóneo de aplicarlo en la organización.
- Establecer la secuencia y modo de interacción de dichos procesos.
- Establecer los criterios y métodos que serán necesarios para garantizar que la operación y el control de todos los procesos sean eficaces mediante documentaciones de II SGC, como manuales de calidad, de procedimiento, guías, entre otros.
- Garantizar que la información de la empresa esté disponible para dar soporte al funcionamiento y control de los procesos que se siguen en la empresa.
- Realizar mediciones, controles y estudios de los datos que arrojen cada proceso.
- Hacer implementaciones de las acciones que se requieren para lograr los resultados esperados y la mejora continua de cada proceso.

El mapa de procesos de la empresa Inversa se muestra a continuación:

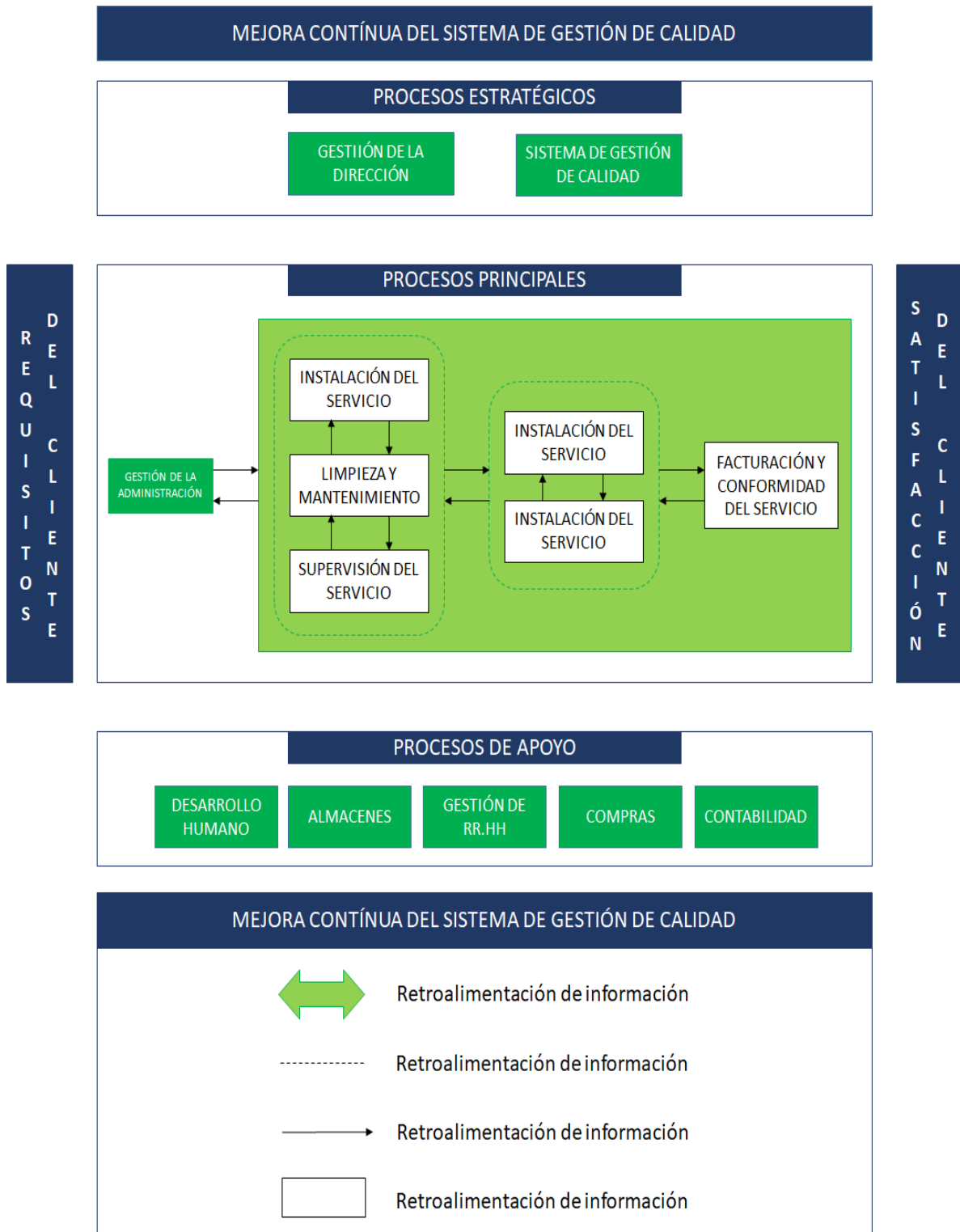


Figura 2. Mapa de procesos de la empresa Inversa S.R.L.

5.2.2. Requisitos de la documentación

Para que la empresa pueda documentar todo el SGC se consideró el tamaño y el tipo de organización, así como el modo de interacción de los procesos, y el desempeño del talento humano; la estructuración, el formato y el contenido mínimo de la documentación está plasmado en el Control de Documentos P2SGC-01, y está a disposición de todos sus colaboradores.

A. Manual de Gestión de Calidad

El manual que desarrolló la empresa tiene la siguiente información:

- Cuál es el alcance del SGC en la organización y cuáles son los documentos que soportan
- El por qué se dejó de lado la norma ISO 9001:2008
- Una descripción del modo en que interactúan los procesos internos de la organización.

Se considera importante recalcar que la Gerencia de la empresa es el responsable de que el Manual en mención sea aprobado de acuerdo a lo establecido por las Normas ISO 9001:2008 y que sea revisado cada tres años, por lo menos.

B. Control de los documentos

Los documentos del SGC son controlados por la misma empresa según lo establecido por el Control de Documentos P2SGC-01; dicho documento determina los controles requeridos para:

- Validar la documentación previa a su emisión.

- Analiza actualiza y aprueba la documentación cada vez que sea necesario.
- Hace una identificación de las variaciones y el estado de revisión actual de los documentos.
- Garantiza que las versiones actuales de los documentos estén disponibles en su determinado lugar de uso.
- Garantiza que la documentación sea legible y de fácil identificación.
- Garantiza que se identifique la documentación externa y se controle su distribución.
- Asegura que no la documentación no tenga un uso mal intencionado.

5.2.3. Responsabilidad de la dirección

A. Compromiso de la dirección

La gerencia de la empresa Inversa se muestra comprometida a desarrollar e implementar el SGC a través de:

- El dialogo constante entre el equipo del SGC mediante reuniones en las que se coordine y se revise la puesta en práctica de tareas con el propósito de garantizar la realización de lo demandado por el cliente, en el marco de la legislación que se puede aplicar.
- El establecimiento de los propósitos del SGC.
- La provisión de los recursos necesarios para implementar, mantener y mejorar el SGC. Dichos recursos deben ser considerado en el Presupuesto Anual de la empresa.

B. Enfoque al cliente

La gerencia de la empresa garantiza que habrá preocupación por el cliente y que el enfoque en éste mismo se llevará cabalidad con el fin de incrementar los niveles de satisfacción de los clientes. Para ello, se considerará los Términos de referencia, los contratos y cualquier otro documento legal que describa los detalles de los servicios.

C. Política de calidad

Con el propósito de comprometerse con el cumplimiento de los requisitos y hacer mejoras para que el SGC sea más eficaz, se definió la siguiente Política de Calidad, idónea para cumplir con el objetivo principal del SGC de la empresa:

La empresa Inversas es una empresa de servicios dedicada al rubro de limpieza y mantenimiento de infraestructuras, en la que sus acciones cotidianas se llevan a cabo con un nivel alto de vocación de servicio, basados en la satisfacción del cliente haciendo uso de procedimientos más adecuados para cumplir con las demandas del mercado. LA empresa cuenta con la capacidad necesaria y la logística ideal según la innovación tecnológica, capacitando a nuestros colaboradores para que puedan mejorar continuamente.

Inversa fomenta dentro de su organización una cultura de identificación de riesgos y seguridad en sus operaciones, a través del cumplimiento de lo dispuestos en las leyes actuales y promoviendo el desarrollo de la empresa con responsabilidad social.

Esta Política de Calidad se suele aprobar por la Gerencia de la empresa y se suele difundir a todos los colaboradores del SGC mediante varios mecanismos descritos en el manual.

D. Planificación

Para cumplir con la Política de Calidad se consideró los siguientes objetivos de calidad:

- Hacer mejoras para satisfacer más a los clientes
- Hacer mejoras a los procesos internos
- Brindar personal competente a cada proceso que se lleva cabo en la empresa
- Contar con proveedores que destaquen por su calidad.
- Recudir los servicios que no satisfagan a los clientes

Los propósitos del SGC de la empresa, pueden ser medidos y son coherentes con la Política de Calidad; fueron desplegados en todos los niveles de la empresa.

Por otro lado, la empresa ha planificado sus SGC de acuerdo a lo dispuesto en su estructura documentaria, con el fin de que se cumpla con lo exigido en sus procesos y en la norma ISO 9001:2015

Con el propósito hacer una implementación efectiva se estableció que para el desarrollo y la implementación de los manuales, procedimiento e instructivos de trabajo se deben nombrar responsables.

La RED del SGC garantiza que se mantenga la integridad del SGC cada vez que haya planeaciones e implementaciones en el SGC, a través de estudios respecto a los impactos en el Sistema y la puesta en práctica de acciones requeridas para evitar que estos tengan un efecto negativo en él.

E. Responsabilidad, Autoridad y Comunicación

La empresa cuenta con sus funciones, responsabilidades y niveles jerárquicos bien definidos, para tal caso se cuenta con la Documentación del SGC, que incluye todos los procedimientos y los instructivos que fueron comunicados a todos los niveles de la organización.

De acuerdo al SGC se debe buscar una comunicación interna en todos los niveles de la organización según el propio sistema y su nivel de efectividad. Esta se lleva cabo mediante reuniones que se llevan cabo en las diversas áreas según corresponda. La comunicación interna de la empresa se propicia, además, a través de la información que se remite haciendo uso de memos, correos, llamadas, reportes, publicaciones en paneles, entre otros. Toda documentación que sea evidencia de comunicación interna será archivada por cada Gerencia, Oficina o Gestor de Calidad, según corresponda.

5.2.4. Gestión de recursos

A. Provisión de recursos

La empresa, cada año, realiza el presupuesto anual en la que realiza la identificación de los recursos que se necesitan para llevar a cabo los servicios que se brinda a los clientes, todo aquello con el propósito de

- Implantar, mantener y hacer mejoras a los niveles de eficacia del SGC y cada uno de sus procesos.
- Mejorar los niveles de satisfacción del cliente a través del cumplimiento de los requisitos.

B. Recursos humanos

Para la contratación del personal de la empresa, se tomará en cuenta las necesidades de cada tipo de tarea, y teniendo en cuenta la competencia según la educación, la formación, las habilidades y las propias experiencias. Para ello, las gerencias, y los responsables del talento humanos se encargarán de establecer las competencias ideales del personal a su cargo y sus requerimientos de capacitación para hacer que el cliente se sienta satisfecho y mejore su desempeño laboral.

C. Infraestructura

La empresa se encarga de establecer, brindar y mantener las infraestructuras que se requiere para lograr conformidad con los requisitos del servicio de calidad, para ello, cada una de sus instalaciones cuenta con:

- Espacios de trabajo e instalaciones asociadas
- Equipos, muebles, herramientas y materiales para cada proceso
- Servicios de apoyo como transporte o comunicación.

D. Ambiente de trabajo

La empresa determinó que en cada ambiente de trabajo se propicien los valores y actitudes necesarios para garantizar que se realice una adecuada entrega de servicios que se ofrece a los clientes. Para lograr aquello, la empresa ha implementado lo siguiente en las diversas áreas de trabajo:

- Condiciones ergonómicas para las actividades que se lleven a cabo en las oficinas.

- Condiciónes ambientales del trabajo, basadas en las demandas de las actividades que lleven a cabo y que ayuden en la interacción el personal.
- Condiciones de seguridad y métodos de trabajo idóneas para mejorar la productividad.
- Sistemas de evaluación del personal.
- Instalación de servicios básico como SS. HH, botiquines, entre otros.

5.2.5. Realización del servicio

A. Procesos relacionados con el cliente

La empresa Inversa se encarga de determinar cuáles serán los requisitos especificados por cada cliente, estos incluyen todos los procesos de entrega, los aspectos legales, y cualquier otro factor que se relacione. Posterior a la determinación de los requisitos, la empresa realiza una revisión de los mismos para que sean los adecuados según los términos de referencia, los contratos, y ordenes de servicios definidos por el cliente.

La empresa estableció ciertos mecanismos para que exista una comunicación eficaz con el cliente. Estos mecanismos son:

- Comunicación escrita a través de cartas
- Comunicación digital a través de correos electrónicos
- Reuniones personalizadas con cada representante de los clientes
- Comunicación a través de llamadas telefónicas

B. Prestación de los servicios

Para realizar un control adecuado de la prestación del servicio la empresa realiza una planificación de los procesos para garantizar que los servicios que preste se lleven cabo en condiciones controladas que incluyen:

- Información de las características de los servicios que se encuentran detalladas en los Términos de Referencias de cada contrato
- Instrucciones de trabajo que están estrictamente definidas para cada proceso, y referenciadas en cada procedimiento.
- La implementación de las tareas de seguimiento y medición que se establecieron en cada procedimiento del SGC.

C. Control de los dispositivos de medición y seguimiento

La empresa determinó ciertos procesos para garantizar que las tareas de medición y seguimiento se lleven a cabo con coherencia y cumpliendo los requisitos específicos. Asimismo, la empresa garantiza que los resultados son válidos a través de la verificación de los equipos de medición a intervalos específicos previo a su uso. Además, Inversa se encarga de evaluar y registrar cuan validos son los resultados de las mediciones previas cuando se determina que el equipo no está conforme con los requisitos y actúa sobre cualquier otro producto que se vio afectado.

5.2.6. Medición, análisis y mejora

A. Medición y seguimiento

Inversa determinó que se hará seguimiento a la información respecto a la satisfacción del cliente para medir el desempeño del SGC elaborado; para ello se emplearán encuestas para su medición. La empresa también determinó la importancia de aplicar auditorías con el fin de

medir los intervalos de planificación; para ello, se estableció un Programa Anual de Auditorías externase internas. Estas serán planificadas se acuerdo al estado e importancia de la taras, áreas y resultados de auditorías anteriores de calidad.

B. Control del producto no conforme

Con el fin de prevenir la entrega sin intenciones de productos que no corresponden, la empresa Inversa se encarga de identificar y controlar los productos no conformes; para ello se cumple con los respectivos controles, responsabilidades y tareas a realizar para tratar los servicios inconformes. A través de un Sistema de Control de No Conformidades es que se garantiza que las acciones sean la correctas para suprimir las inconformidades identificadas y corregir las desviaciones que se relacionen con la inconformidad. En caso se registren inconformidades del producto se solicitará autorización del cliente.

C. Análisis de datos

La empresa cumple con obtener y analizar la información del SGC, con el fin de demostrar cuan adecuado y eficientes es el mismo; de igual manera, identifica en que partes puede hacerse mejoras. Los datos generados se procesan para que sean analizados por las gerencias y jefaturas, según corresponda.

D. Mejora

Con el fin de suprimir todas las posibles causas de la falta de conformidades, evitar su repetición y garantizar que las tareas correctivas sean las adecuadas a los efectos de las no conformidades halladas, se estableció un procedimiento de Acciones correctivas y Preventivas. Este procedimiento requiere que ante se cumpla con los siguientes requisitos:

- Hacer una revisión de las no conformidades
- Establecer los factores que originan la no conformidad

- Analizar la necesidad de adoptar acciones para garantizar que las inconformidades no vuelvan a ocurrir
- Determinar y hacer implementación de las acciones que sean necesarias
- Hacer un registro de los resultados de las acciones tomadas
- Hacer una revisión de las acciones correctivas que hayan tomado

5.3. Descripción de resultados

5.3.1. Análisis por pregunta

Variable: Auditoría de calidad

Pregunta 1: ¿La empresa realiza controles sorpresivos de supervisión?

Tabla 6.
Realización de controles sorpresivos de supervisión

	Frecuencia	%
Nunca	16	48.5%
A veces	16	48.5%
Siempre	1	3.0%
Total	33	100%

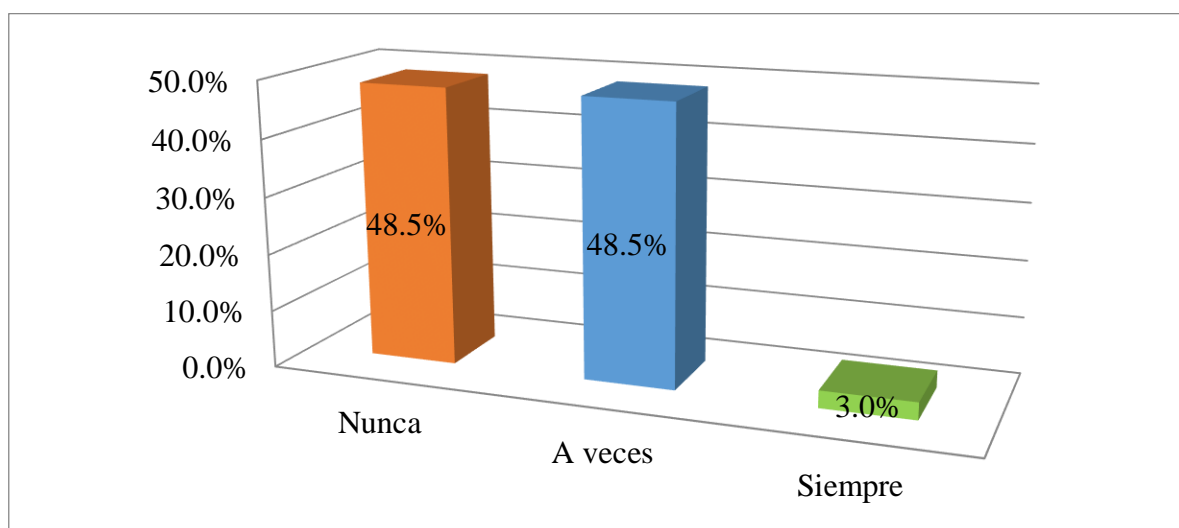


Figura 3. Realización de controles sorpresivos de supervisión.

En la tabla 6 y figura 2, se observa que el 48.5% de los encuestados indicaron que nunca en la organización se realizan controles sorpresivos de supervisión, mientras que otro 48.5% manifestó que a veces y solo el 3.0% marcó que siempre se hacen controles sorpresas para la supervisión.

Pregunta 2: ¿Se realiza supervisiones a áreas que no presentan mejoras en sus observaciones?

Tabla 7.

Supervisiones a áreas que no presentan mejoras

	Frecuencia	%
Nunca	18	54.5%
A veces	12	36.4%
Siempre	3	9.1%
Total	33	100%

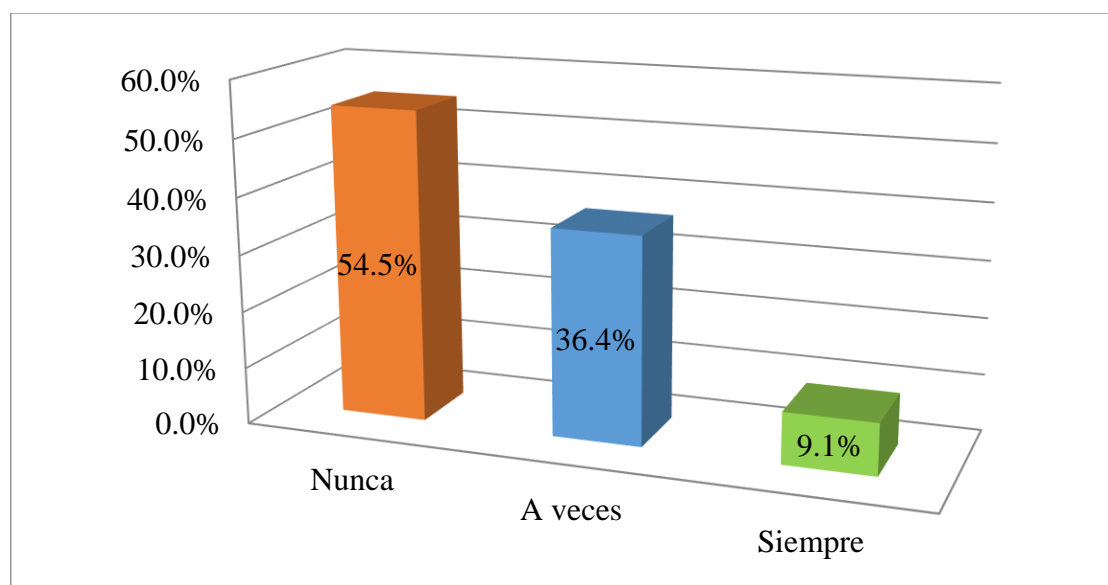


Figura 4. Supervisiones a áreas que no presentan mejoras.

De acuerdo a la tabla 7 y figura 3, se evidencia que el 54.4% de los trabajadores, indicó que nunca se realiza supervisiones a áreas que no presentan mejoras, mientras que el 36.4%

manifestó que a veces se realizan y solo el 9.1% marcó que siempre se hacen supervisiones a las áreas o zonas que tuvieron observaciones por no mejorar en sus procedimientos.

Pregunta 3: ¿Considera que los procesos del área están bien establecidos?

Tabla 8.

Procesos del área están bien establecidos

	Frecuencia	%
Nunca	14	42.4%
A veces	13	39.4%
Siempre	6	18.2%
Total	33	100%

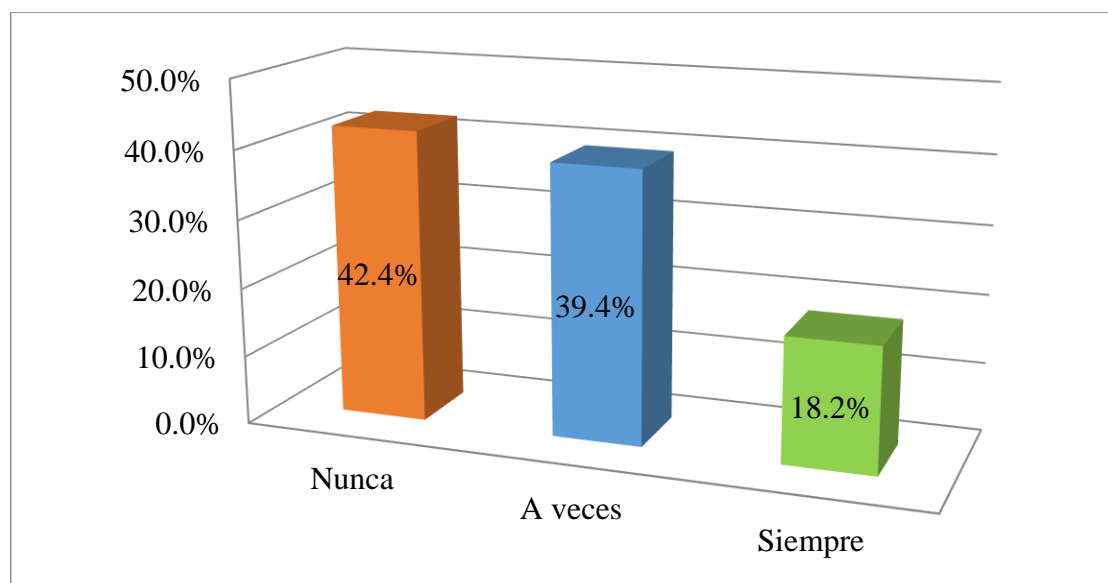


Figura 5. Procesos del área están bien establecidos.

Como se visualiza en tabla 8 y figura 4, donde se encontró que el 42.4% de los encuestados indicó que nunca los procesos del área están bien establecidos, mientras que el 39.4% indicó que a veces y solo el 18.2% marcó que siempre los procedimientos del área están correctamente establecidos.

Pregunta 4: ¿Presenta demoras en algún proceso a emplear para poder realizar el servicio?

Tabla 9.

Demoras en algún proceso a emplear para poder realizar el servicio

	Frecuencia	%
Nunca	17	51.5%
A veces	14	42.4%
Siempre	2	6.1%
Total	33	100%

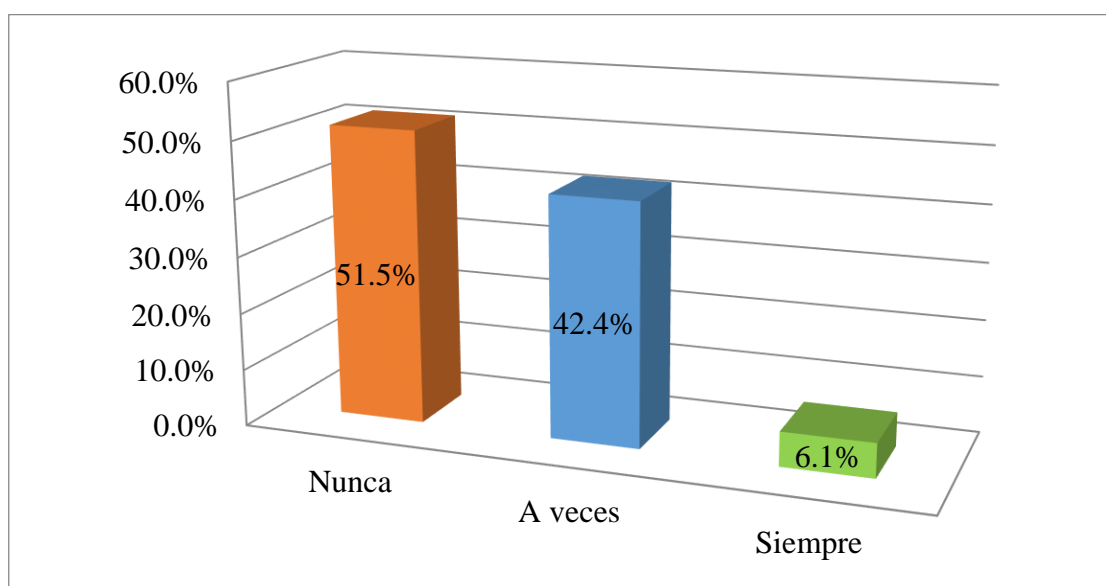


Figura 6. Demoras en algún proceso a emplear para poder realizar el servicio.

Según la tabla 9 y figura 5, se demostró que el 51.5% de los trabajadores manifestaron que nunca presenta demoras en algún proceso a emplear para poder realizar el servicio, mientras que el 42.4% indicaron que a veces, por último, el 6.1% marcó que siempre hay demoras dentro de los procedimientos necesarios para brindar el servicio dentro de la organización.

Pregunta 5: ¿Los materiales que se necesitan se adquieren oportunamente?

Tabla 10.

Los materiales que se necesitan se adquieren oportunamente

	Frecuencia	%
Nunca	18	54.5%
A veces	12	36.4%
Siempre	3	9.1%
Total	33	100%

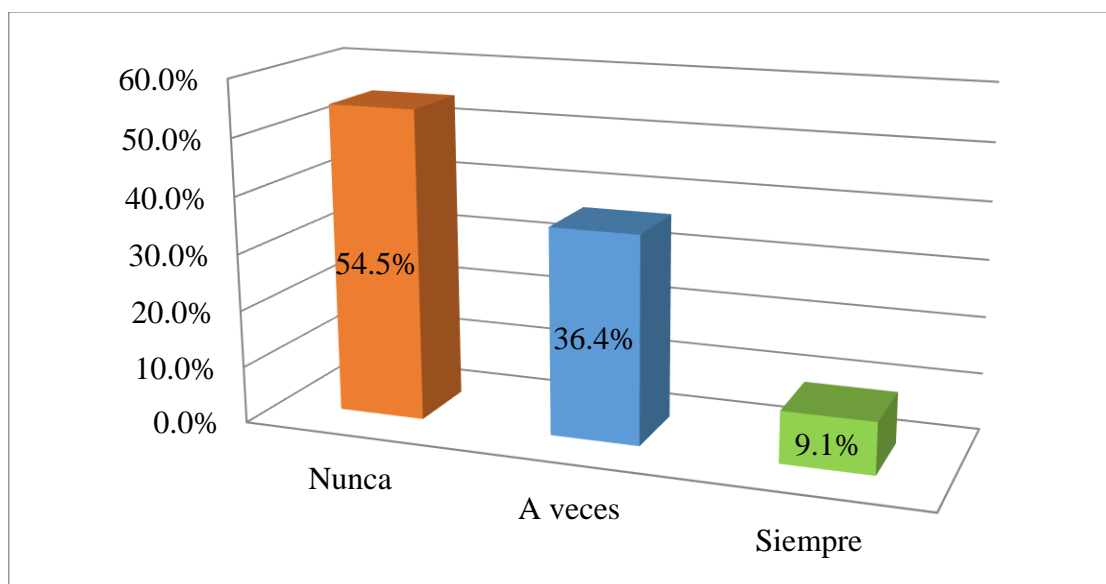


Figura 7. Los materiales que se necesitan se adquieren oportunamente.

Como se observa en la tabla 10 y figura 6, en donde se identificó que el 54.5% de los encuestados indicaron que nunca los materiales que se necesitan se adquieren oportunamente, mientras que 36.4% manifestó que a veces y solo el 9.1% marcó que siempre se tienen los elementos de forma oportuna para sus actividades.

Pregunta 6: ¿Tiene dificultades en el proceso que realiza?

Tabla 11.
Dificultades en el proceso que realiza

	Frecuencia	%
Nunca	16	48.5%
A veces	15	45.5%
Siempre	2	6.1%
Total	33	100%

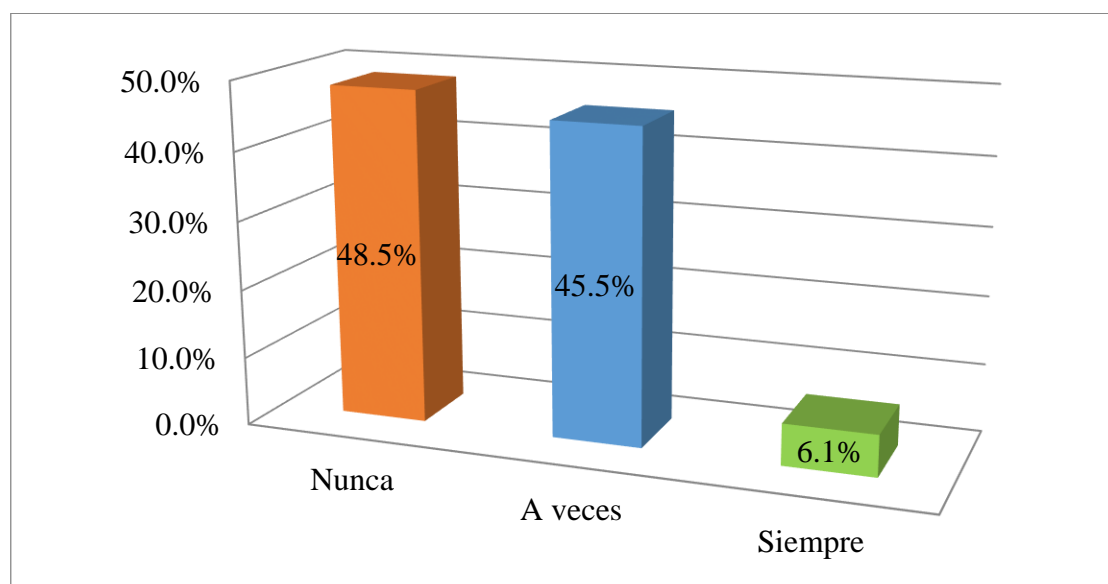


Figura 8. Dificultades en el proceso que realiza.

Se muestra en la tabla 11 y figura 7, que el 48.5% de encuestados indicaron que nunca tienen dificultades en el proceso que realizan en la institución, mientras que el 45.5% consideró que a veces existen dificultades; por último; el 6.1% manifestó que siempre hay problemas o sucesos imprevistos durante los procedimientos que hacen cuando realizan sus funciones.

Pregunta 7: ¿Optimizan los materiales al máximo y mínimo para emplear el servicio?

Tabla 12.

Optimizan los materiales al máximo y mínimo para emplear el servicio

	Frecuencia	%
Nunca	16	48.5%
A veces	14	42.4%
Siempre	3	9.1%
Total	33	100%

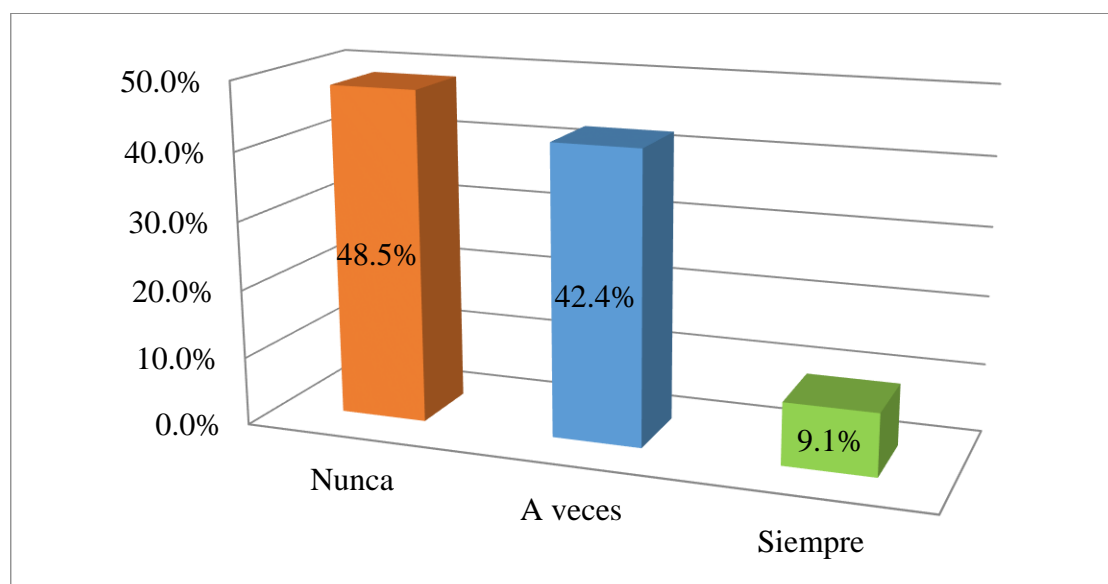


Figura 9. Optimizan los materiales al máximo y mínimo para emplear el servicio.

En la tabla 12 y figura 8, se observa que el 48.5% de los trabajadores indicaron que nunca se optimizan los materiales al máximo y mínimo para emplear el servicio, mientras que el 42.4% manifestó que a veces se realiza y solo el 9.1% consideró que siempre se hace una optimización de los materiales para poder hacer sus servicios.

Pregunta 8: ¿Considera que las diferentes áreas trabajan coordinadamente para poder abastecer al área operativa?

Tabla 13.

Las diferentes áreas trabajan coordinadamente

	Frecuencia	%
Nunca	15	45.5%
A veces	15	45.5%
Siempre	3	9.1%
Total	33	100%

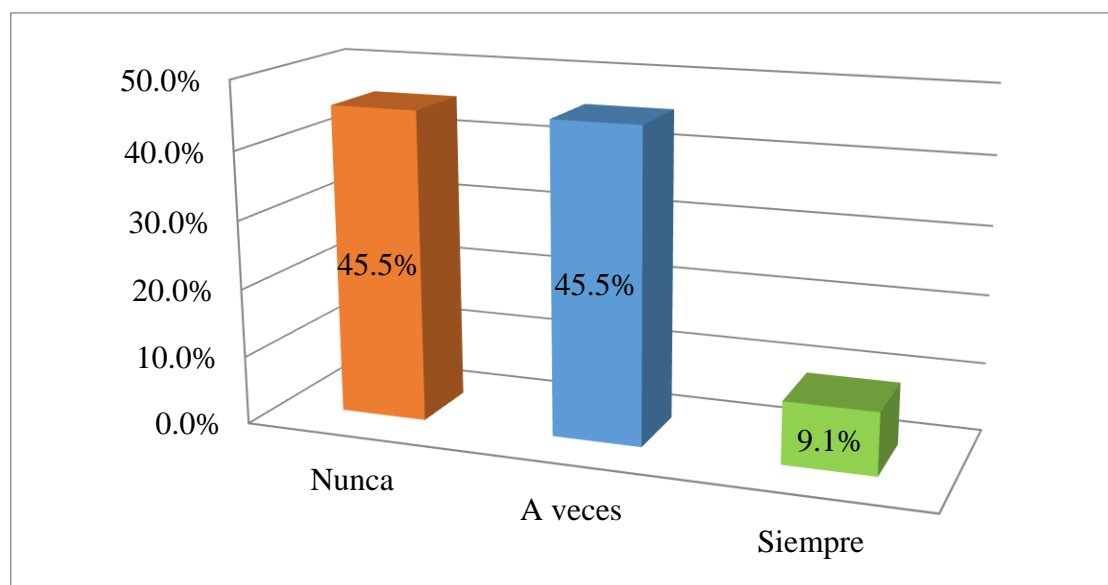


Figura 10. Las diferentes áreas trabajan coordinadamente.

De acuerdo a la tabla 13 y figura 9, se evidencia que el 45.5% de los encuestados manifestó que nunca las diferentes áreas trabajan coordinadamente para poder abastecer al área operativa, mientras que el 45.5% indicó que a veces lo hacen y solo el 9.1% consideró que siempre los distintos departamentos de la empresa trabajan de forma grupal.

Pregunta 9: ¿Usted cree que el servicio entregado a los clientes es de calidad?

Tabla 14.

El servicio entregado a los clientes es de calidad

	Frecuencia	%
Nunca	16	48.5%
A veces	16	48.5%
Siempre	1	3.0%
Total	33	100%

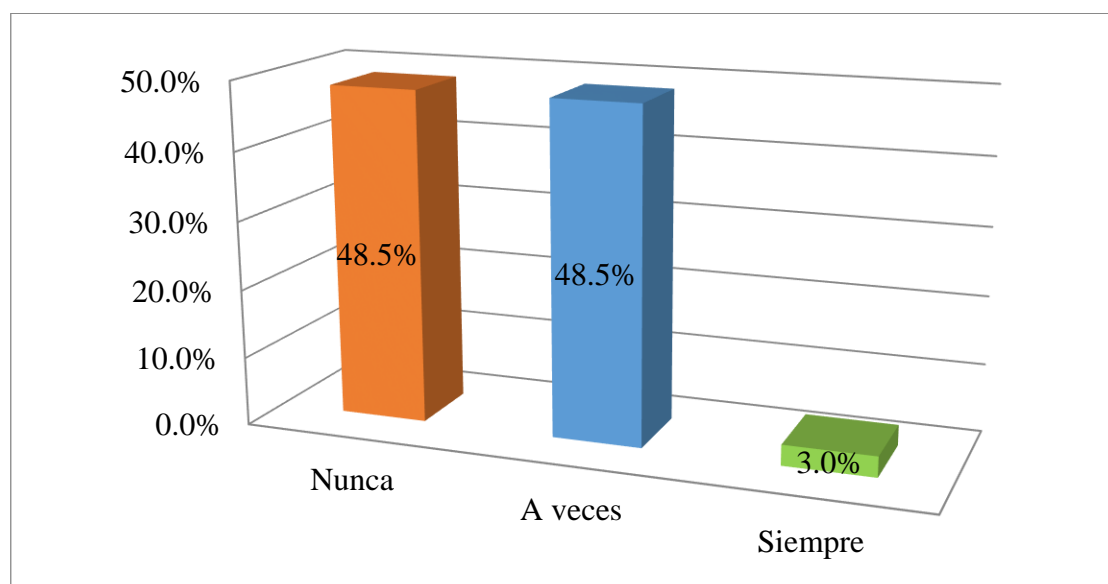


Figura 11. El servicio entregado a los clientes es de calidad.

Como se visualiza en la tabla 14 y figura 10, donde el 48.5% de los trabajadores manifestó que nunca el servicio entregado a los clientes es de calidad, mientras que otro 48.5% indicó que a veces y solo el 3% consideró que siempre el servicio que se brinda dentro de la organización es de alta calidad.

Pregunta 10: ¿Cree que las demás áreas de la empresa trabajan de forma conjunta?

Tabla 15.

Las demás áreas de la empresa trabajan de forma conjunta

	Frecuencia	%
Nunca	18	54.5%
A veces	14	42.4%
Siempre	1	3.0%
Total	33	100%

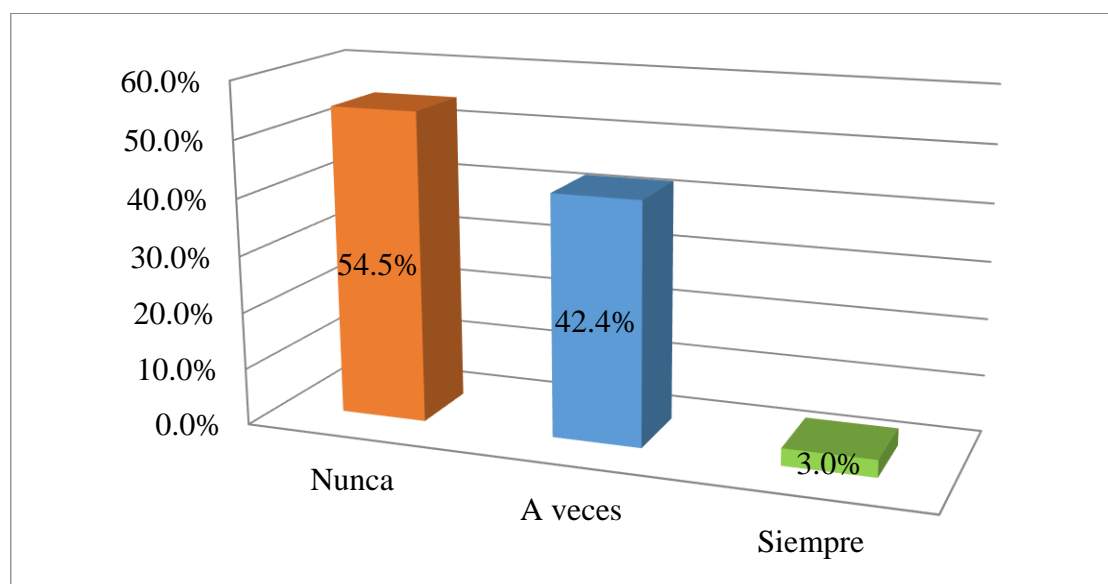


Figura 12. Las demás áreas de la empresa trabajan de forma conjunta.

Como se observa en la tabla 15 y figura 11, se evidencia que el 45% de los trabajadores indican que nunca las áreas de la organización trabajan conjuntamente, mientras que el 42.4% manifestó que a veces lo hacen y solo el 3% consideró que siempre las áreas de la institución se organizan para trabajar grupalmente.

Pregunta 11: ¿Considera que los materiales y equipos que se utilizan para brindar el servicio son de calidad?

Tabla 16.

Los materiales y equipos para brindar el servicio son de calidad

	Frecuencia	%
Nunca	19	57.6%
A veces	12	36.4%
Siempre	2	6.1%
Total	33	100%

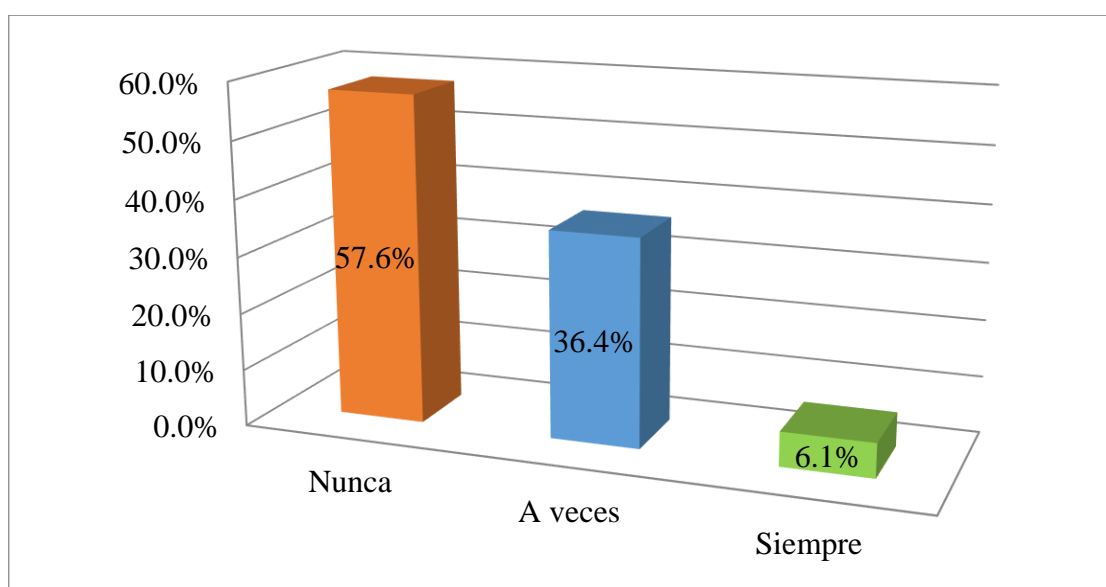


Figura 13. Los materiales y equipos para brindar el servicio son de calidad.

Según la tabla 16 y figura 12, se demostró que el 57.6% de encuestados, indicó que nunca los materiales y equipos para brindar el servicio son de calidad, mientras que el 36.4% manifestó que a veces son de calidad y solo el 6.1% consideró que siempre los elementos y herramientas que se usan para el servicio son de calidad.

Pregunta 12: ¿Usted tiene la certeza que su trabajo está siendo bien remunerado?

Tabla 17.

El trabajo está siendo bien remunerado

	Frecuencia	%
Nunca	18	54.5%
A veces	13	39.4%
Siempre	2	6.1%
Total	33	100%

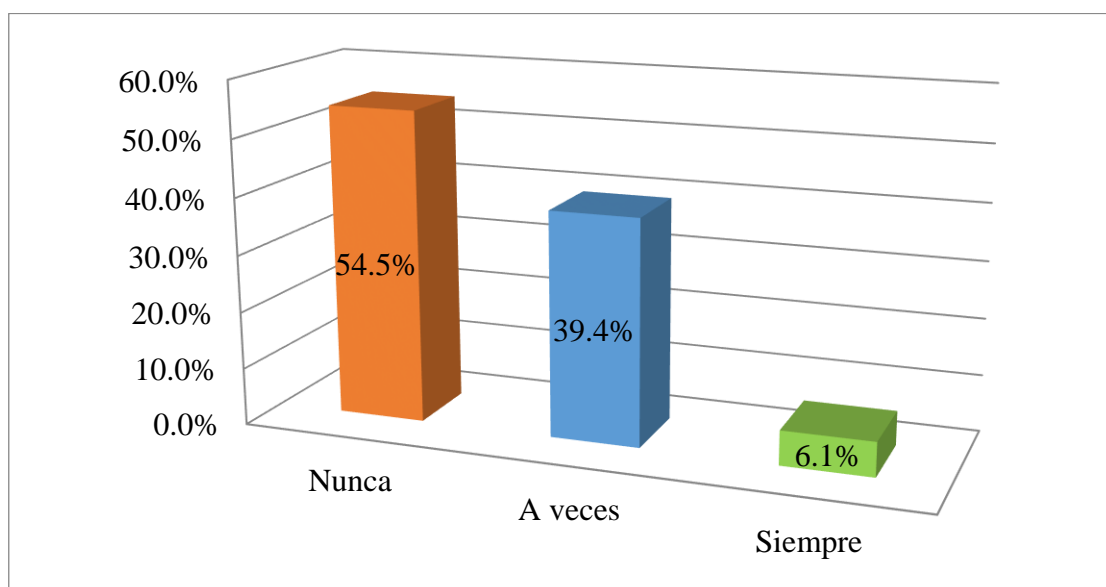


Figura 14. El trabajo está siendo bien remunerado.

Se muestra en la tabla 17 y figura 13, que el 54.5% de los trabajadores indican que nunca tienen la certeza que su trabajo está siendo bien remunerado, mientras que el 39.4% manifestó que a veces la tienen y solo el 6.1% consideró que siempre están seguros que su trabajo está bien pagado.

Pregunta 13: ¿Usted cree que los trabajos son realizados oportunamente?

Tabla 18.

Los trabajos son realizados oportunamente

	Frecuencia	%
Nunca	16	48.5%
A veces	15	45.5%
Siempre	2	6.1%
Total	33	100%

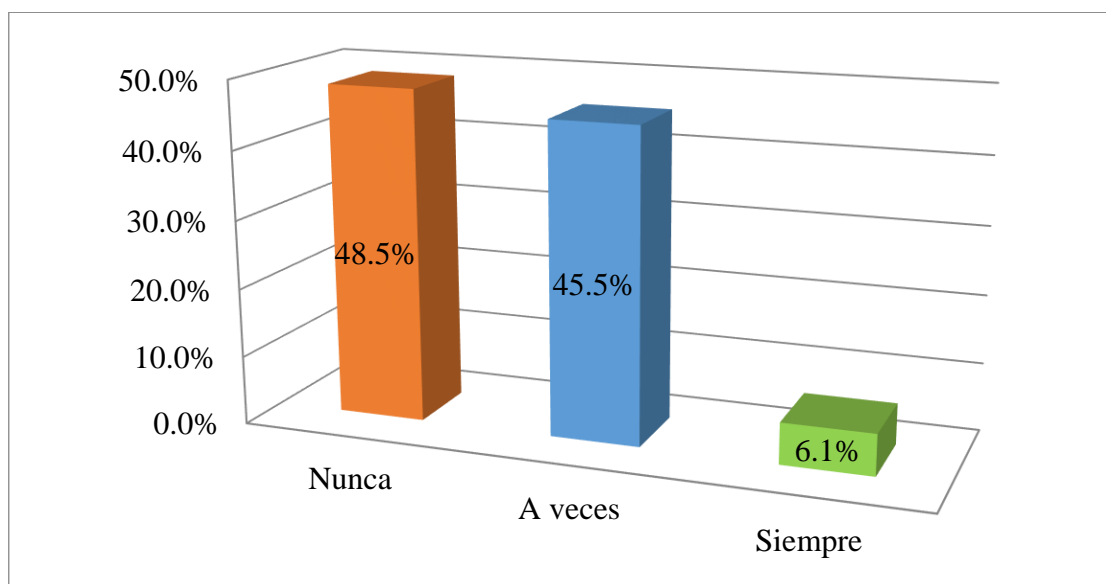


Figura 15. Los trabajos son realizados oportunamente.

En la tabla 18 y figura 14, se observa que el 48.5% de los encuestados indicó que nunca los trabajos son realizados oportunamente, mientras que el 45.5% manifestó que a veces si se realizan de forma oportuna y solo el 6.1% consideró que siempre se hacen las labores a tiempo.

Pregunta 14: ¿Recibe la empresa quejas o reclamos por parte de los clientes?

Tabla 19.

La empresa tiene quejas o reclamos por parte de los clientes

	Frecuencia	%
Nunca	16	48.5%
A veces	15	45.5%
Siempre	2	6.1%
Total	33	100%

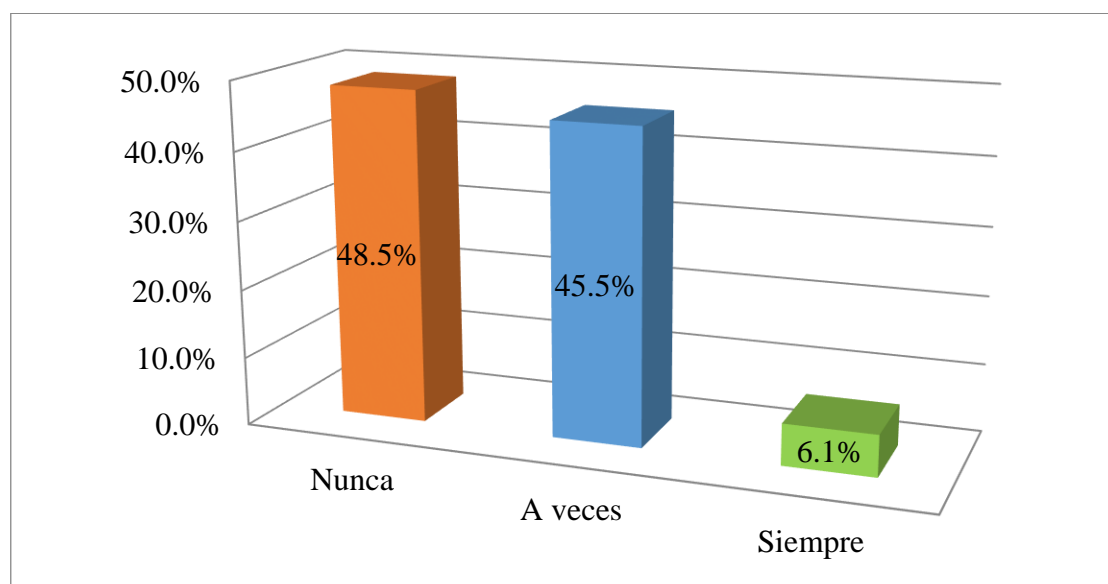


Figura 16. La empresa tiene quejas o reclamos por parte de los clientes.

De acuerdo a la tabla 19 y figura 15, se evidencia que el 48.5% de los trabajadores, indicó que nunca se reciben quejas o reclamos por parte de los clientes, mientras que el 45.5% manifestó que a veces se reciben y solo el 6.1% consideró que siempre la empresa le llegan reclamos o requerimientos de los clientes.

Pregunta 15: ¿Cree que el trabajo que realiza va acorde con los objetivos de la empresa?

Tabla 20.

El trabajo que realiza va acorde con los objetivos de la empresa

	Frecuencia	%
Nunca	15	45.5%
A veces	14	42.4%
Siempre	4	12.1%
Total	33	100%

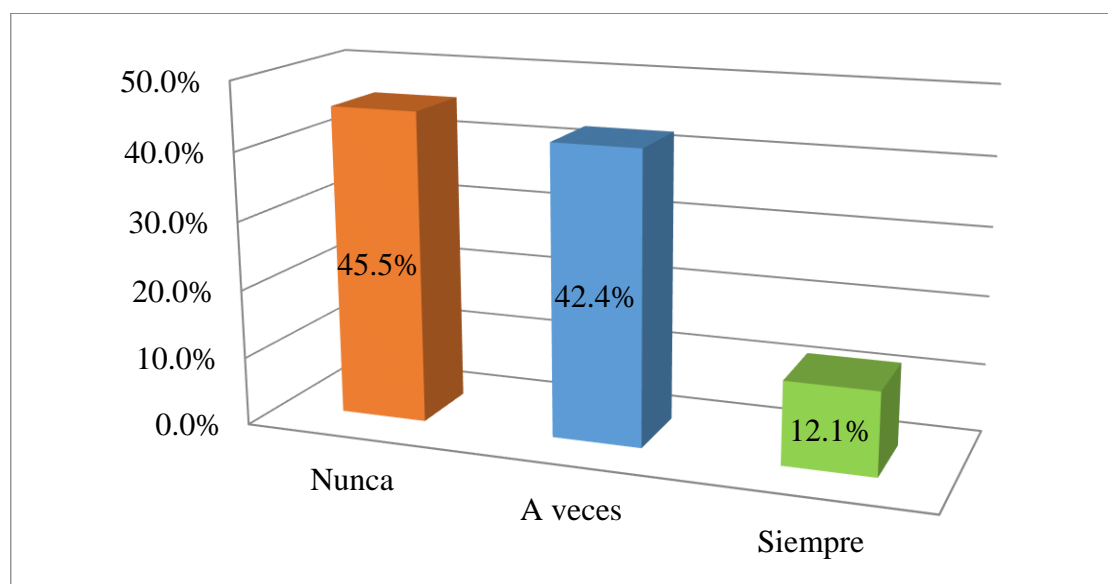


Figura 17. El trabajo que realiza va acorde con los objetivos de la empresa.

Como se visualiza en la tabla 20 y figura 16, se demostró que el 45.5% de los encuestados indicó que nunca el trabajo que realizan va acorde con los objetivos de la empresa, mientras que el 42.4% manifestó que a veces van acorde y solo el 12.1% consideró que siempre las labores que ejercen están enfocados a las metas de la organización.

Pregunta 16: ¿Considera que sus opiniones o sugerencias se toman en cuenta?

Tabla 21.

Sus opiniones o sugerencias se toman en cuenta

	Frecuencia	%
Nunca	14	42.4%
A veces	16	48.5%
Siempre	3	9.1%
Total	33	100%

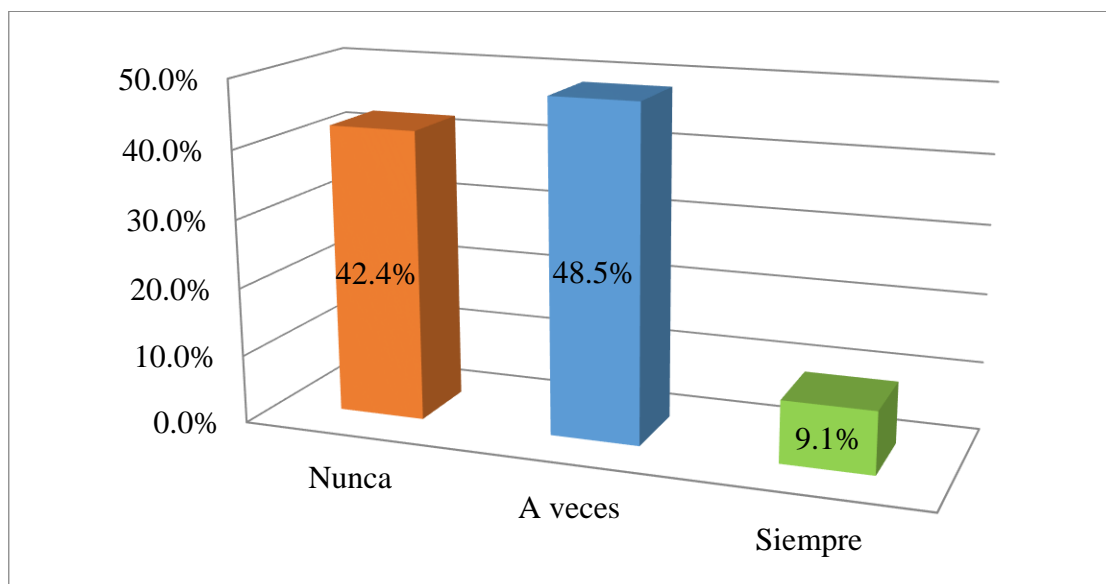


Figura 18. Sus opiniones o sugerencias se toman en cuenta.

Según la tabla 21 y figura 17, se identificó que el 42.4% de los trabajadores manifestaron que nunca sus opiniones o sugerencias se toman en cuenta, mientras que el 48.5% indicó que a veces se toman en cuenta y solo el 9.1% consideró que siempre se consideran sus opiniones o sugerencias que hacen a la organización.

Variable: Rentabilidad

Pregunta 1: ¿Cree que la rentabilidad de la empresa va en aumento con respecto al periodo anterior?

Tabla 22.

La rentabilidad de la empresa va en aumento con respecto al periodo anterior

	Frecuencia	%
No	16	48.5%
N/A	14	42.4%
Si	3	9.1%
Total	33	100%

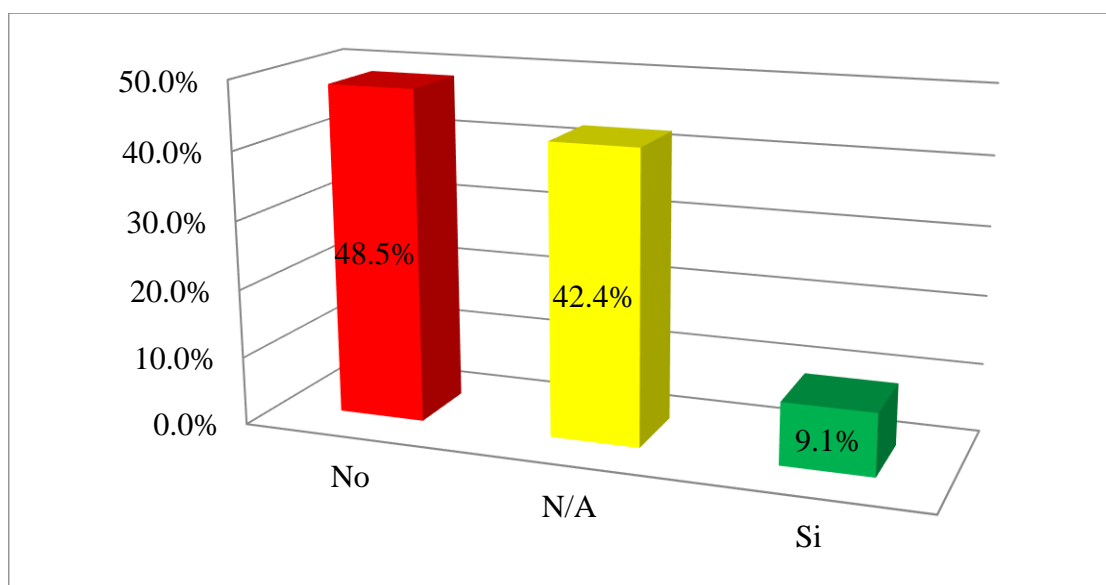


Figura 19. La rentabilidad de la empresa va en aumento con respecto al periodo anterior.

En la tabla 22 y figura 18, se observa que el 48.5% de los encuestados indicaron que la rentabilidad de la empresa no va en aumento con respecto al periodo anterior, mientras que otro 42.4% no opina o no sabe y solo el 9.1% marcó que la rentabilidad en cada periodo si va aumentando.

Pregunta 2: En caso de eventualidades ¿considera que la empresa seguiría obteniendo rentabilidades?

Tabla 23.

La empresa seguiría obteniendo rentabilidades

	Frecuencia	%
No	14	42.4%
N/A	16	48.5%
Si	3	9.1%
Total	33	100%

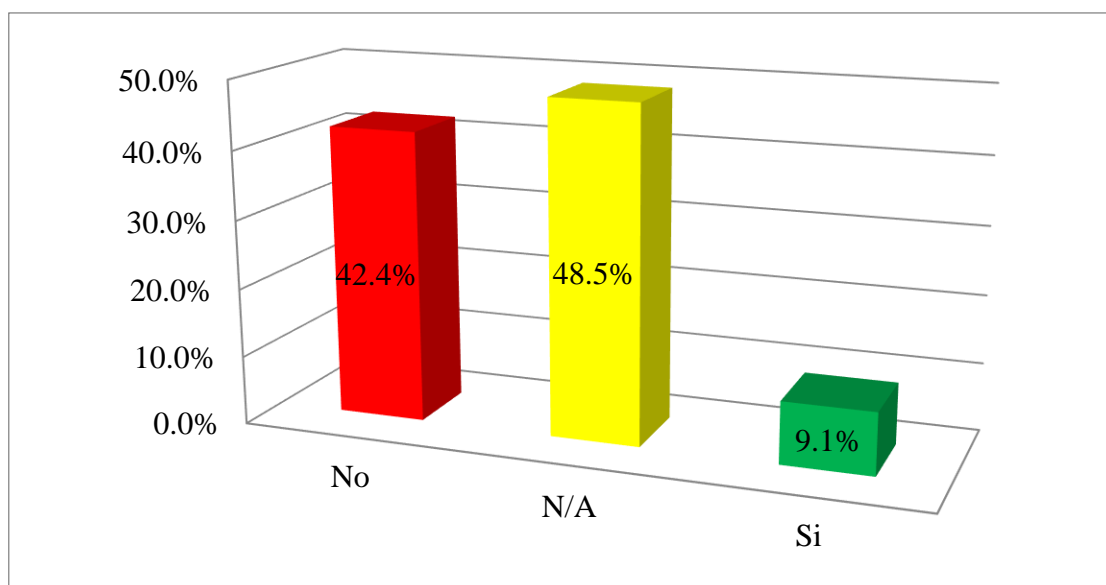


Figura 20. La empresa seguiría obteniendo rentabilidades.

De acuerdo con la tabla 23 y figura 19, se evidencia que el 48.5% no opina o no sabe sobre la pregunta, mientras que el 42.4% de los trabajadores, indicó que no considera que la empresa seguirá obteniendo rentabilidades y solo el 9.1% marcó que la empresa si podrá seguir teniendo mayores rentabilidades.

Pregunta 3: ¿Usted escucho que la empresa tiene problemas de liquidez?

Tabla 24.

La empresa tiene problemas de liquidez

	Frecuencia	%
No	20	60.6%
N/A	10	30.3%
Si	3	9.1%
Total	33	100%

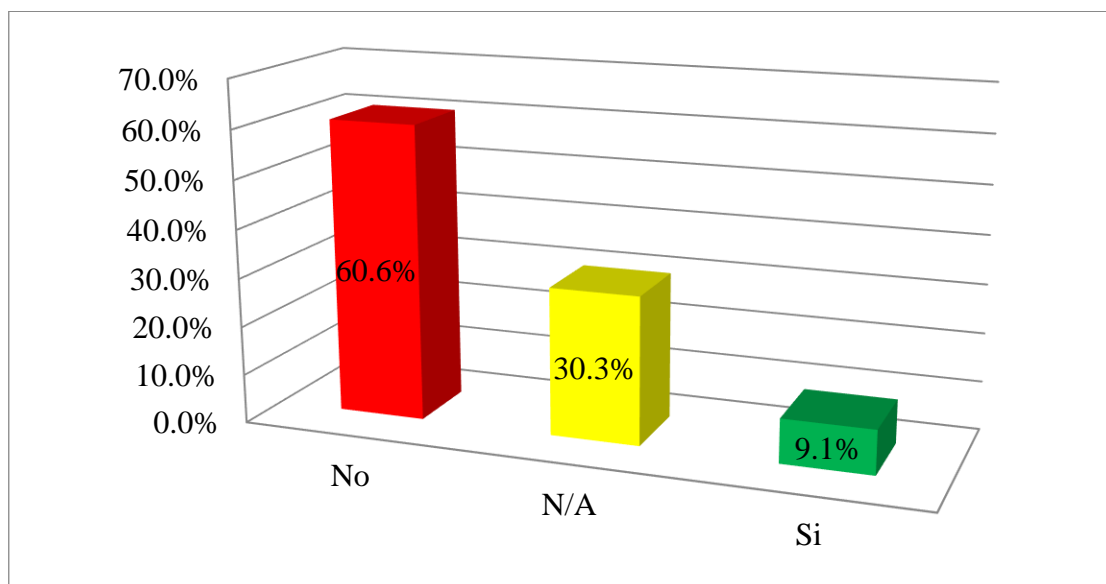


Figura 21. La empresa tiene problemas de liquidez.

Como se visualiza en la tabla 24 y figura 20, se verificó que el 60.6% de los encuestados indicó que no ha escuchado que la empresa tiene problemas de liquidez, mientras que el 30.3% no opina o no sabe y solo el 9.1% marcó que si ha escuchado que la organización presenta dificultades de efectivo.

Pregunta 4: ¿Usted observo la existencia de problemas en la compra de materiales?

Tabla 25.

Existen problemas en la compra de materiales

	Frecuencia	%
No	19	57.6%
N/A	12	36.4%
Si	2	6.1%
Total	33	100%

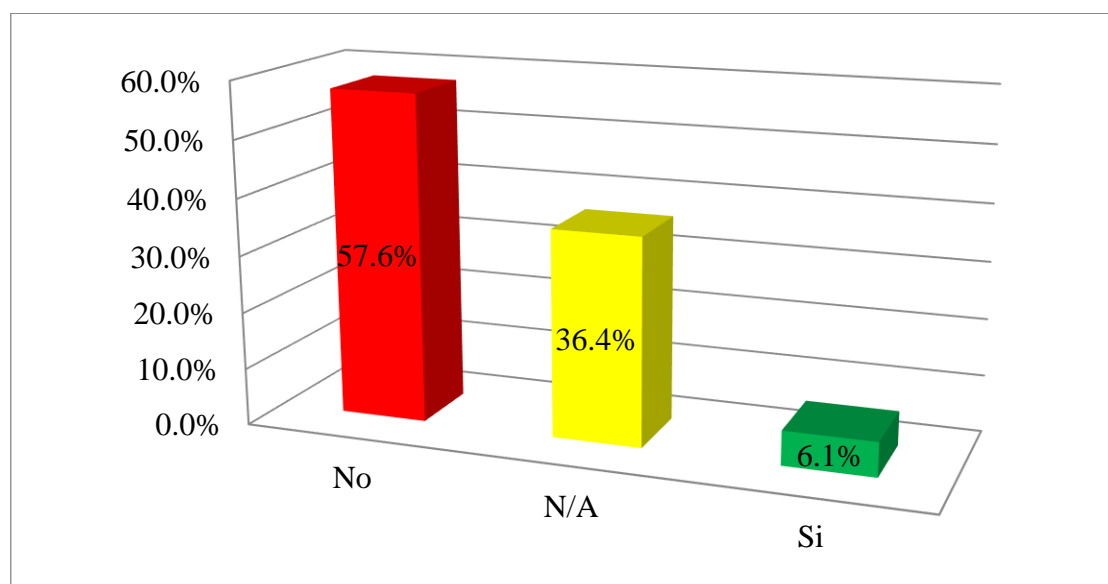


Figura 22. Existen problemas en la compra de materiales.

Según la tabla 25 y figura 21, se demuestra que el 57.6% de los trabajadores manifestaron que no han observado la existencia de problemas en la compra de materiales, mientras que el 36.4% no opina o no sabe, por último, el 6.1% marcó que si hay problemas al momento de adquirir los materiales.

Pregunta 5: ¿Cree que si se reduciría los procedimientos a seguir para la satisfacción del cliente mejorarían la rentabilidad?

Tabla 26.

Reducir los procedimientos mejorarían la rentabilidad

	Frecuencia	%
No	16	48.5%
N/A	14	42.4%
Si	3	9.1%
Total	33	100%

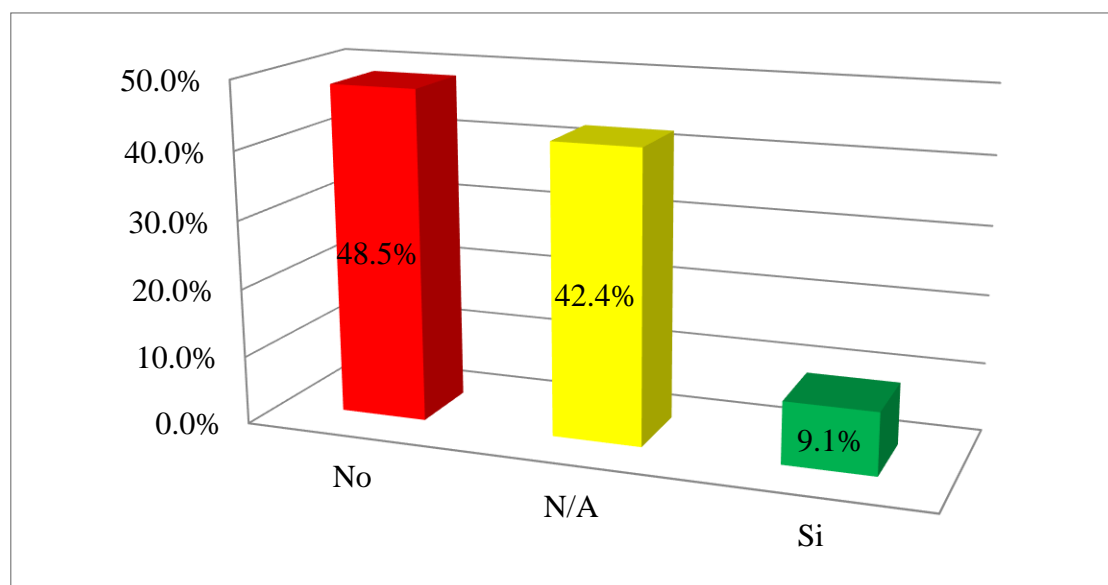


Figura 23. Reducir los procedimientos mejorarían la rentabilidad.

Como se observa en la tabla 26 y figura 22, donde el 48.5% de los encuestados indicaron que si se reducen los procedimientos para la satisfacción del cliente no mejorará la rentabilidad, mientras que 42.4% no opina o no sabe y solo el 9.1% marcó que si hace la reducción de procesos si podría mejorar la rentabilidad.

Pregunta 6: ¿Usted observo la existencia de problemas de cobros a los clientes?

Tabla 27.

Existen de problemas de cobros a los clientes

	Frecuencia	%
No	16	48.5%
N/A	14	42.4%
Si	3	9.1%
Total	33	100%

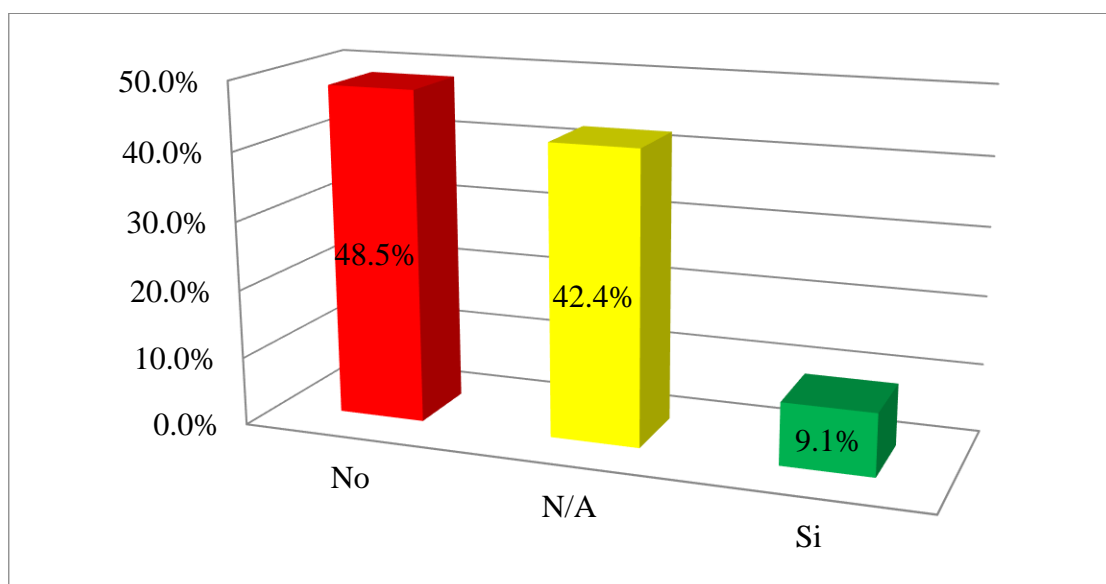


Figura 24. Existen de problemas de cobros a los clientes.

Se muestra en la tabla 27 y figura 23, que el 48.5% de encuestados indicaron que no han observado problemas de cobros a los clientes, mientras que el 42.4% no opina o no sabe que existen dificultades; por último; el 9.1% manifestó que si hay problemas o sucesos imprevistos durante el cobro de clientes.

Pregunta 7: ¿Cree que si la empresa emplearía un nuevo sistema de cobros se incrementaría la rentabilidad?

Tabla 28.

Emplear un nuevo sistema de cobros se incrementaría la rentabilidad

	Frecuencia	%
No	18	54.5%
N/A	12	36.4%
Si	3	9.1%
Total	33	100%

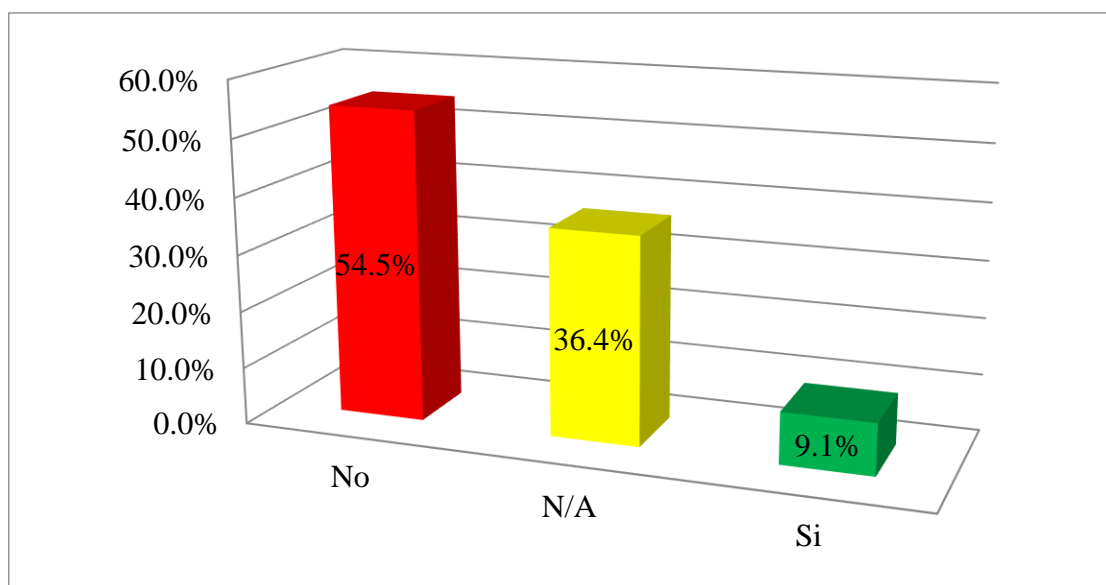


Figura 25. Emplear un nuevo sistema de cobros se incrementaría la rentabilidad.

En la tabla 28 y figura 24, se observa que el 54.5% de los trabajadores indicaron que emplear un nuevo sistema de cobros no incrementará la rentabilidad, mientras que el 36.4% no opina o no sabe y solo el 9.1% consideró que cambiar de método de cobranza si podrá mejorar la rentabilidad.

Pregunta 8: ¿Usted cree que si se reduciría el costo del servicio incrementaría la rentabilidad?

Tabla 29.

Reducir el costo del servicio incrementaría la rentabilidad

	Frecuencia	%
No	20	60.6%
N/A	9	27.3%
Si	4	12.1%
Total	33	100%

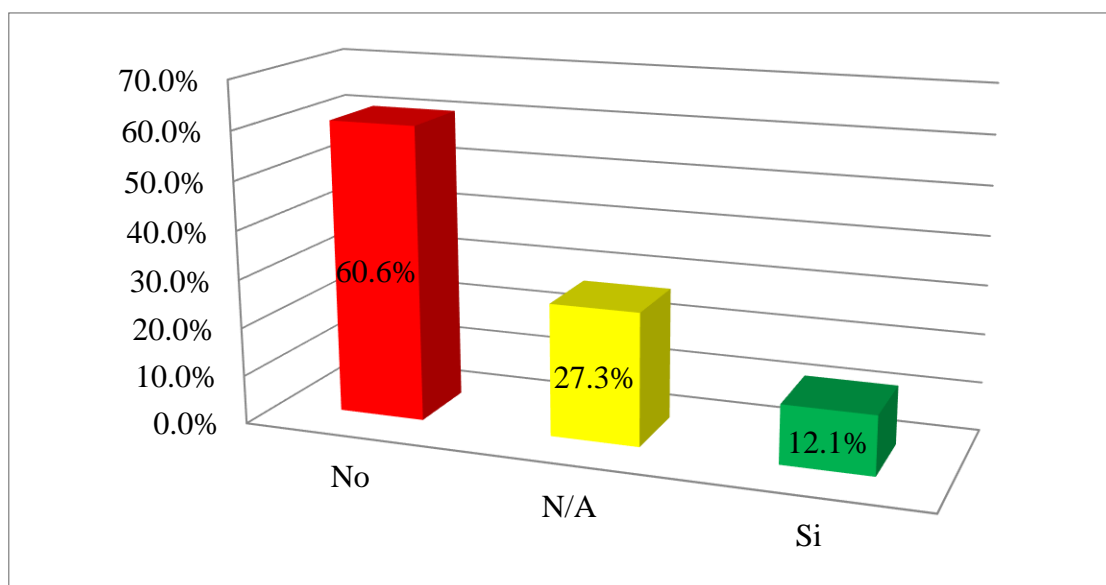


Figura 26. Reducir el costo del servicio incrementaría la rentabilidad.

De acuerdo a la tabla 29 y figura 25, se evidencia que el 60.6% de los encuestados manifestó que la reducción del costo del servicio no incrementaría la rentabilidad, mientras que el 27.3% no opina o no sabe y solo el 12.1% consideró que reducir dichos costos si podría aumentar la rentabilidad.

Pregunta 9: ¿Usted cree que los inversionistas de la empresa ganan utilidades al final del periodo?

Tabla 30.

Los inversionistas de la empresa ganan utilidades al final del periodo

	Frecuencia	%
No	17	51.5%
N/A	15	45.5%
Si	1	3.0%
Total	33	100%

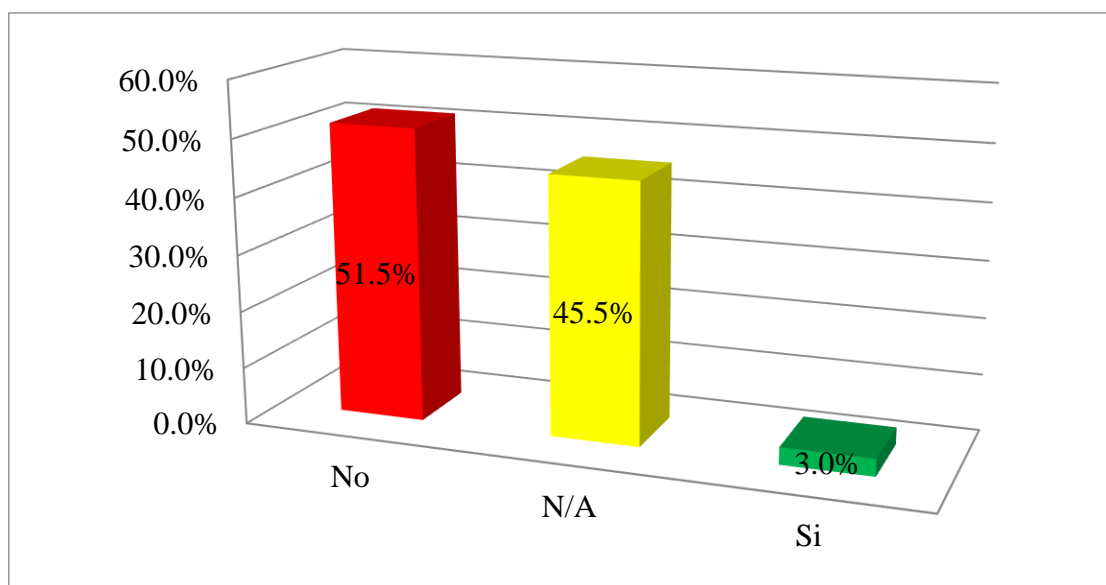


Figura 27. Los inversionistas de la empresa ganan utilidades al final del periodo.

Como se visualiza en la tabla 30 y figura 26, se identificó que el 51.5% de los trabajadores manifestó que los inversionistas de la empresa no ganan utilidades al final del periodo, mientras que otro 45.5% no opina o no sabe y solo el 3% consideró que los inversionistas si tiene ganancias en cada periodo.

Pregunta 10: ¿Está conforme con la repartición de las Utilidades?

Tabla 31.

Conforme con la repartición de las utilidades

	Frecuencia	%
No	20	60.6%
N/A	9	27.3%
Si	4	12.1%
Total	33	100%

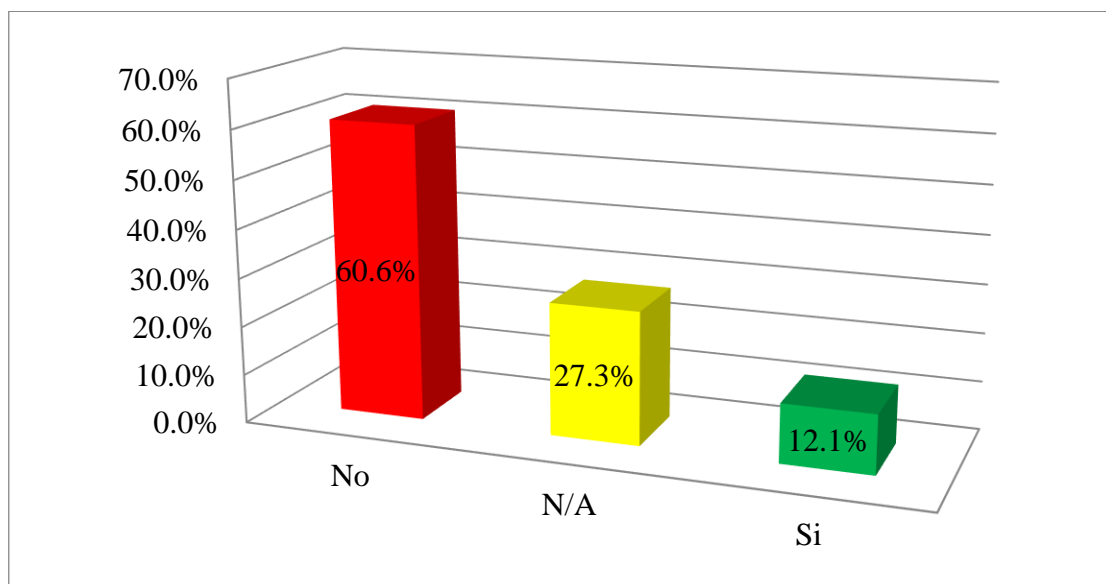


Figura 28. Conforme con la repartición de las utilidades.

Como se observa en la tabla 31 y figura 27, se encontró que el 60.6% de los trabajadores indican que no está conforme con la repartición de las utilidades, mientras que el 27.3% no opina o no sabe y solo el 12.1% consideró que si está conforme con el reparte de los beneficios de la empresa.

Pregunta 11 ¿Cree usted que con un mejor manejo de los costos de la empresa mejoraría la rentabilidad de la empresa?

Tabla 32.

El mejor manejo de los costos mejoraría la rentabilidad de la empresa

	Frecuencia	%
No	17	51.5%
N/A	13	39.4%
Si	3	9.1%
Total	33	100%

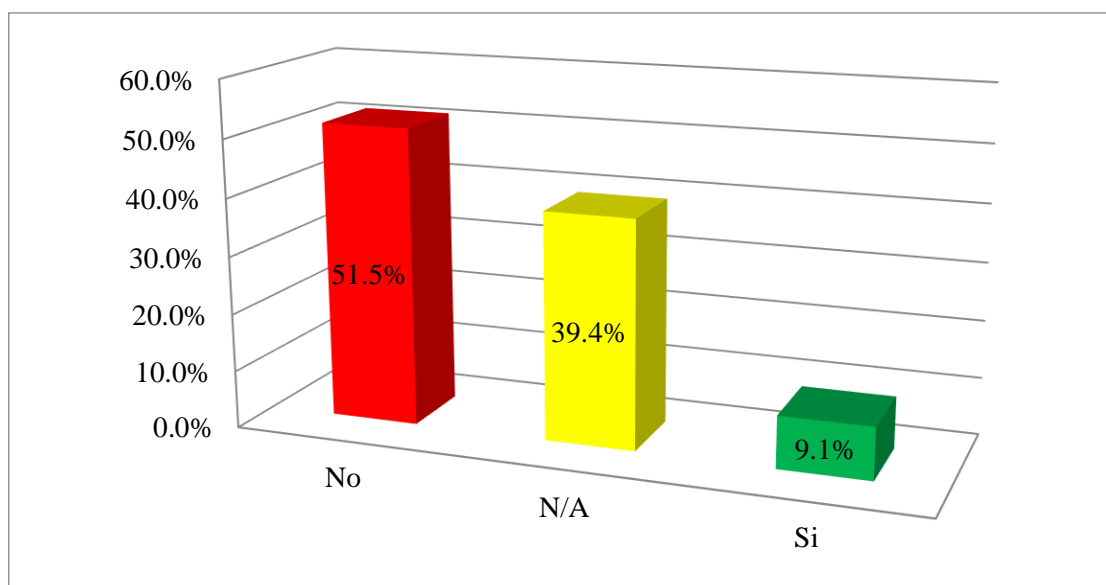


Figura 29. El mejor manejo de los costos mejoraría la rentabilidad de la empresa.

Según la tabla 32 y figura 28, se demostró que el 51.5% de encuestados indicó que un mejor manejo de los costos de la empresa no mejoraría la rentabilidad, mientras que el 39.4% no opina o no sabe y solo el 9.1% consideró que mejorar el control de los costos si podría ayudar en la mejora de la rentabilidad.

Pregunta 12: ¿Piensa usted que, si se invirtiera en mantenimiento de equipos, capacitación a los trabajadores, etc. afectaría la rentabilidad de la empresa?

Tabla 33.

La inversión en mantenimiento, capacitación afectaría la rentabilidad

	Frecuencia	%
No	7	21.2%
N/A	16	48.5%
Si	10	30.3%
Total	33	100%

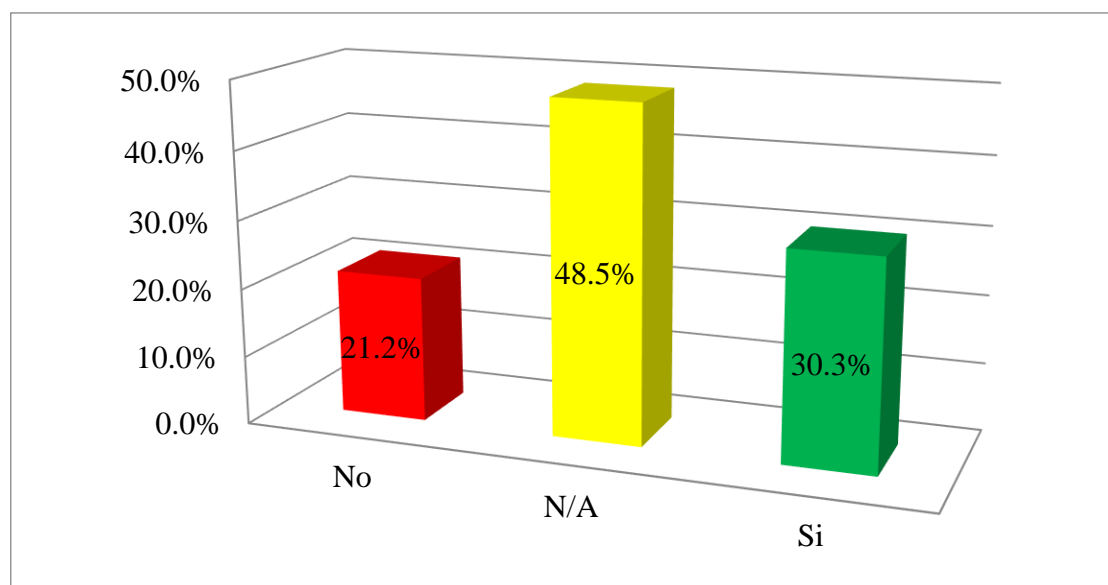


Figura 30. La inversión en mantenimiento, capacitación afectaría la rentabilidad.

Se muestra en la tabla 33 y figura 29, que el 48.5% de los trabajadores no opina o no sabe sobre la pregunta, mientras que el 30.3% manifestó si hace una inversión en mantenimiento de equipos, capacitación, etc. sí afectaría la rentabilidad y solo el 21.2% consideró que la inversión en mantenimiento y capacitación no incidirá en la rentabilidad.

Pregunta 13: ¿Usted piensa que si ingresan más inversionistas mejoraría la rentabilidad?

Tabla 34.

El ingreso de más inversionistas mejoraría la rentabilidad

	Frecuencia	%
No	8	24.2%
N/A	17	51.5%
Si	8	24.2%
Total	33	100%

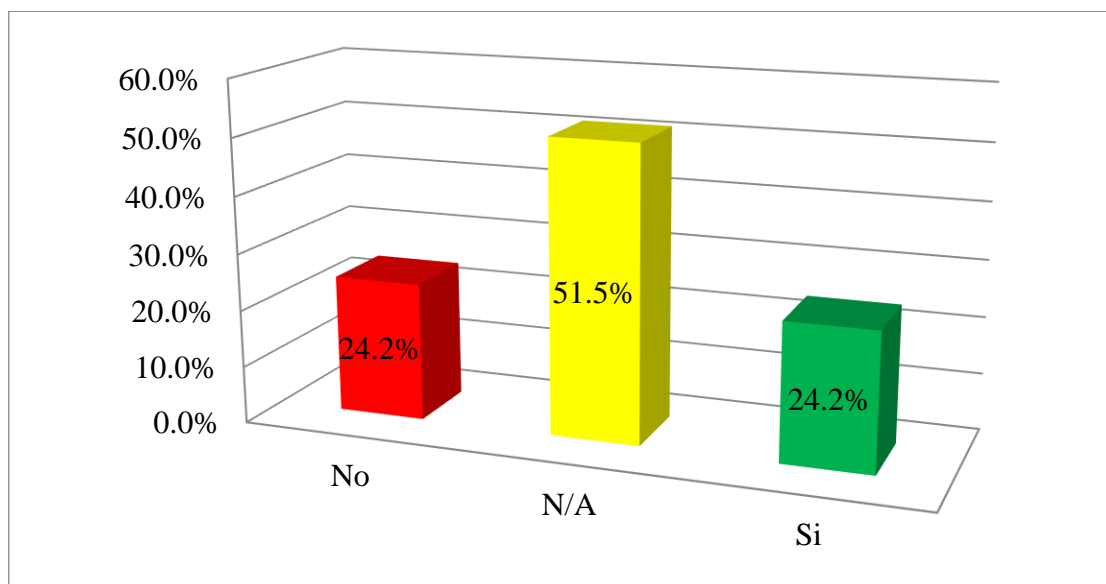


Figura 31. El ingreso de más inversionistas mejoraría la rentabilidad.

En la tabla 31 y figura 30, se observa que el 51.5% de los encuestados no opina o no sabe sobre la pregunta, mientras que el 24.2% manifestó que el ingreso de más inversionistas no mejoraría la rentabilidad y solo el otro 24.2% consideró que ingresen más inversionistas si podría mejorar la rentabilidad.

Pregunta 14: ¿Usted percibió que los inversionistas se encuentran satisfechos con las utilidades arrojadas por la empresa?

Tabla 35.

Los inversionistas se encuentran satisfechos con las utilidades

	Frecuencia	%
No	11	33.3%
N/A	8	24.2%
Si	14	42.4%
Total	33	100%

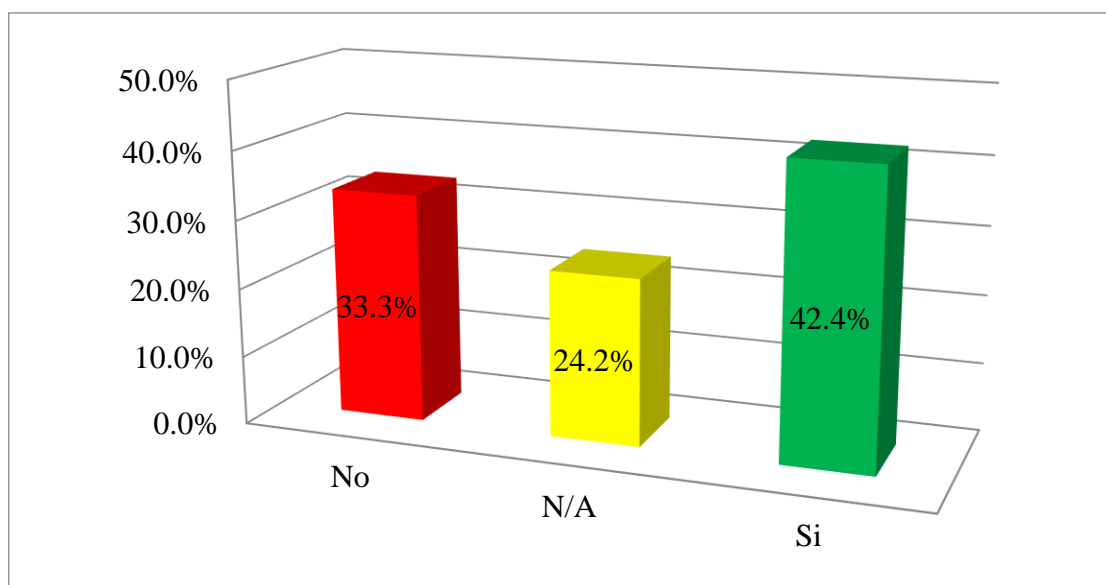


Figura 32. Los inversionistas se encuentran satisfechos con las utilidades.

De acuerdo a la tabla 35 y figura 31, se evidencia que el 42.4% de los trabajadores, indicó que los inversionistas si se encuentran satisfechos con las utilidades, mientras que el 33.3% manifestó que no se sienten contentos con los beneficios que genera la organización y solo el 24.2% no opina o no sabe sobre la interrogante.

Pregunta 15: ¿Usted cree que la empresa tiene un futuro rentable en el sector en el que se encuentra?

Tabla 36.

La empresa tiene un futuro rentable en el sector

	Frecuencia	%
No	8	24.2%
N/A	14	42.4%
Si	11	33.3%
Total	33	100%

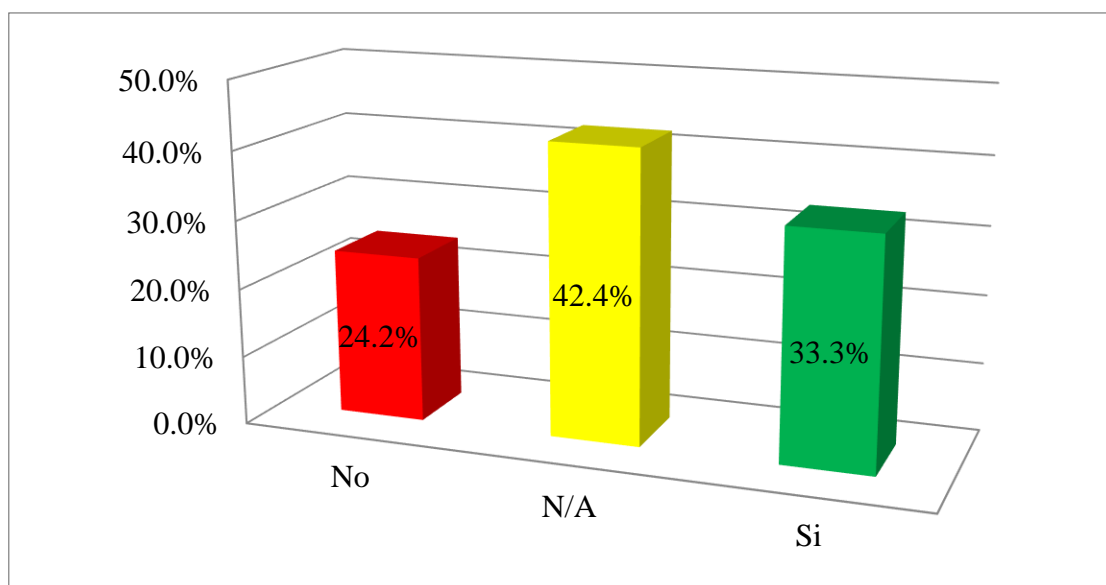


Figura 33. La empresa tiene un futuro rentable en el sector.

Como se visualiza en la tabla 36 y figura 32, se encontró que el 42.4% de los encuestados no opina o no sabe sobre la interrogante, mientras que el 33.3% manifestó que la empresa tiene un futuro rentable en el sector y el 24.2% se mostró negativamente al considerar que no tiene un futuro estable.

Pregunta 16: ¿Usted cree que las utilidades de fin de año se vuelven a invertir?

Tabla 37.

Las utilidades de fin de año se vuelven a invertir

	Frecuencia	%
No	10	30.3%
N/A	14	42.4%
Si	9	27.3%
Total	33	100%

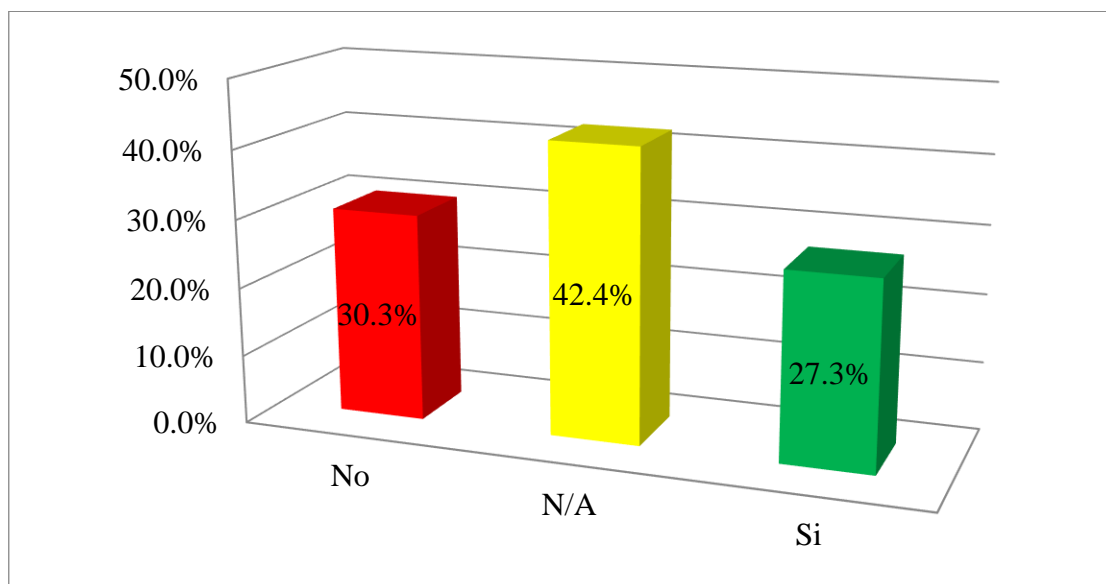


Figura 34. Las utilidades de fin de año se vuelven a invertir.

Según la tabla 37 y figura 33, se encontró que el 42.4% de los trabajadores no opinan o no saben sobre la pregunta, mientras que el 30.3% indicó que las utilidades de fin de año no se vuelven a invertir y solo el 27.3% consideró que las utilidades que genera la organización si se vuelven a invertir.

5.3.2. Análisis por dimensión

Variable: Auditoría de la calidad

Tabla 38.

Eficiencia

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	8	13	20	60.6%
Regular	14	19	10	30.3%
Adecuada	20	24	3	9.1%
Total			33	100%

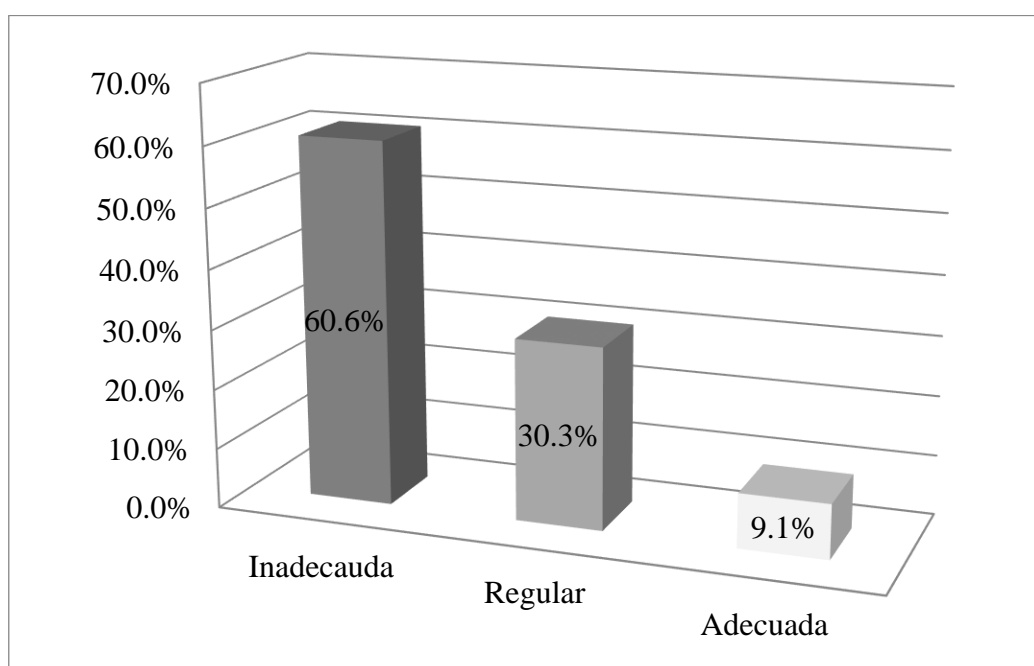


Figura 35. Eficiencia.

Conforme se muestra en la tabla 38 y la figura 34, en base a los cuestionarios aplicados, el 60.6% valoró la eficiencia como inadecuada, pues no hay un correcto empleo de los métodos adecuados para monitorear la calidad del servicio, ello se refleja en el poco conocimiento sobre los cuellos de botella existentes en los procesos, la adquisición de materiales y la falta de coordinación detectada entre el personal que labora en el área o entre áreas de la empresa, generando demoras en la entrega. Por otro lado, un 30.3% consideró que existe una regular eficiencia, y solo el 9.1% asegura que la empresa si presenta una adecuada eficiencia.

Tabla 39.
Eficacia

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	8	13	19	57.6%
Regular	14	19	13	39.4%
Adecuada	20	24	1	3.0%
Total			33	100%

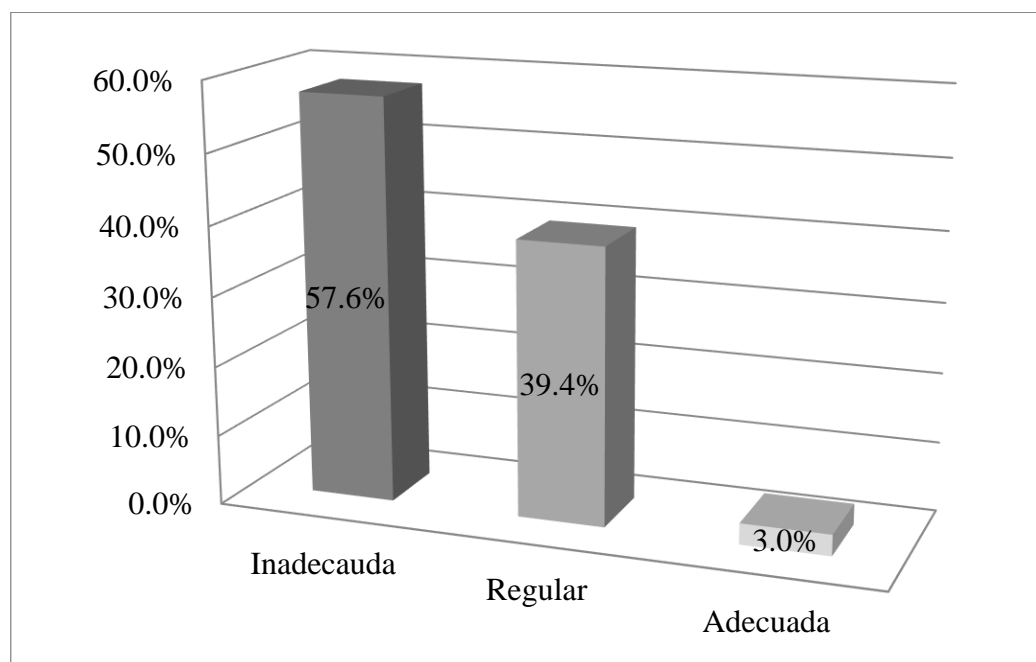


Figura 36. Eficacia.

De acuerdo a la tabla 39 y figura 35, donde según los datos encontrados mediante los instrumentos empleados, el 57.6% valoró a la eficacia como inadecuada, pues no se presenta una buena confiabilidad en los procesos que se realizan dentro de la empresa, esto se demuestra por la falta en la calidad en el servicio, originado principalmente por la carencia de herramientas necesarias para dicho servicio, generando que los trabajos no se realicen a tiempo, además, muchos consideran que las deficiencias halladas en las actividades no está permitiendo que se cumplan con las metas planificadas por la empresa. Asimismo, el 39.4% manifestó que hay una eficacia regular y solo el 3% consideró que la empresa tiene una adecuada eficacia.

Variable: Rentabilidad

Tabla 40.
Rentabilidad económica

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Baja	8	13	23	69.7%
Regular	14	19	7	21.2%
Alta	20	24	3	9.1%
Total			33	100%

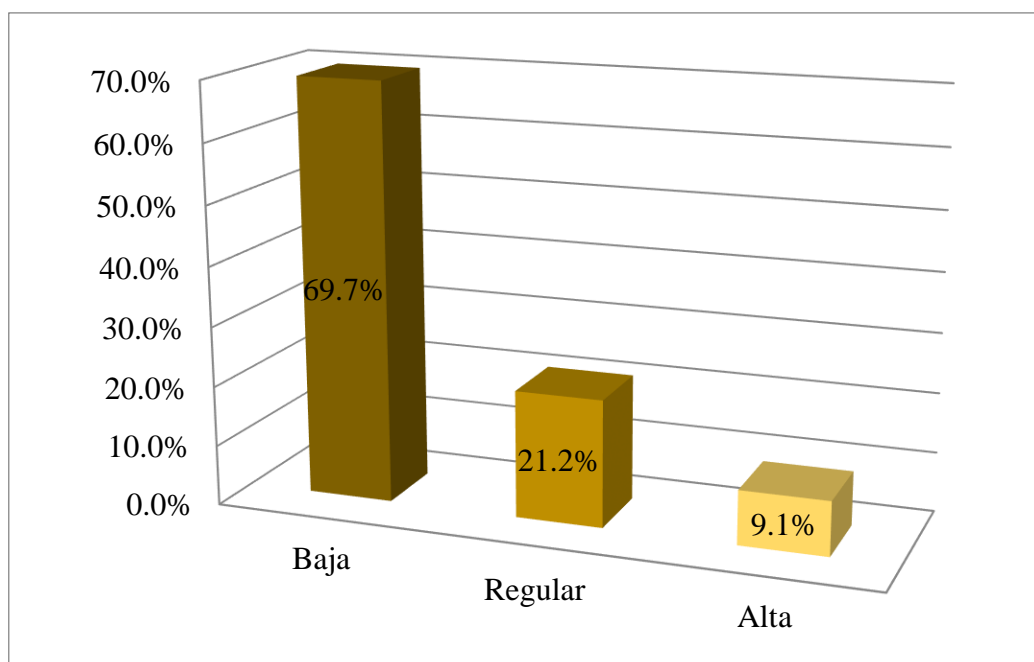


Figura 37. Rentabilidad económica.

Según en los resultados de la tabla 40 y figura 36, los cuales se obtuvieron mediante la aplicación de los cuestionarios, el 69.7% valoró a la rentabilidad económica como baja, pues en los últimos periodos la empresa ha tenido problemas económicos a causa de no poder recuperar lo correspondiente a los créditos otorgados, mermando sus niveles de liquidez, lo que ha ocasionado deficiencias en la compra de insumos y materiales, viéndose reflejado también en sus niveles de rentabilidad. Asimismo, el 21.2% dio a conocer que la rentabilidad económica regular y solo el 9.1% consideró que la empresa tiene una alta rentabilidad económica.

Tabla 41.
Rentabilidad financiera

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Baja	8	13	11	33.3%
Regular	14	19	20	60.6%
Alta	20	24	2	6.1%
Total			33	100%

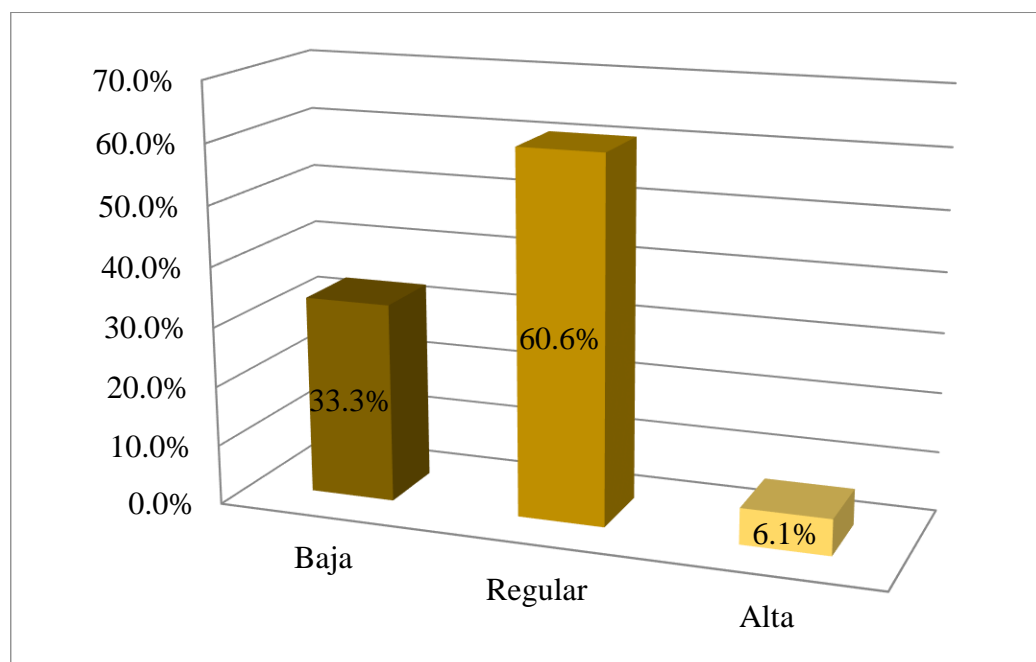


Figura 38. Rentabilidad financiera.

De acuerdo a la tabla 41 y figura 37, donde se muestran los hallazgos encontrados, donde el 60.6% consideraron que hay una regular rentabilidad, pues si bien las utilidades obtenidas no son muy elevadas pero los inversionistas hasta cierto punto muestran conformidad porque está acorde al nivel de ingresos obtenidos, sin embargo, consideran que no sería apropiado invertir más en aspectos como capacitación al personal o mantenimiento de equipos. Bajo la misma línea, el 33.3% consideró que existe una baja rentabilidad financiera y solo el 3% valoró la rentabilidad financiera como alta.

5.3.3. Análisis por variable (general)

Tabla 42.
Auditoría de la calidad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Inadecuada	16	26	21	63.6%
Regular	27	37	10	30.3%
Adecuada	38	48	2	6.1%
Total			33	100%

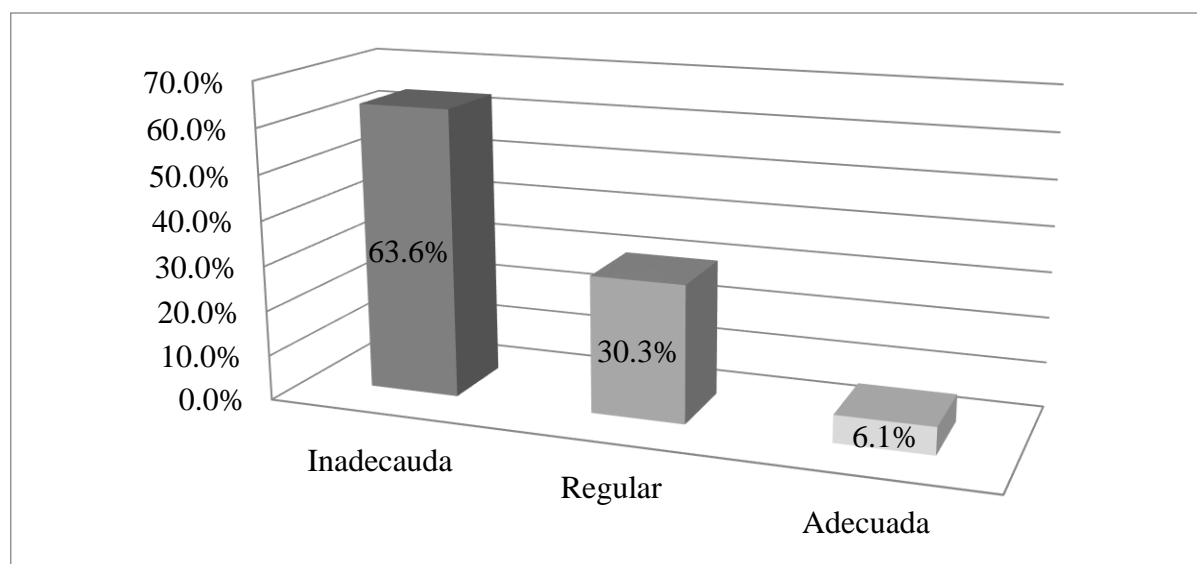


Figura 39. Auditoría de la calidad.

Como se observa en la tabla 42 y figura 38, están los resultados encontrados mediante la aplicación de los instrumentos, donde el 63.3% indicó que hay una inadecuada auditoría de calidad en la empresa Inversa S.R.L., pues no se realiza un debido control de los elementos que conforman la variable, pues la poca eficiencia en los procesos al momento de realizar las actividades, ha ocasionado que la empresa no pueda cumplir correctamente con los requerimientos de los clientes, además la falta de eficacia en los procesos, ha originado que los pedidos/servicios no hayan podido ser atendidos a tiempo. Del mismo modo, se obtuvo que el 30.3% consideró que la auditoría de calidad es regular, y solo el 6.1% ha manifestado que existe una adecuada auditoría de la calidad dentro de la organización.

Tabla 43.
Rentabilidad

Calificación	Rango		Frec.	%
	Desde	Hasta		
Baja	16	26	17	51.5%
Regular	27	37	14	42.4%
Alta	38	48	2	6.1%
Total			33	100%

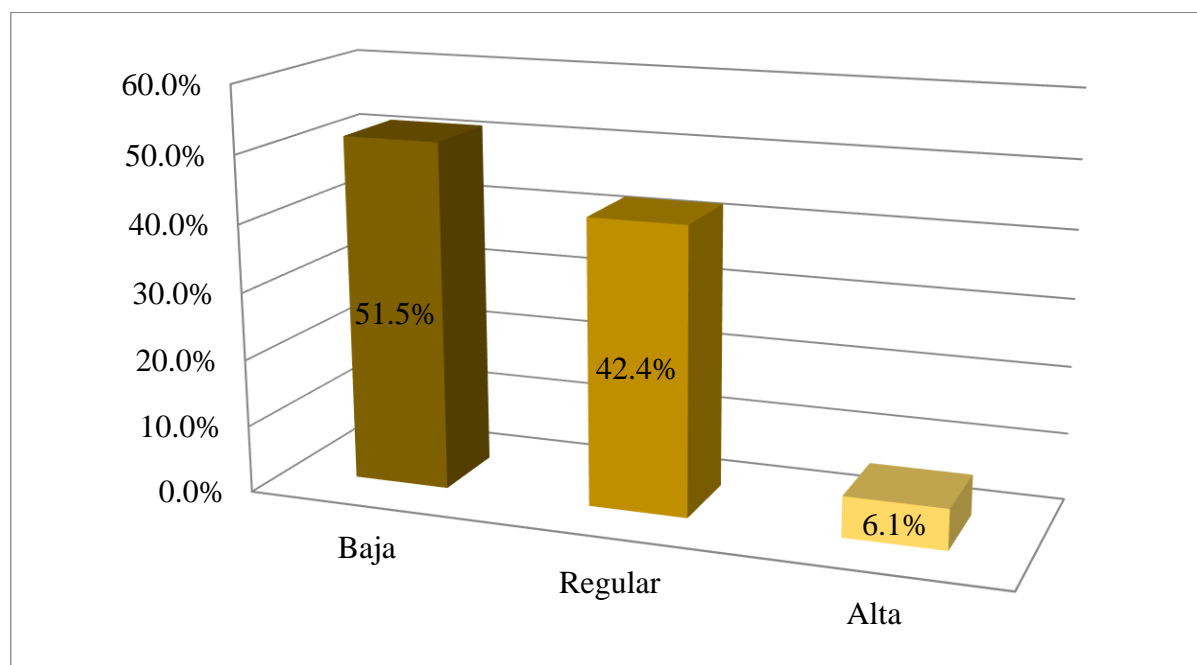


Figura 40. Rentabilidad.

Según la tabla 43 y figura 39, en la cual se identifica los resultados de la aplicación de los cuestionarios, donde el 51.5% consideró que la empresa Inversa S.R.L., presenta una baja rentabilidad, pues se ha percibido que tanto a nivel de rentabilidad económica como financiera no se ha logrado cumplir con las metas y objetivos planificados por la empresa, donde los índices de liquidez y rentabilidad se han visto afectados por deficiencias en la cobranza y a nivel de ingresos, reflejándose en las pocas utilidades generadas. Asimismo, el 42.4% consideró que existe una regular rentabilidad y solo el 6.1% precisó la existencia de una alta rentabilidad en la empresa en estudio.

5.4. Contraste de hipótesis

Para poder dar respuestas a las hipótesis planteadas en este estudio, se utilizó la prueba de normalidad para poder establecer la prueba estadística a emplear para encontrar las relaciones, por ello se tomó en cuenta las siguientes condiciones: si la significancia de la variable dependiente es mayor que 0.05 presenta distribución normal, de lo contrario, es decir, que la significancia de la variable es menor a 0.05, demuestra que no presenta distribución normal.

5.4.1. Prueba de normalidad

Tabla 44.
Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Auditoría de la calidad	0.150	33	0.056	0.926	33	0.027
Rentabilidad	0.156	33	0.040	0.907	33	0.008

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 44 contiene los resultados de la prueba de normalidad debido a que la muestra es menor a 50 unidades de estudio, solo se tomó en cuenta la prueba de Shapiro – Wilk, el cual arrojó una significancia del 0.008 con lo que demuestra que los datos no están normalmente distribuidos y para ello se utilizó la prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

5.4.2. Hipótesis 01

H.E.1: La eficiencia se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018.

Tabla 45.
Relación entre eficiencia y rentabilidad

		Eficiencia	Rentabilidad
Eficiencia	Coefficiente de correlación	1.000	0.746**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	33	33
Rentabilidad	Coefficiente de correlación	0.746**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	33	33

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

De acuerdo a lo mostrado en la tabla 45, se confirma una relación significativa y directa entre la dimensión eficiencia de la auditoría de la calidad y la variable rentabilidad, pues se halló una significancia de 0.000, la cual cumple con la condición que debe ser menor a 0.05; por otro lado, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.746, lo que demuestra que la eficiencia se relaciona en un 74.6% en la rentabilidad, además, indica la presencia de una relación directa, es decir, que la inadecuada eficiencia contribuye a una baja rentabilidad en la organización. Esto permitió aceptar la hipótesis de la investigación, la cual indica que la eficiencia se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo - 2018.

5.4.3. Hipótesis 02

H.E.2.: La eficacia se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018.

Tabla 46.
Relación entre eficacia y rentabilidad

		Eficacia	Rentabilidad
Eficacia	Coefficiente de correlación	1.000	0.712**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
	N	33	33
Rentabilidad	Coefficiente de correlación	0.712**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	33	33

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

De acuerdo con la tabla 46, se confirma que existe una relación significativa entre la dimensión eficacia de la auditoría de la calidad y la variable rentabilidad, ya que se obtuvo una significancia bilateral menor a 0.05 (0.000), mientras que el coeficiente de correlación fue de 0.712, lo que demuestra que la eficacia se relaciona en un 71.2% con la rentabilidad. Además, también se visualiza la existencia de una relación directa, es decir, que la inadecuada eficacia contribuye a la baja rentabilidad de la empresa. Esto permitió confirmar que la eficacia se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018, aceptándose la hipótesis específica.

5.4.4. Hipótesis general

H.G.: La auditoría de la calidad se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018.

Tabla 47.
Relación entre auditoría de la calidad y rentabilidad

		Eficiencia	Auditoría de la calidad
Auditoría de la calidad	Coefficiente de correlación	1.000	0.741**
	Sig. (bilateral)	.	0.000
Rho de Spearman	N	33	33
	Coefficiente de correlación	0.741**	1.000
Rentabilidad	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	33	33

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

Se pudo hallar en la tabla 47, conforme a la prueba estadística de Rho de Spearman, la existencia de una relación significativa entre ambas variables (Auditoría de la calidad y rentabilidad), puesto que, la significancia fue igual 0.000, la cual es menor a la condición de que $p < 0.05$, mientras que el coeficiente de correlación fue de 0.741, lo que demuestra que la auditoría de la calidad se relaciona de manera directa en un 74.1% con la rentabilidad, es decir, que la inadecuada auditoría de la calidad ocasionada por la falta de control en los procesos de entrega y el servicio en general y la poca calidad de los mismos contribuye en la poca rentabilidad que actualmente está teniendo la organización. Por ello se afirma la hipótesis de la investigación la cual indica que existe relación significativa entre la auditoría de calidad y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo - 2018.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La investigación que se hizo en la empresa Inversa S.R.L. planteó como objetivo principal determinar la relación que había entre la auditoría de calidad y su rentabilidad; la tesis sostiene que, si se llevan a cabo auditorías de calidad eficientes y eficaces, de manera constante, incrementarían los indicadores de rentabilidad deficientes que la empresa obtuvo en los años 2017 y 2018, los cuales calificaron a la empresa con incapacidad para producir y para generar ganancias a sus accionistas. Para contrarrestar dicho problema, la empresa Inversa desarrolló un Sistema de Gestión de la Calidad, en el que se consideró un Manual de Gestión de la calidad, una guía de control de documentos, las principales responsabilidades del director, el adecuado manejo de los recursos, la prestación adecuada de los servicios, y la adecuada medición, análisis y mejora de los servicios, que se prestan a los clientes, a través de la retroalimentación y corrección de posibles errores. De acuerdo a los resultados que se obtuvieron, el 63.6% de los colaboradores la empresa consideró que la empresa Inversa no aplicaba de una manera correcta sus auditorías de calidad; asimismo, el 51.5% de los colaboradores indicó que había una baja rentabilidad. Con dichos resultados se expuso que al haber deficientes auditorías de calidad también había niveles bajos de rentabilidad.

Estos resultados son parecidos a los de Toledo (2017), quien determinó que la auditoría de gestión presenta relación con la rentabilidad fija de la empresa de estudio, con un nivel de significancia del 5%; También se coincidió con los resultados de Cárdenas (2017), quien concluyó que luego de aplicarse una auditoría administrativa la empresa de estudio logró incrementar sus ventas, y con ello, su rentabilidad en un 3%, y su patrimonio en un 4%.

Los resultados con respecto al primer objetivo específico determinaron que la eficiencia se relaciona de manera significativa y directa con la rentabilidad de la organización, luego de demostrarse una contribución significativa de la eficiencia en un 74.6% en la rentabilidad; lo

que quiere decir, que la inadecuada eficiencia que hay en la auditoría de la calidad está vinculada con la baja rentabilidad que está teniendo la organización, o también puede ser de forma contraria, donde si hay una adecuada eficiencia habrá una alta rentabilidad. Este resultado concuerda con lo hallado por Rea (2015) quien concluyó que los procedimientos que vino realizando el personal de la empresa fueron ineficientes, esto porque no fueron establecidos correctamente las políticas y reglamentos que permitan que el trabajador utilice eficientemente los recursos que se les es asignado, y que todo ello vino a afectar a la rentabilidad de la empresa, ya que se presentaron disminuciones en el ROE en 0.397% y en el ROA en 0.325%.

Los hallazgos en relación al segundo objetivo específico, demostraron que existe relación entre la eficacia y la rentabilidad de la empresa, al obtenerse un coeficiente de 0.712, lo que indica que la eficacia de la auditoría de la calidad se relaciona en 71.2% con la rentabilidad, lo que quiere decir que entre una menor o inadecuada eficacia está conectada con una baja rentabilidad que pueda tener la empresa. Este resultado es similar a lo hallado por Valencia (2015) quien demostró que cuando una empresa no cuenta con un buen control interno, no contará con un sustento físico de los ingresos y egresos, debido que, al no existir documentación sustentadora y al no ingresar oportunamente al sistema documentario contable, los niveles de rentabilidad no se incrementan. Además, se coincide con Aroca (2016), quien concluye en el periodo 2015 su empresa de estudio presentó mejoras económicas, en comparación de años anteriores, a raíz de los altos niveles en los indicadores de eficiencia, eficacia y economía, que se vieron reflejados en las ratios de rentabilidad. Finalmente, también se coincide con lo hallado por Vásquez (2017), quien determinó que su empresa de estudio presentó mucha ineficacia en sus procesos internos debido a que desarrollaban sus labores de manera empírica, lo cual ponía en riesgo el eficiente uso de los recursos económicos de la empresa para brindar servicios de calidad.

CONCLUSIONES

1. Se evidenció una relación significativa entre la eficiencia y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L al obtenerse un valor de $p = 0.000$ inferior a 0.05. Dicha relación existe debido a que los inadecuados métodos que se usan dentro de las áreas de la organización, como también los pocos medios logísticos con los que cuenta la institución para las actividades de sus trabajadores, hacen que se obtenga poca eficiencia ocasionando o contribuyendo de forma significativa a la baja rentabilidad que está obteniendo la organización.
2. Se estableció que la eficacia se relaciona de forma significativa con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L al obtenerse un valor de $p = 0.000$ inferior a 0.05. Dicha relación existe ya que la poca confianza por parte de los colaboradores hacia la organización y la falta de oportunidades de desarrollo profesional que se brinda, ocasionan que haya poca eficacia al momento de realizar la auditoría de calidad, lo que contribuye directamente con la baja rentabilidad que está teniendo la empresa en los últimos periodos.
3. Finalmente, se determinó que la auditoría de calidad se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L, al identificarse un p -valor igual a 0.000; lo cual demuestra que los inadecuados estándares de eficiencia y eficacia en los trabajadores, ocasionados principalmente por la organización ya que no hace una correcta evaluación y supervisión de las actividades/funciones de los colaboradores, ha ocasionado que la institución tenga una baja o poca rentabilidad.

RECOMENDACIONES

1. Al gerente de la empresa, mejorar la disponibilidad de recursos y herramientas necesarios para las actividades de los trabajadores, esto mediante el establecimiento de nuevos convenios o contratos con proveedores que puedan abastecer a la empresa puntualmente, esto permitirá que los trabajadores sean eficientes al momento de realizar sus trabajos, teniendo todo lo necesario disponible y a tiempo, lo que beneficiaría también al cumplimiento de pedidos de la empresa.
2. Al área de recursos humanos de la empresa, se le recomienda mejorar la capacidad, habilidad y oportunidades de sus empleados, esto mediante nuevos lineamientos al realizar los trabajos, como también se podría dar capacitaciones para incrementar su potencial con las respectivas evaluaciones y monitoreo, lo que permitirá tener un personal eficaz y con las aptitudes necesarias para desempeñar una buena labor dentro de la organización y de forma indirecta contribuir con la mejora de sus resultados económicos.
3. Finalmente, se recomienda a futuros investigadores seguir explorando nuevos conocimientos acerca de las variables estudiadas (auditoría de la calidad y rentabilidad), para ello es necesario que tomen en consideración los instrumentos y resultados encontrados en esta investigación, ya que esta información brinda una nueva perspectiva a cerca de la contribución de la auditoría de la calidad en la rentabilidad, además presenta una presenta resultados fidedignos que pueden servir como precedentes para cualquier otro contexto de estudio similar.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aroca, J. (2016). *La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Escuela de Postgrado, Sección de Postgrado en Ciencias Económicas.
- Asif, T., & Tursoy, T. (2020). Comparison Economic-Financial Analysis of Cooperative Societies and Companies in Spain [Comparación Análisis Económico-Financiero de Sociedades Cooperativas y Empresas en España]. *SSRN*. doi:<https://doi.org/10.2139/ssrn.3652189>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Universidad La Sabana.
- Cárdenas, J. (2017). *Auditoría administrativa y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Médico Especializado Trujillo S.A.C, Trujillo año 2016*. Trujillo: Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad.
- Ccaccya, D. (2015). Análisis de rentabilidad de una empresa. *Actualidad Empresarial*(134).
- Centobelli, P., Cerchione, R., & Esposito, E. (2019). Efficiency and effectiveness of knowledge management systems in SMEs [Eficiencia y eficacia de los sistemas de gestión del conocimiento en las pymes]. *Production Planning & Control*, 30(9), 779-791. doi:<https://doi.org/10.1080/09537287.2019.1582818>
- Chandra, A., Sujatha, R., & Srivastava, B. (2020). Quality Audit Spiral: Prospect - Effectiveness, Barriers and Enablers [Espirales de auditoría de calidad: perspectiva - eficacia, barreras y facilitadores]. *Journal of critical reviews*, 7(13), 1362-1372. Obtenido de <http://www.jcreview.com/fulltext/197-1594503395.pdf?1600456952>
- Chiarini, A., Castellani, P., Rossato, C., & Cobelli, N. (2020). Quality management internal auditing in small and medium-sized companies: an exploratory study on factors for significantly improving quality performance [Auditoría interna de gestión de calidad

- en pequeñas y medianas empresas]. *Total Quality Management & Business Excellence*, 1-21. doi:<https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1776101>
- Correa, H., Aguilar, L., & Romero, O. (2016). *Auditoría de gestión de la calidad. Un Enfoque práctico*. Quito: Universidad Técnica de Machala.
- Diario Gestión. (09 de julio de 2018). *Creación del Instituto Nacional de Calidad para la certificación de la empresas*. Obtenido de Diario Gestión: www.gestion.pe
- Diario La Nación. (29 de enero de 2018). *La importante lucha por la calidad en América*. Obtenido de Diario La Nación: www.lanacion.com.ar
- Domínguez, G. (2005). La calidad, más que una moda, un reto en la Europa de la Sociedad del Conocimiento: la mejora continua más allá de los modelos y las certificaciones (competencias de un formador que aseguran la calidad). *Revista Complutense de Educación*, 16(1), 57-93.
- Gallego, T. (2007). *Bases teóricas y fundamentos de la fisioterapia*. Madrid: Editorial Médica Panamericana.
- Gamboa, A. (2015). *Aplicación de la auditoría de gestión como herramienta de control y evaluación para mejorar la rentabilidad en las empresas comercializadoras de vehículos de la Provincia de Trujillo*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Hasan, S., Kassim, A., & Hamid, M. (2020). The Impact of Audit Quality, Audit Committee and Financial Reporting Quality: Evidence from Malaysia [El impacto de la calidad de la auditoría, el comité de auditoría y la calidad de los informes financieros: evidencia de Malasia]. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 10(5), 272-281. Obtenido de <https://ideas.repec.org/a/eco/journ1/2020-05-31.html>
- Haycock, C., & Schandl, A. (2017). A New Tool for Quality. The Internal Audit [Una nueva herramienta para la calidad. La auditoría interna]. *Nurs Admin Q*, 41(4), 321-327. doi:10.1097/NAQ.0000000000000249

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (Sexta edición ed.). Mexico D.F., McGraw Hill: McGraw Hill Education. Obtenido de http://highered.mheducation.com/sites/1456223968/student_view0/capitulos_1_a_13.html
- Hernández, O. (2016). La auditoría interna y su alcance ético empresarial. *Actualidad Contable Faces*, 19(33), 15-41.
- Hurtado, J. (2010). *Guía para la comprensión holística de la ciencia*. Caracas: Fundación Sygal.
- ISO 19011. *Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión* (Tercera ed.). (2018). Ginebra. Obtenido de <https://www.cecep.edu.co/documentos/calidad/norma-iso-19011-2018.pdf>
- Kotsanopoulos, K., & Arvanitoyannis, L. (2017). The Role of Auditing, Food Safety, and Food Quality Standards in the Food Industry: A Review [El papel de la auditoría, la seguridad alimentaria y los estándares de calidad alimentaria en la industria alimentaria: una revisión]. *Comprehensive Reviews in Food Science and Food Safety*, 16, 760-775. doi:10.1111/1541-4337.12293
- Molla, M., Sabur, S., & Begum, I. (2015). Financial and Economic Profitability of Jute in Bangladesh: A Comparative Assessment [Rentabilidad financiera y económica del yute en Bangladesh: una evaluación comparativa]. *The Journal of Agriculture and Natural Resources Sciences*, 2(1), 295-303. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/273451728_Financial_and_Economic_Profitability_of_Jute_in_Bangladesh_A_Comparative_Assessment_ARTICLE_INFO_ABSTRACT
- Montenegro, R., & Martínez, S. (2017). Relación entre el financiamiento empresarial y la rentabilidad en las empresas del sector industrial que cotizan en la bolsa de valores de

- Lima, periodo 2010-2014. *Revista Valor Contable*, 4(1), 29-42. Obtenido de https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_vc/article/view/1238
- Motofei, C. (2017). The relative indicators of profitability measurement in economic organizations [Los indicadores relativos de medición de la rentabilidad en las organizaciones económicas]. *J Appl Econ Stat.* , 1(1), 25-36. doi:10.25083/2559.5059.11.2536
- Mury, L. (2018). Performance Audits Focused on the Principle of Effectiveness: An Overview of Public Audit Agencies [Auditorías de desempeño enfocadas en el principio de efectividad: una descripción general de las agencias de auditoría pública]. *Applied Finance and Accounting*, 4(2), 45-54. doi:<https://doi.org/10.11114/afa.v4i2.3488>
- Olortegui, J. (2016). *Auditoría de Gestión y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Avícola Virgen del Cisne S.A.C. de la ciudad de Trujillo Año 2015*. Trujillo: Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad.
- Oscanoa, F., & Sinche, Y. (2016). *Influencia de la implementación del sistema de gestión de calidad basado en norma ISO 9001: 2008 en la efectividad del área comercial de la empresa INVERSA S.R.L.* Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Perú, Facultad de Ciencias de la Administración.
- Polo, R. (2018). *Auditoría de calidad basada en ISO 22000 para mejorar la calidad del servicio y rentabilidad en el Centro Recreativo RIOSOL E.I.R.L.-Chulucanas*. Tesis de postgrado, Universidad Nacional de Piura. Obtenido de <http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1451/MAE-CON-POL-RUI-2018%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quintero, R., Laborí, R., Bermúdez, L., & González, I. (2017). Aspectos teóricos sobre eficacia, efectividad y eficiencia en los servicios de salud. *Rev Inf Cient.*, 96(6), 1153-

1163. Obtenido de <http://www.revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/1795/3387>
- Rea, M. (2015). *Procedimiento del control interno y su impacto en la rentabilidad anual de Comercial FREICER Franquiciado por Disensa de la ciudad de Ambato*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17233/1/T2993i.pdf>
- Refaat, R., & El-Henawy, I. (2018). Innovative method to evaluate quality management system audit results' using single value neutrosophic number [Método innovador para evaluar los resultados de la auditoría del sistema de gestión de la calidad utilizando un número neutrosófico]. *Cognitive Systems Research*, 57, 197-206. doi:<https://doi.org/10.1016/j.cogsys.2018.10.014>
- Risquez, G., Fuenmayor, E., & Pereira, B. (2006). *Metodología de la Investigación*. Maracaibo: Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 11-26.
- Sánchez, J., & Alvear, S. (2018). Planificación del Sistema de Evaluación del desempeño de Recursos Humanos: El caso de empresas chilenas. *Revista ENIAC Pesquisa*, 7(2), 161-181.
- Secretaría Central de ISO. (2015). *Sistemas de gestión de la calidad - Traducción oficial*. Ginebra: Grupo de Trabajo Spanish Translation Task Force (STTF).
- Sotelo, J. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 1-33.
- Svärdsten, F. (2019). The 'front stage' of substance auditing: A study of how substance auditing is presented in performance audit reports [La "primera etapa" de la auditoría

- de sustancias: un estudio de cómo se presenta la auditoría de sustancias en los informes de auditoría]. *Financial Accountability and Management*, 1-13. doi:<https://doi.org/10.1111/faam.12190>
- Toledo, J. (2017). *Auditoría de gestión y su relación con la rentabilidad fija de las empresas de transmisión eléctrica en el distrito de Miraflores, 2016*. Lima: Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela Académica Profesional de Contabilidad.
- Valdivia, R. (2014). Un modelo de auditoría de calidad al servicio contable. *Quipukamayoc*, 22(41), 75-85. doi:<https://doi.org/10.15381/quipu.v22i41.10070>
- Valencia, D. (2015). *El control interno y la rentabilidad en la empresa IMPORBUENAÑO S.A. de la ciudad de Ambato*. Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/17214/1/T2969i.pdf>
- Vásquez, D. (2017). *Contribuciones del control interno a la mejora de la rentabilidad de una empresa de servicios turísticos*. Tesis de maestría, Universidad Técnica del Norte. Retrieved from <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7767/1/PG%20589%20TESIS.pdf>
- Vásquez, D. (2017). *Contribuciones del control interno a la mejora de la rentabilidad de una empresa de servicios turísticos*. Ibarra: Universidad Técnica del Norte, Instituto de Postgrado, Maestría en Contabilidad y Auditoría.
- Zidane, Y., & Olsson, N. (2017). Defining project efficiency, effectiveness and efficacy [Definición de eficiencia, efectividad y eficacia del proyecto]. *International Journal of Managing Projects in Business*, 10(3), 621-641. doi:<https://doi.org/10.1108/IJMPB-10-2016-0085>

ANEXOS

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MARCO TEORICO	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación entre la auditoría de la calidad y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la eficiencia y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018? • ¿Cuál es la relación entre la eficacia y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018? 	<p>OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la auditoría de la calidad y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer la relación entre la eficiencia y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018. • Establecer la relación entre la eficacia y la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018. 	<p>HIPÓTESIS GENERAL: La auditoría de la calidad se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • La eficiencia se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018. • La eficacia se relaciona de manera significativa con la rentabilidad de la empresa Inversa S.R.L., Huancayo 2018. 	<p>Independiente: X. Auditoría de la calidad</p> <p>Dimensiones X1: Eficiencia X2: Eficacia</p> <p>Dependiente: Y. Rentabilidad</p> <p>Indicadores Y1. Rentabilidad económica Y2. Rentabilidad financiera.</p>	<p>VARIABLE I La auditoría de la calidad como proceso de verificación para comprobar si lo realizado esta acorde con lo planificado. (Alvarez2015Pg N°156)</p> <p>VARIABLE II La rentabilidad es la interacción de los diferentes recursos de la organización con la finalidad de obtener resultados. (Ccaccya 2015 Pg N°01)</p>	<p>MÉTODOS: Científico NIVEL Correlacional TÉCNICAS: Diseño: No experimental</p> <p>X: Encuesta Y: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTOS X: Cuestionario. Y: Cuestionario y revisión documental</p> <p>POBLACIÓN: 33 trabajadores de la empresa Inversa S.R.L</p> <p>MUESTRA 33 trabajadores.</p>

Matriz de operacionalización de las variables

Variable I	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Auditoría de la Calidad.	Proceso de verificación para comprobar si lo realizado está acorde con lo planificado.	Para la variable se utilizará el instrumento de cuestionario, con el cual se pretende medir la variable a través de sus indicadores.	Eficiencia	Método	Ordinal
				Medios Logísticos	
			Eficacia	confiabilidad	
				Oportunidad	

Variable II	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Rentabilidad	Interacción de los diferentes recursos de la organización con la finalidad de obtener resultados.	Para la siguiente variable se utilizará la técnica de análisis documental, con los cuales se medirán los niveles de rentabilidad de la empresa a través de sus indicadores.	Rentabilidad Económica	$ROA = \frac{\textit{Beneficio Neto}}{\textit{Activos Totales}}$	Ordinal
			Rentabilidad financiera	$ROE = \frac{\textit{Beneficio Neto}}{\textit{Patrimonio Neto}}$	

Matriz de operacionalización del instrumento

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Auditoría de la Calidad.	Eficiencia	Método	1 - 4	Ordinal
		Medios Logísticos	5 - 8	
	Eficacia	Confiabilidad	9 - 12	
		Oportunidad	13 -16	
Rentabilidad	Rentabilidad Económica	$ROA = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Activos Totales}}$	1 - 8	Ordinal
	Rentabilidad financiera	$ROE = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Patrimonio Neto}}$	9 - 16	

El instrumento de investigación y constancia de su aplicación

Cuestionario de auditoría de la calidad

Estimado colaborador, agradeceré responder las preguntas del cuestionario. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, tienen por objetivo recoger su importante opinión. Marque con X las preguntas de acuerdo a lo siguiente:

Nunca	A veces	Siempre
1	2	3

N°	MÉTODOS	1	2	3
1.	¿La empresa realiza controles sorpresivos de supervisión?			
2.	¿Se realiza supervisiones a áreas que no presentan mejoras en sus observaciones?			
3.	¿Considera que los procesos del área están bien establecidos?			
4.	¿Presenta demoras en algún proceso a emplear para poder realizar el servicio?			
N°	Medios Logísticos	1	2	3
5.	¿Los materiales que se necesitan se adquieren oportunamente?			
6.	¿Tiene dificultades en el proceso que realiza?			
7.	¿Optimizan los materiales al máximo y mínimo para emplear el servicio?			
8.	¿Considera que las diferentes áreas trabajan coordinadamente para poder abastecer al área operativa?			
N°	Confiability	1	2	3
9.	¿Usted cree que el servicio entregado a los clientes es de calidad?			
10.	¿Cree que las demás áreas de la empresa trabajan de forma conjunta?			
11.	¿Considera que los materiales y equipos que se utilizan para brindar el servicio son de calidad?			
12.	¿Usted tiene la certeza que su trabajo está siendo bien remunerado?			
N°	Oportunidad	1	2	3
13.	¿Usted cree que los trabajos son realizados oportunamente?			
14.	¿Recibe la empresa quejas o reclamos por parte de los clientes?			
15.	¿Cree que el trabajo que realiza va acorde con los objetivos de la empresa?			
16.	¿Considera que sus opiniones o sugerencias se toman en cuenta?			

Cuestionario de rentabilidad

Estimado colaborador, agradeceré responder las preguntas del cuestionario. Sus respuestas son confidenciales y anónimas, tienen por objetivo recoger su importante opinión. Marque con X las preguntas de acuerdo a lo siguiente:

Estimado colaborador, marque con X las preguntas de acuerdo a lo siguiente:

NO	N/A	SI
1	2	3

N°	Rentabilidad Económica	1	2	3
1.	¿Cree que la rentabilidad de la empresa va en aumento con respecto al periodo anterior?			
2.	En caso de eventualidades ¿considera que la empresa seguiría obteniendo rentabilidades?			
3.	¿Usted escucho que la empresa tiene problemas de liquidez?			
4.	¿Usted observo la existencia de problemas en la compra de materiales?			
5.	¿Cree que si se reduciría los procedimientos a seguir para la satisfacción del cliente mejorarían la rentabilidad?			
6.	¿Usted observo la existencia de problemas de cobros a los clientes?			
7.	¿Cree que si la empresa emplearía un nuevo sistema de cobros se incrementaría la rentabilidad?			
8.	¿Usted cree que si se reduciría el costo del servicio incrementaría la rentabilidad?			
N°	Rentabilidad Financiera	1	2	3
9.	¿Usted cree que los inversionistas de la empresa ganan utilidades al final del periodo?			
10.	¿Está conforme con la repartición de las Utilidades?			
11.	¿Cree usted que con un mejor manejo de los costos de la empresa mejoraría la rentabilidad de la empresa?			
12.	¿Piensa usted que, si se invirtiera en mantenimiento de equipos, capacitación a los trabajadores, etc. afectaría la rentabilidad de la empresa?			
13.	¿Usted piensa que si ingresan más inversionistas mejoraría la rentabilidad?			
14.	¿Usted percibió que los inversionistas se encuentran satisfechos con las utilidades arrojadas por la empresa?			
15.	¿Usted cree que la empresa tiene un futuro rentable en el sector en el que se encuentra?			
16.	¿Usted cree que las utilidades de fin de año se vuelven a invertir?			

Recomendaciones:.....

.....

Gracias por su tiempo.



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Facultad de Ciencias

Calle Herrera N° 218 - Distrito "San Juan de Miraflores" - Lima 18100

"Alto de la Libertad Contra la Corrupción y la Impunidad"

RESOLUCIÓN N° 0174-2019-FCAC-UPLA

Lima, 11 de 2019

EL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
DE LA UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

VEIDO

Ley N° 30320, Resolución N° 049-2019-AU, Resolución N° 0170-2019-FCAC-UPLA, Resolución N° 0170-2019-CJ, Resolución N° 0525-2018-CF-FCAC, Resolución N° 1057-2018-D-FCAC-UPLA, INFORME N° 01911-ETA-FCAC-UPLA-2019, Informe N° 2565-2019-2019-CGT-FCAC-UPLA, Proyecto N° 000477-FCAC-UPLA-2019, respectivamente, y.

CONSIDERANDO

Que, la autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con la Constitución y las Leyes de la República e incluye los siguientes derechos: aprobar su propio Estatuto y gobernarse de acuerdo con él, e impartir su sistema académico y administrativo;

Que, aquellos estudiantes que ingresen su nombre para la obtención del Título Profesional, antes de la entrada en vigencia del Reglamento aprobado con Resolución N° 0170-2019-FCAC-UPLA, podrán subsanar el procedimiento en base a los Reglamentos anteriores;

Que, los Capítulos IV, V y VI del Título VI del Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Los Andes, establece los procedimientos y requisitos para la obtención y sustentación de Tesis y la obtención del Título Profesional correspondiente;

Que, el Reglamento de Grados y Títulos vigente de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, establece que Aprobado el Proyecto de Investigación (Plan de Tesis) y, sometido en a los Asesores, previo Informe del Coordinador de Grados y Títulos, al Decano, aprueba, emite Resolución y ordena el registro en el libro correspondiente;

Que, mediante Resolución N° 097-2018-D-FCAC-UPLA de fecha 21 de 2018, se nombra al Decano MG. ORLANDO JAVIER QUISPE GARCIA, como Asesor del Proyecto de Investigación -Plan Tesis, titulado: **AUDITORIA EN EL PROCESO DE SERVICIOS Y SU RELACION CON LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA INVERSA S.R.L., HUANCAYO 2018**, presentado por la Bachiller en Contabilidad y Finanzas **LIZETH GLENY MARILLO BENEDIZ**, para optar el Título Profesional de Contador Público;

Que, el Decano Asesor de la Tesis al que hace referencia el considerando del precedente, con INFORME N° 01911-ETA-FCAC-UPLA-2019 de fecha 10 de 2019, aprueba el Proyecto de Investigación para la ejecución de la Tesis;

Que, mediante Informe N° 2565-2019-2019-CGT-FCAC-UPLA de fecha 04 de 2019, el Coordinador de Grados y Títulos, indica que, habiendo inspeccionado el documento mencionado en el párrafo anterior, opina que, en concordancia con el Artículo 34° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, y en cumplimiento a los Artículos 37° y 38° del mencionado reglamento, se debe expedir la respectiva Resolución que ordena el Registro en el libro correspondiente, y que el Decano Asesor deberá cumplir con la labor de orientación y supervisión permanente de la aplicación del Plan de Tesis, que en un plazo no mayor de un año, presente a el informe de culminación de asesoramiento;

Que, el Decano de la Facultad mediante Proyecto N° 000477-FCAC-UPLA-2019 de fecha 11 de 2019, toma conocimiento de los documentos referidos y remite a Secretaría Decana con la finalidad de emitir la Resolución correspondiente;

En base a lo anterior y en uso de las atribuciones otorgadas por Ley N° 30320, el Estatuto de la Universidad aprobado por Resolución N° 049-2019-AU, Resolución N° 045-2018-D-FCAC-UPLA y demás disposiciones legales vigentes;

RESUELVE:

Art. 1° **APROBAR Y PONER** en ejecución la Tesis, cuyo detalle es como sigue:

Título de Tesis	AUDITORIA DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSA S.R.L. HUANCAYO 2018.
Fecha de Inicio	12.10.2018.
Fecha de Término	11.10.2019.
Interesada	Bachiller en Contabilidad y Finanzas LIZETH GLENY MARILLO BENEDIZ
Decano Asesor	CPC EDWIN TOVAR APUMAYTA

Art. 2° **ENCARGAR** al Coordinador de Grados y Títulos de la Facultad, la inscripción de la mencionada Tesis, en el Libro de inscripción de Tesis, de acuerdo al Art. 31° del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables.

Art. 3° **ENCARGAR** al Coordinador de Grados y Títulos y al Decano Asesor, el cumplimiento de la presente Resolución.

Art. 4° **DISTRIBUIR** la presente Resolución a las oficinas correspondientes, para su conocimiento y demás fines.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



Confiabilidad y validez del instrumento**ANEXO 4: PLANILLA DE JUICIOS DE EXPERTOS****JUICIO DE EXPERTO****I. INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

- 1.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:
Auditoría de la Calidad y Rentabilidad de la Empresa Inversa
S.R.L Huancayo 2018.
- 1.2. INVESTIGADOR: LIZETH GLENY MURILLO BENDEZU
- 1.3. FECHA DE EVALUACIÓN:
15/09/2019

II. INFORMACIÓN DEL EVALUADOR:

- 2.1. NOMBRE COMPLETO DEL EXPERTO:
Luis Solvaticora Rodriguez
- 2.2. PROFESIÓN:
Contador Publico Regional
- 2.3. GRADO ACADÉMICO:
Master
- 2.4. ESPECIALIDAD:
Contador Publico
- 2.5. CENTRO LABORAL:
Gobernación Regional Junín
- 2.6. DIRECCIÓN:

- 2.7. CELULAR:
964452019
- 2.8. EMAIL:
luis.solvaticora@Regionjunin.gob.pe

MARQUE EN EL RECUADRO RESPECTIVO, SI EL INSTRUMENTO A SU JUICIO CUMPLE O NO CON EL CRITERIO ESCOGIDO:

	Criterio		Valoración		Observación
			SI	NO	
1	Claridad	Está formulado con lenguaje claro y apropiado.	X		
2	Objetividad	Está expresado de forma apropiadamente objetiva.	X		
3	Pertinencia	Adecuado al avance de la Contabilidad	X		
4	Organización	Existe una organización lógica.	X		
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X		
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructos o variables a medir.	X		
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.	X		
8	Coherencia	Entre las items y las dimensiones de las variables	X		
9	Metodología	La estrategia corresponde al propósito de la medición	X		
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación.	X		

COMENTARIOS:

Procede con la aplicación.....


 MBA/CPA Luis SALVATIERRA RODRIGUEZ
 DGT: N: 19990119
 EVALUADOR

ANEXO 4: PLANILLA DE JUICIOS DE EXPERTOS

JUICIO DE EXPERTO**I. INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:**

- 1.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:
Auditoría de la Calidad y Rentabilidad de la Empresa Inversa
S.R.L Huancayo 2018.
- 1.2. INVESTIGADOR: LIZETH GLENY MURILLO BENDEZU
- 1.3. FECHA DE EVALUACIÓN:

II. INFORMACIÓN DEL EVALUADOR:

- 2.1. NOMBRE COMPLETO DEL EXPERTO:
Fidel Mucha Quispe
- 2.2. PROFESIÓN:
Contador Público Colegiado
- 2.3. GRADO ACADÉMICO:
Magister
- 2.4. ESPECIALIDAD:
Contador
- 2.5. CENTRO LABORAL:
UNIVERSIDAD PERUANA Los Andes
- 2.6. DIRECCIÓN:

- 2.7. CELULAR:
964256166
- 2.8. EMAIL:
Fidel.mucha_frac@upla.edu.pe

MARQUE EN EL RECUADRO RESPECTIVO, SI EL INSTRUMENTO A SU JUICIO CUMPLE O NO CON EL CRITERIO ESCOGIDO:

	Criterio		Valoración		Observación
			SI	NO	
1	Claridad	Está formulado con lenguaje claro y apropiado.	X		
2	Objetividad	Está expresado de forma apropiadamente objetiva.	X		
3	Pertinencia	Adecuado al avance de la Contabilidad	X		
4	Organización	Existe una organización lógica.	X		
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X		
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructos o variables a medir.	X		
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.	X		
8	Coherencia	Entre las ítems y las dimensiones de las variables	X		
9	Metodología	La estrategia corresponde al propósito de la medición	X		
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación.	X		

COMENTARIOS:

.....



 Mg. F. del Socia Guara
 EVALUADOR

ANEXO 4: PLANILLA DE JUICIOS DE EXPERTOS

JUICIO DE EXPERTO

I. INFORMACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN:

- 1.1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:
Auditoría de la Calidad y Rentabilidad de la Empresa Inversa
S.R.L Huancayo 2018.
- 1.2. INVESTIGADOR: LIZETH GLENY MURILLO BENDEZU
- 1.3. FECHA DE EVALUACIÓN:
15/09/2019

II. INFORMACIÓN DEL EVALUADOR:

- 2.1. NOMBRE COMPLETO DEL EXPERTO:
Romulo Rojas León
- 2.2. PROFESIÓN:
Contador Público Regional
- 2.3. GRADO ACADÉMICO:
Magister
- 2.4. ESPECIALIDAD:
Contador
- 2.5. CENTRO LABORAL:
Universidad Peruana Los Andes
- 2.6. DIRECCIÓN:

- 2.7. CELULAR:

- 2.8. EMAIL:
Romulo.Rojas@upla.es

MARQUE EN EL RECUADRO RESPECTIVO, SI EL INSTRUMENTO A SU JUICIO CUMPLE O NO CON EL CRITERIO ESCOGIDO:

Criterio		Valoración		Observación	
		SI	NO		
1	Claridad	Está formulado con lenguaje claro y apropiado.	X		
2	Objetividad	Está expresado de forma apropiadamente objetiva.	X		
3	Pertinencia	Adecuado al avance de la Contabilidad	X		
4	Organización	Existe una organización lógica.	X		
5	Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.	X		
6	Adecuación	Adecuado para valorar el constructos o variables a medir.	X		
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos.	X		
8	Coherencia	Entre las ítems y las dimensiones de las variables	X		
9	Metodología	La estrategia corresponde al propósito de la medición	X		
10	Significatividad	Es útil y adecuado para la investigación.	X		

COMENTARIOS:

.....

.....
 EVALUADOR
 M.Sc. Romulo Rojas León
 DNI: 20097269

La data de procesamiento de datos

Auditoría de la calidad

PR G.1	PR G.2	PR G.3	PR G.4	PR G.5	PR G.6	PR G.7	PR G.8	PR G.9	PRG .10	PRG .11	PRG .12	PRG .13	PRG .14	PRG .15	PRG .16
2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2
2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2
1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	2	3	1	2	1	2	2	2	2	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1
2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1
2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2
1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2
2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2
2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1
2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	2
1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2

Rentabilidad

PR G.1	PR G.2	PR G.3	PR G.4	PR G.5	PR G.6	PR G.7	PR G.8	PR G.9	PR G.1 0	PR G.1 1	PR G.1 2	PR G.1 3	PR G.1 4	PR G.1 5	PR G.1 6
3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3
2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1
2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2
1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2
1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1
2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2
1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1
3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	3	2	3	2	1
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2
1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2
1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2
1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3
2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	2	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3
2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3
2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	2	3
2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2

Solicitud de Autorización para el desarrollo de la investigación

SOLICITO: Autorización para el desarrollo de trabajo de investigación para optar título profesional de Contador.

Sr. CPC. Wilfredo Salazar Pimentel
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA INVERSA S.R.L

Yo, Murillo Bendezu Lizeth Gleny, identificada con DNI N° 47170820, bachiller en contabilidad, con domicilio en Av. San Luis Mz. B Lt. 01 del distrito de Huancayo, Provincia de Huancayo y Departamento de Junín, ante usted expongo:

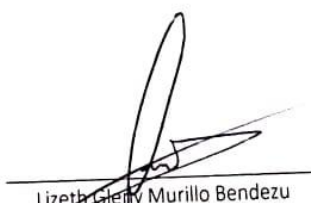
Que estando en el proceso de elaboración de mi Tesis que lleva por título "AUDITORÍA DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSA S.R.L., HUANCAYO 2018". Solicito a su despacho a fin se me autorice el desarrollo del presente trabajo de información y se me facilite información relevante siendo estos utilizados con fines netamente académicos y confidenciales, además los resultados coadyuvarán a la mejora de su empresa.

En ese sentido, se requiere información sobre los Estados Financieros de los períodos comprendidos entre los años 2017 y 2018, precisamente los Estados de Situación Financiera, los Estados de Resultados y el Flujo de Efectivo; además del documento de gestión administrativa MOF (Manual de Organización y Funciones) y la cantidad de colaboradores o trabajadores con las que cuenta cada área de la empresa INVERSA S.R.L

Por lo expuesto,

Invoco a su pronta disposición de la información requerida, precisando nuevamente que solo serán usados con fines académicos.

Huancayo, 20 de enero del 2018


Lizeth Gleny Murillo Bendezu
DNI N°: 47170820


ALFREDO SALAZAR PIMENTEL
GERENTE GENERAL
Inversa srl

RECIBIDO
20.01.2018

SOLICITO: Autorización para el desarrollo de trabajo de investigación para optar título profesional de Contador.

Sr: CPC. Wilfredo Salazar Pimentel
GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA INVERSA S.R.L

Yo, Murillo Bendezu Lizeth Gleny, identificada con DNI N° 47170820, bachiller en contabilidad, con domicilio en Av. San Luis Mz. B Lt. 01 del distrito de Huancayo, Provincia de Huancayo y Departamento de Junín, ante usted expongo:

Que estando en el proceso de elaboración de mi Tesis que lleva por título "AUDITORÍA DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSA S.R.L., HUANCAYO 2018". Solicito a su despacho a fin se me autorice el desarrollo del presente trabajo de información y se me facilite información relevante siendo estos utilizados con fines netamente académicos y confidenciales, además los resultados coadyuvarán a la mejora de su empresa.

En ese sentido, se requiere información sobre los Estados Financieros de los períodos comprendidos entre los años 2017 y 2018, precisamente los Estados de Situación Financiera, los Estados de Resultados y el Flujo de Efectivo; además del documento de gestión administrativa MOF (Manual de Organización y Funciones) y la cantidad de colaboradores o trabajadores con los que cuenta cada área de la empresa INVERSA S.R.L

Por lo expuesto,

Invoco a su pronta disposición de la información requerida, precisando nuevamente que solo serán usados con fines académicos.

Huancayo, 20 de enero del 2018

Lizeth Gleny Murillo Bendezu
DNI N°: 47170820

ALFREDO SALAZAR PIMENTEL
GERENTE GENERAL
Inversa S.R.L

RECIBIDO
20.01.2018

Consentimiento informado




CONSENTIMIENTO

Yo, WILFREDO OMAR SALAZAR PIMENTEL identificado con DNI N° 20082210, representante legal de INVERSA S.R.L., a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: "AUDITORÍA DE LA CALIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSA S.R.L., HUANCAYO 2018".

Habiendo sido informado del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.

Huancayo, 20 de marzo del 2018


WILFREDO SALAZAR PIMENTEL
GERENTE GENERAL
Inversa srl

Estados Financieros de los años 2017 y 2018 de la empresa Inversa S.R.L

I. - ESTADOS FINANCIEROS		
I.- Balance General		
ACTIVO	valor histórico al 31 Dic. De 2017	
Caja y Bancos	359	83,348
Inv. Valor razonab y disp. P venta	360	
Cuentas por cobrar.-terceros	361	964227
Cuentas por cobrar com - relacionadas	362	
Ctas p cob per, acc, soc, dir y ger	363	
Cuentas por cobrar div.- terceros	364	337,428
Ctas por cobrar div.- relacionados	365	70000
Serv. Y otros contratad. P anticip.	366	2514
Estimacion de ctas cobranza dudosa	367	
Mercaderias	368	
Productos terminados	369	
Productos, desechos y desperdic.	370	
Productos en proceso	371	
Materias primas	372	
Mat. Auxiliar., sumin. Y repuestos	373	
Envases y embalajes	374	
Exsitencias por recibir	375	
Desvaloracion de existencias	376	
Activos no ctes manten. P la venta	377	
Otros activos corrientes	378	84,561
Inversiones moviliarias	379	34936
Inversiones inmobiliarias	380	
Activ. Adq. En arrendamiento finan.	381	
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	1238472
Dep inm, activ arren fin. e IME acum.	383	-288,942
Intangibles	384	
Activos biológicos	385	
Deprec. Act.biol. Amort y agota acum.	386	
Desvalorizacion de activo inmoviliz	387	
Activo diferido	388	58923
otros activos no corrientes	389	
TOTAL ACTIVO NETO	390	2,585,467

PASIVO	valor histórico al 31 Dic. De 2017	
Sobregiros bancario	401	
Trib y apor sis pen y salud p pagar	402	396746
Remuneracions y participaciones por pagar	403	370250
Ctas p pagar comercial - terceros	404	339985
Ctas p pagar comer - relacionados	405	202141
Ctas p pag acc, directrs y gerentes	406	64647
Ctas por pagar diversas - terceros	407	
Ctas p pagar divers - relacionadas	408	
Obligaciones financieras	409	281,782
Provisiones	410	
Pasivo diferido	411	
TOTAL PASIVO	412	1,655,551
PATRIMONIO	Valor historico al 31 Dic. De 2017	
Capital	414	268,246
Acciones de inversion	415	
capital adicional positivo	416	
capital adicional negativo	417	
resultados no realizados	418	
excedentes de revaluacion	419	
reservas	420	
resultados acumulados positivos	421	673,975
resultados acumulados negativos	422	
utilidad de ejercicio	423	
perdida del ejercicio	424	-12,305
TOTAL PATRIMONIO	425	929,916
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	2585467

II,- Estado de perdidas y ganancias - valores historicos		
	importe al 31 Dic. De 2017	
Ventas netas o ingresos por servicios	461	6087004
Descuentos rebajas y bonificaciones concedidas	462	-519468
Ventas Netas	463	5,567,536
(-) Costo de Ventas	464	-4,406,140
Resultado Bruto	utilidad	466 1161396
	pérdida	467 0
(-) Gastos de venta	468	-192
(-) Gastos de administracion	469	-1,145,098
Resultado de Operación	utilidad	470 16106
	pérdida	471 0
(-) Gastos financieros	472	-53412
(+) Ingresos financieros gravados	473	3232
(+) Otros ingresos gravados	475	49383
(+) Otros ingresos no gravados	476	0
(+) Enajenación de valores bienes del activo fijo	477	847
(-) Costos enajenación de valores y bienes del activo fijo	478	-1551
(-) Gastos diversos	480	
RET positivo	481	
RET negativo	483	
Resultados antes de participaciones	utilidad	484 14605
	pérdida	485 0
(-) Distribucion legal de la renta	486	
Resultado antes del impuesto	utilidad	487 14605
	pérdida	489 0
(-) Impuesto a la renta	490	
Resultado del ejercicio	utilidad	492 14605
	pérdida	493 0

I. - ESTADOS FINANCIEROS		
I.- Balance General		
ACTIVO	valor histórico al 31 Dic. De 2018	
Caja y Bancos	359	84348
Inv. Valor razonab y disp. P venta	360	
Cuentas por cobrar.-terceros	361	1468649
Cuentas por cobrar com - relacionadas	362	
Ctas p cob per, acc, soc, dir y ger	363	
Cuentas por cobrar div.- terceros	364	308972
Ctas por cobrar div.- relacionados	365	
Serv. Y otros contratad. P anticip.	366	13079
Estimacion de ctas cobranza dudosa	367	
Mercaderias	368	
Productos terminados	369	
Productos, desechos y desperdic.	370	
Productos en proceso	371	
Materias primas	372	
Mat. Auxiliar., sumin. Y repuestos	373	
Envases y embalajes	374	
Exsitencias por recibir	375	
Desvaloracion de existencias	376	
Activos no ctes manten. P la venta	377	
Otros activos corrientes	378	
Inversiones moviliarias	379	5575
Inversiones inmobiliarias	380	
Activ. Adq. En arrendamiento finan.	381	
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	1298598
Dep inm, activ arren fin. e IME acum.	383	-400728
Intangibles	384	
Activos biológicos	385	
Deprec. Act.biol. Amort y agota acum.	386	
Desvalorizacion de activo inmoviliz	387	
Activo diferido	388	160352
otros activos no corrientes	389	
TOTAL ACTIVO NETO	390	2939298

PASIVO	valor histórico al 31 Dic. De 2018	
Sobregiros bancario	401	
Trib y apor sis pen y salud p pagar	402	634945
Remuneracions y participaciones por pagar	403	758445
Ctas p pagar comercial - terceros	404	574447
Ctas p pagar comer - relacionados	405	
Ctas p pag acc, directrs y gerentes	406	
Ctas por pagar diversas - terceros	407	84420
Ctas p pagar divers - relacionadas	408	
Obligaciones financieras	409	312071
Provisiones	410	
Pasivo diferido	411	
TOTAL PASIVO	412	2364328
PATRIMONIO	Valor historico al 31 Dic. De 2018	
Capital	414	268,246
Acciones de inversion	415	
capital adicional positivo	416	
capital adicional negativo	417	
resultados no realizados	418	
excedentes de revaluacion	419	
reservas	420	
resultados acumulados positivos	421	652662
resultados acumulados negativos	422	
utilidad de ejercicio	423	
perdida del ejercicio	424	-345,938
TOTAL PATRIMONIO	425	574970
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	426	2939298

II,- Estado de perdidas y ganancias - valores historicos		
	Importe al 31 Dic. De 2018	
Ventas netas o ingresos por servicios	461	7995578
Descuentos rebajas y bonificaciones concedidas	462	-113488
Ventas Netas	463	7882090
(-) Costo de Ventas	464	-6,564,516
Resultado Bruto	utilidad	466
	pérdida	467
(-) Gastos de venta	468	-1004
(-) Gastos de administracion	469	-1730424
Resultado de Operación	utilidad	470
	pérdida	471
(-) Gastos financieros	472	-48824
(+) Ingresos financieros gravados	473	0
(+) Otros ingresos gravados	475	116310
(+) Otros ingresos no gravados	476	430
(+) Enajenación de valores bienes del activo fijo	477	
(-) Costos enajenación de valores y bienes del activo fijo	478	
(-) Gastos diversos	480	
RET positivo	481	
RET negativo	483	
Resultados antes de participaciones	utilidad	484
	pérdida	485
(-) Distribucion legal de la renta	486	
Resultado antes del impuesto	utilidad	487
	pérdida	489
(-) Impuesto a la renta	490	
Resultado del ejercicio	utilidad	492
	pérdida	493

Consentimiento / asentimiento informado

Yo, Lizeth Gleny Murillo Bendezu, con DNI 47170820, a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: “AUDITORÍA DE LA CALIDAD Y LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA INVERSA S.R.L., HUANCAYO 2018.

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos, y teniendo la confianza plena de que por la información que se vierte en el instrumento será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención, además confío en que la investigación utilizará adecuadamente dicha información asegurándome la máxima confidencialidad.



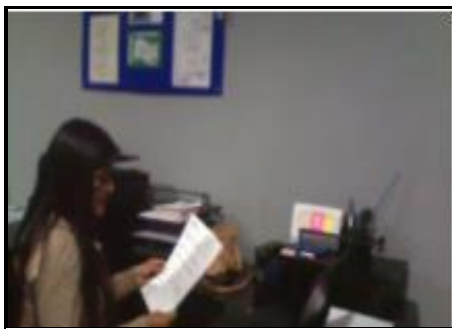
Lizeth Gleny Murillo Bendezu
DNI N°: 47170820
PARTICIPANTE

Fotos de la aplicación del instrumento a la empresa Inversa SRL.

Colaboradores operarios de Inversa SRL



Aplicación de Instrumentos



Colaboradores Administrativos de la empresa Inversa SRL

