

# Universidad de Huánuco

## Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS



**UDH**  
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

## TESIS

EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA VENTA DE LUBRICANTES Y REPUESTOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN EL DISTRITO DE CALLERIA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO – UCAYALI 2018.

Para Optar el Título Profesional de :  
**CONTADOR PÚBLICO**

### TESISTA

Bach. ESTACIO BRUNO, Maria Del Pilar

### ASESOR

C.P.C JARA Y CLAUDIO, Nilton Alejandro

Huánuco - Perú  
2019

**UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En la ciudad de Huánuco, siendo las *05:00 PM* horas del día *17* del mes de *Julio* del año *2019*, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| Dr. Jorge Luis López Sánchez        | (Presidente) |
| Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera | (Secretario) |
| Mtro. Simeón Soto Espejo            | (Vocal)      |

Nombrados mediante la Resolución N° 1056-2019-D-FCOMP-EAPCF-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: **“EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA VENTA DE LUBRICANTES Y REPUESTOS PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES EN EL DISTRITO DE CALLERIA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO – UCAYALI 2018”**, presentada por el (la) Bachiller **ESTACIO BRUNO, MARIA DEL PILAR**; para optar el **título Profesional de Contador Público**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) *APROBADA* con el calificativo cuantitativo de *15* (*QUINCE*) y cualitativo de *BUENO* (Art.45 y 47 - Reglamento de Grados y Títulos).

Siendo las *05:35 PM* horas del día *17* del mes de *Julio* del año 2019, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Jorge Luis López Sánchez  
**PRESIDENTE**

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. Víctor Manuel Ramírez Cabrera  
**SECRETARIO**

  
\_\_\_\_\_  
Mtro. Simeón Soto Espejo  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA:**

A DIOS por darme la vida iluminándome por el camino correcto, por darme sabiduría y permitir llegar a este punto en mi carrera profesional, brindándome salud y la oportunidad de vivir para seguir logrando mis objetivos trazados.

A mis padres: FROILAN ESTACIO TAMARA Y CARMEN BRUNO NARCISO, por su apoyo incondicional moral y económico, por brindarme sus consejos y valores, inspirándome siempre ser una persona de bien, asimismo por su infinito amor y comprensión.

## **AGRADECIMIENTO**

- Agradecer en primer lugar a Dios por darme las fuerzas necesarias para superar todos los obstáculos que se me presentaron durante mi carrera profesional y no dejar que me rinda fácilmente y por hacer realidad este sueño que ahora es realidad.
  
- A mis padres por brindarme su confianza y paciencia en todo el transcurso de mi carrera profesional.
  
- A la prestigiosa Universidad de Huánuco, especialmente a la Escuela Académica Profesional de Contabilidad y Finanzas, que me formo profesionalmente con una buena conducta para un campo laboral competitivo.
  
- A mi asesor C.P.C Nilton Alejandro Jara y Claudio, que con sus conocimientos y experiencia profesional me oriento adecuadamente para la realización del presente trabajo de investigación.
  
- También agradecer a cada uno de los docentes de la Escuela Académica Profesional de Contabilidad y Finanzas por sus enseñanzas durante mi formación profesional.

# ÍNDICE

|                      |      |
|----------------------|------|
| DEDICATORIA:.....    | II   |
| AGRADECIMIENTO ..... | III  |
| índice.....          | IV   |
| RESUMEN .....        | VI   |
| ABSTRACT .....       | VII  |
| INTRODUCCIÓN.....    | VIII |

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

|   |    |
|---|----|
| 1.1 Descripción del Problema.....           | 10 |
| 1.2 Formulación del Problema .....          | 12 |
| 1.3 Objetivo General.....                   | 13 |
| 1.4 Objetivos Específicos.....              | 13 |
| 1.5 Justificación de la Investigación ..... | 13 |
| 1.6 Limitaciones de la Investigación.....   | 14 |
| 1.7 Viabilidad de la Investigación.....     | 14 |

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

|   |    |
|---|----|
| 2.1 Antecedentes de la Investigación .....                            | 15 |
| 2.2 Bases Teóricas .....  | 19 |
| 2.3 Definiciones Conceptuales.....                                    | 25 |
| 2.4 Hipótesis .....   | 26 |
| 2.5 Variables .....   | 27 |
| 2.5.1 Variable Independiente .....                                    | 27 |
| 2.5.2 Variable Dependiente.....                                       | 27 |
| 2.6 Operacionalización de Variables (Dimensiones e Indicadores) ..... | 28 |

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

|  |    |
|--|----|
| 3.1 Tipo de Investigación .....                                      | 29 |
| 3.1.1 Enfoque.....   | 29 |
| 3.1.2 Alcance o Nivel .....  | 29 |
| 3.1.3 Diseño .....   | 30 |
| 3.2 Población y Muestra .....  | 31 |
| 3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....            | 32 |
| 3.4 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información..... | 32 |

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Procesamiento de Datos.....34

4.2 Contratación de hipótesis y prueba de hipótesis.....54

CAPÍTULO V

**DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

5.1. Contratación de los resultados.....58

CONCLUSIONES.....61

RECOMENDACIONES.....64

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....65

ANEXOS.....67

## RESUMEN

El presente proyecto de investigación se desarrolló por una serie de dificultades existentes donde el problema fue de qué manera el control interno influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018, tuvo como objetivo determinar de qué manera el control interno influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del lugar en mención.

En la parte metodológica el tipo de investigación es aplicada ya que existe relación entre la variable el control interno y la toma de decisiones; con un enfoque cuantitativo que requiere la recolección de datos mediante las encuestas, el nivel o alcance es descriptivo correlacional donde se describe la variable independiente para ver su influencia en la variable dependiente, el diseño es no experimental ya que en los estudios no se manipuló ninguna variable, la población estuvo conformada por todos los dueños o gerentes de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos y la muestra está dada por el total de empresas correspondientes a la misma actividad económica, para lo cual se utilizó la encuesta como técnica, que comprende de preguntas cerradas, realizadas a los gerentes de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos, como instrumento el cuestionario de preguntas relacionadas con las variables, la datos obtenidos fueron insertados y procesados a través del software statistical packageforthe social sciences (SPSS), el cual generó tablas de frecuencia de las preguntas planteadas y por ultimo utilizando la correlación de Pearson entre la variable independiente y la variable dependiente se concluyó que la influencia del control interno y la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018, tiene un valor significativo de 0.433, tal como se muestra en la Tabla N°21, esto significa que hay una correlación de positiva media entre las variables, de esta manera se acepta la Hipótesis.

**PALABRAS CLAVE:** Control Interno, Toma de Decisiones.

## ABSTRACT

The present research project was developed by a series of existing difficulties where the problem was how internal control influences the decision making in the companies dedicated to the sale of lubricants and spare parts for motor vehicles of the district of Calleria of the province Coronel Portillo - Ucayali 2018, aimed to determine how internal control influences decision making in the companies dedicated to the sale of lubricants and spare parts for motor vehicles of the place in question.

In the methodological part, the type of research is applied since there is a relationship between the variable, internal control and decision making; With a quantitative approach that requires the collection of data through surveys, the level or scope is descriptive correlational where the independent variable is described to see its influence on the dependent variable, the design is non-experimental since the studies did not manipulate any variable, the population was made up of all the owners or managers of the companies dedicated to the sale of lubricants and spare parts and the sample is given by the total of companies corresponding to the same economic activity, for which the survey was used as a technique, comprising of closed questions, made to the managers of the companies dedicated to the sale of lubricants and spare parts, as an instrument the questionnaire of questions related to the variables, the data obtained were inserted and processed through the software statistical package for the social sciences (SPSS ), which generated frequency tables of the questions posed and by using the Pearson correlation between the independent variable and the dependent variable, it was concluded that the influence of internal control and decision-making in the companies dedicated to the sale of lubricants and spare parts for automotive vehicles in the Calleria district of the province of Coronel Portillo - Ucayali 2018, has a significant value of 0.433 as shown in Table No. 21, this means that there is a correlation of positive mean between the variables, in this way the hypothesis is accepted.

**KEYWORDS:** Internal Control, Decision Making.



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada “El control interno y la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018”. Esta investigación es relevante porque el control interno es un proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización que sirven de base a la gerencia para tomar decisiones oportunas y eficientes en un momento determinado.

Para llegar a solucionar el problema planteado y el contraste de los objetivos e hipótesis planteados, el trabajo de investigación se ha desarrollado en los siguientes capítulos:

En el primer capítulo hablamos sobre el problema de investigación que contiene la descripción y formulación del problema, se describe y explica el problema general y específico, objetivo general y específico, justificación, limitaciones y viabilidad de la investigación.

En el segundo capítulo se encuentra el marco teórico de la investigación, que permite dar a conocer y sustentar los antecedentes de investigación (internacional, nacional y local) que son principales para la investigación, las bases teóricas y las definiciones conceptuales básicos, las hipótesis (posibles resultados) y la Operacionalización de variables.

En el tercer capítulo tenemos el marco metodológico de la investigación en el que se menciona el tipo de investigación, nivel y diseño a investigar, técnicas e instrumentos de recopilación e información, así mismo se menciona la población y muestra y las técnicas de análisis e interpretación de datos.

En el cuarto capítulo esta los resultados de la contrastación de la hipótesis y prueba de hipótesis del trabajo de campo investigado como aplicación estadística.

En el quinto capítulo contiene la discusión de resultados, contrastación de resultados del trabajo de investigación.

En la referencia bibliográfica se detalla de los autores tomados para la investigación.

Conclusiones

Recomendaciones

Anexo

Matriz de consistencia

Cuestionario

# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Descripción del Problema

(Amador, 2002) El control interno representa un plan integral de organización que involucra técnicas, métodos y procedimientos que debidamente enlazados son aprobados y adoptados por las organizaciones a efecto proteger su patrimonio, obtener información oportuna veraz y confiable y alentar la eficiencia, eficacia, calidad y excelencia de las operaciones, así como promover la observancia de los lineamientos administrativos establecidos, es por esa razón que el control interno juega un papel muy importante dentro de una organización ya que mediante ella se obtiene información financiera oportuna la cual constituye un elemento importante para la toma de decisiones en las organizaciones.

(Tovar, 2005) A nivel mundial las empresas deben de contar con un sistema de control interno sofisticado que ya existen muchas tendencias que han ido evolucionando en la economía mundial en un entorno más complejo y competitivo. El auge de los avances tecnológicos, las rápidas globalizaciones de los mercados nos han transformado en un mundo comercial de competencia multifacética, es por eso que el ser humano ha tenido la obligación de verificar sus pertenencias y del grupo del cual forma parte, pues hoy en día es necesario que todas las empresas establezcan un mejor control interno de acuerdo a las exigencias del mundo globalizado.

(Castro, 2014) El sistema de control interno comienza en las funciones de la administración, hay indicios de que desde una época lejana se empleaban en las rendiciones de cuentas de los actores de los estados feudales y haciendas privadas. Dichos controles lo efectuaban el auditor, persona competente que escuchaba las rendiciones de cuenta de los funcionarios, agentes y empleados, quienes por falta de instrucción no podían presentarlo por escrito.

(Garcia & y Pérez, 2015) En el contexto de Latinoamérica, a pesar de los esfuerzos de diferentes organismos internacionales y estados para

modernizar la administración financiera a nivel de gobierno, en las diferentes auditorías se percibe que aún es un tema pendiente de solución, siendo un tema prioritario para los diversos actores políticos de los estados. El control interno aparece como una herramienta para combatir la corrupción y la malversación de fondos que en nuestra región es un tema cotidiano y que significa grandes pérdidas de los recursos del estado; recursos que pueden ser utilizados para cubrir otras necesidades que aquejan a la población.

(Fincowsky E. B., 2011) Las decisiones son certezas y sus resultados favorables con un margen de error mínimo, generalmente porque media la experiencia y el dominio de un campo específico o la energía positiva de quien las toma. El individuo que toma una decisión debe definir con exactitud el problema en cuestión, para después generar soluciones alternativas y evaluarlas y, por último, tomar la decisión. Sin embargo, hacer todo lo anterior no resulta tan sencillo en la realidad.

Las empresas comercializadoras de Lubricantes y Repuestos del Distrito de Calleria, Provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018, vienen enfrentando una serie de problemas ya que no cuentan con un adecuado control interno en las ventas de los productos lo cual se evidencia en faltantes y sobrantes de inventario de mercadería, personal de trabajo e información contable y financiera, por ello la gerencia toma decisiones erradas y no pueden cumplir los objetivos trazados. Las empresas deben optar por medidas necesarias para un adecuado control interno haciendo un inventario del almacén y capacitar a su personal de trabajo para las ventas, la información contable y financiera debe ser clara y precisa encargando este trabajo a un contador que en varios casos son externos a las empresas.

Asimismo, es conveniente contar con un sistema de control interno especialmente dirigida al área de personal para optimizar el cumplimiento de sus metas, al área de contabilidad, para alcanzar información contable y financiera para la efectividad de la toma de decisiones por parte de los dueños de las distintas empresas que tienen como propósito lograr un crecimiento dentro del mercado.

Los dueños, evitan hacerlo encargando así este rol al gerente o en algunos casos lo realizan los propios dueños de cada empresa, originando problemas en la parte administrativa y financiera.

En consecuencia, se consideró que el control interno ayuda a la gerencia en la toma de decisiones para la dirección de las empresas, en la actualidad se han manifestado inconvenientes por falta de un encargado o representante legal eficiente, la gerencia puede contribuir con propiedad con las funciones y el cumplimiento de los objetivos de la empresa, basándose en la eficiencia y eficacia de las operaciones, fiabilidad de la información y el cumplimiento de las normas internas lo cual se ve reflejado en los indicadores en la toma de decisiones de las empresas, lo cual es necesario realizar un control interno para promover el desarrollo organizacional tomando buenas decisiones.

## **1.2 Formulación del Problema**

### **Problema General**

¿De qué manera el control interno influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018?

### **Problemas Específicos**

1. ¿De qué manera la eficacia y eficiencia de las operaciones influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018?
2. ¿De qué manera la fiabilidad de la información influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018?
3. ¿De qué manera el cumplimiento de normas internas influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018?

### **1.3 Objetivo General**

Determinar de qué manera el control interno influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018.

### **1.4 Objetivos Específicos**

1. Determinar de qué manera la eficacia y eficiencia de las operaciones influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018.
2. Determinar de qué manera la fiabilidad de la información influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018.
3. Determinar de qué manera el cumplimiento de normas internas influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018.

### **1.5 Justificación de la Investigación**

#### **Justificación Teórica**

El presente trabajo de investigación permitió dar a conocer la teoría sobre el control interno y la toma de decisiones, asimismo van a servir como antecedente para las investigaciones futuras.

#### **Justificación Práctica**

Los resultados contribuyeron principalmente en determinar si existió deficiencia en el sistema de control interno de las empresas comercializadoras definiendo mecanismos apropiados para una buena toma de decisiones y lograr un mejor desarrollo empresarial.

#### **Justificación Metodológica**

Para este trabajo de investigación se utilizó las técnicas de investigación como el cuestionario y su procesamiento de datos en el programa SPSS, para el logro de los objetivos y el aporte de datos para las conclusiones de la investigación.

## **1.6 Limitaciones de la Investigación**

Las limitaciones que se presentaron durante el proceso de investigación pueden ser variados como:

Tiempo: debido a motivos laborales no se pudo contar con disponibilidad a tiempo completo para la elaboración de la tesis.

Alcance: por el poco tiempo en varios casos no se encontraron a los dueños o gerentes de las empresas se tuvo que encuestar a los delegados de las empresas.

En otras limitaciones fue las informaciones bibliográficas encontradas son incompletas, el dinero que necesito en los pasajes para el traslado a mi destino y la poca colaboración por parte de los gerentes al brindar información para el cuestionario.

## **1.7 Viabilidad de la Investigación**

A pesar de los inconvenientes en la realización de este trabajo de investigación se considera viable porque se pudo contar con los recursos materiales como impresora, papel y otros suministros; además de la orientación del asesor experto en la elaboración del trabajo de investigación.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

##### **A Nivel Internacional**

**TESIS:** “Modelo de uso de Información para la Toma de Decisiones Estratégicas en Organizaciones de Información Cubanas”.

**AUTOR:** Yunier Rodríguez Cruz.

**UNIVERSIDAD:** Facultad de Comunicación y Documentación Departamento de Información y Comunicación Universidad de Granada.

**AÑO:** 2014.

##### **CONCLUSIÓN:**

La toma de decisiones estratégicas, en las organizaciones de información, no difiere sustancialmente de la que se realiza en otros escenarios organizacionales pues las experiencias provenientes de la propia administración pública y de la sociedad en sentido general obligan a que este tipo de organizaciones presten especial atención a los procesos de decisión, para de esta forma orientarse de forma estratégica a las necesidades. Requerimientos y nuevas realidades que se generan en sus contextos de actuación, e influye en su desempeño y gestión.

**TESIS:** “El Control Interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital, C.A. (PC) ubicada en Valencia, Estado de Carabobo”.

**AUTOR:** Gladys Hidalgo, Norca Betancourt.

**UNIVERSIDAD:** Universidad José Antonio Páez- San Diego- Venezuela.

**AÑO:** 2013.



## **CONCLUSIONES:**

1. Una vez analizado los resultados y presentada la propuesta se concluye lo siguiente. De acuerdo al objetivo uno, el cual consistió en diagnosticar la situación actual del manejo y control de los inventarios que presenta la empresa Ciudad Digital, C.A., se concluye que la empresa no cuenta con procedimientos para el manejo de los inventarios, dado que no poseen documentos que reflejen la recepción y despacho de mercancía, lo cual se traduce en un descontrol en el manejo de mercancías, ya que no se sabe con exactitud la existencia de los almacenados.
2. La situación antes planteada se origina, porque la empresa carece de controles internos eficientes y eficaces, ocasionando que la retroalimentación entre los departamentos involucrados (compra y almacén) en las operaciones del inventario no sean idóneas, ya que la información que se genera no es adecuada, lo cual no permite la toma de decisiones oportunas.
3. Finalmente se concluye, de acuerdo al objetivo tres, la necesidad de diseñar controles internos como herramienta que mejore la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital, C.A., los controles adecuados optimizarán el manejo y control de los inventarios en el área de almacén de la empresa, ya que se busca promover eficiencia en el proceso y fluidez de información confiable, controlando y mejorando la operatividad de las actividades relacionadas con el rubro de inventarios; por lo cual, se proponen normas y procedimientos para la optimización de los inventarios, así como controles para la supervisión y monitoreo que se deben llevar a cabo.

### **A Nivel Nacional**

**TESIS:** “Control Interno y toma de decisiones en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, 2016”.

**AUTOR:** Panduro Ríos José Ramón.

**UNIVERSIDAD:** Universidad César Vallejo.

**AÑO:** 2017.

**CONCLUSIONES:**

1. Respecto al objetivo general, existe relación estadísticamente significativa y directa entre el control interno y la toma de decisiones en personal administrativo del programa nacional de infraestructura educativa del ministerio de educación, 2016 ( $r=0.514$ ,  $\text{sig.}=0.000$ ).
2. Respecto al objetivo específico 1, el control interno del personal administrativo del programa nacional de infraestructura educativa del ministerio de educación, está caracterizado por un nivel eficiente y eficaz (40.8%).
3. Respecto al objetivo específico 6, existe relación estadísticamente significativa y directa entre la dimensión fiabilidad de la información y la toma de decisiones en personal administrativo del programa nacional de infraestructura educativa del ministerio de educación ( $r=0.466$ ).

**TESIS:** “Sistema de control Interno y su contribución a la gestión del área financiera de las empresas Metalmeccánicas del Distrito de Trujillo año 2014”.

**AUTOR:** Vásquez Núñez Persyval.

**UNIVERSIDAD:** Universidad Nacional de Trujillo.

**AÑO:** 2015.

**CONCLUSIONES:**

1. Se realizó un diagnóstico del control interno actual mediante la aplicación de cuestionarios, logrando determinar los puntos más críticos, como la falta de procedimientos y políticas en las áreas, la duplicidad de funciones del personal, etc. Los que fueron 19 sometidos a evaluación dando luego alternativas de solución para mejorarlos.
2. Se elaboraron políticas, normas y procedimientos internos para cada una de las áreas con el objetivo que el personal asignado sepa las funciones a realizar para el determinado procedimiento encomendado, esto se realizó mediante la elaboración de flujo gramas.

### **A Nivel Local**

**TESIS:** “El Control Interno y la Gestión de Inventarios de la empresa Constructora Yacz Contratistas Generales S.R.L del Distrito de Amarilis – 2016”.

**AUTOR:** Catherine Grecia De La Vega Gabriel.

**UNIVERSIDAD:** Universidad de Huánuco.

**AÑO:** 2017.

#### **CONCLUSIONES:**

1. Se concluye que el control interno contribuye en la gestión de inventarios de la empresa Constructora YACZ Contratistas Generales S.R.L del Distrito de Amarilis - 2016. Ya que un mejoramiento del sistema de control optimiza el uso de los recursos del almacén.
2. Se concluye que el procedimiento adecuado del control interno contribuye en la gestión de inventarios de la empresa Constructora YACZ Contratistas Generales S.R.L del Distrito de Amarilis - 2016. Ya que esto garantizara la solidez de la organización, siendo para ello es necesario encontrar un instructivo general donde se especifiquen las políticas de la empresa, división de labores; así reducir los errores en los registros contables, utilizando los informes en el área de almacén.

**TESIS:** “El Sistema de Información y la Toma de Decisiones en el Banco de la Nación Agencia 2 Tingo María – 2017”.

**AUTOR:** Gómez Evaristo, Melchor.

**UNIVERSIDAD:** Universidad de Huánuco.

**AÑO:** 2018

#### **CONCLUSIONES:**

1. Teniendo en cuenta el recurso humano, se puede observar que la mayoría afirman que es más fácil lograr un objetivo si se trabaja en equipo, porque son personas que organizan y planifican sus actividades con el objetivo de optimizar recursos. Los trabajadores en

gran parte poseen habilidades para adaptarse frente a actividades y responsabilidades cambiantes, pero no se sienten cómodos en su puesto de trabajo. También se puede afirmar que el personal utiliza su conocimiento y experiencia para mejorar su efectividad en el trabajo, es decir ellos afirman cumplir con las metas que se fijan.

2. Con respecto al nivel tecnológico dentro del Banco de la Nación Agencia 2 – Tingo María, se pudo determinar que la mayoría del personal posee un nivel avanzado para el manejo de los distintos softwares dentro de la entidad, a diferencia, que la minoría afirma que las capacitaciones brindadas por el banco no son las adecuadas. Asimismo, los equipos para el desarrollo de las actividades que emplean los trabajadores son los apropiados, y que los recursos tecnológicos son necesarios para incrementar la productividad de esta entidad.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Control Interno**

(Ríos, 2005) Es el proceso integrado a las operaciones efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad para proporcionar una seguridad razonable al logro de los objetivos siguientes:

#### **2.2.1.1 Fiabilidad de la Información**

Este propósito hay que lograrlo no solo de la información contable financiera como se acostumbraba, sino de toda la información que se genera a lo largo y ancho de la entidad. Para lograr este objetivo será necesario hacer un diseño eficiente de los canales para la información y la comunicación alrededor de ella, y tener definidos cuáles serán los indicadores de calidad (si es oportuna, clara, directa, etc.) para evaluar la misma. Un fin importante en el diseño de estos canales es eliminar la duplicidad de información que hoy se genera y que hace engorroso y burocrático el trabajo en algunas áreas. Con relación a la información contable y financiera y la elaboración

de los estados financieros, se mantienen las regulaciones establecidas en las Normas Contables Vigentes.

(Merino, 2015) La fiabilidad se refiere a la capacidad de una información de expresar, con el máximo rigor, las características básicas y condiciones de los hechos reflejados, circunstancia que, junto con la relevancia, persigue garantizar la utilidad de la información financiera. Para que una información sea fiable debe ser imparcial, objetiva, verificable, constituir una representación fiel de los hechos que pretenden ser puestos de manifiesto y prudente. La fiabilidad requiere que la información debe ser precisa y fiel.

#### **2.2.1.2 Eficacia y Eficiencia de las Operaciones**

(Ríos, 2005) Es indispensable para el logro de este objetivo tener bien definidos los ciclos de operaciones de la entidad (es decir, cuáles son las operaciones y en qué área comienzan y en cual área terminan), y los procedimientos que se generan en cada ciclo; estos procedimientos quedarán establecidos en el “Manual de Procedimientos” de la organización que será elaborado o actualizado si ya se posee, y la responsabilidad que tiene el trabajador en hacer cumplir un procedimiento o parte de éste quedara explícito en el “diseño del puesto de trabajo” que él ocupa; por tanto, es necesario establecer cuáles son los indicadores con los que vamos a evaluar cómo se ha desempeñado cada área y cada trabajador. Con todo lo anterior se logra, en primer lugar, organizar el trabajo en la entidad a través de la definición de los ciclos y los procedimientos de trabajo que hay que cumplir en cada ciclo; y, en segundo lugar, tener establecidos niveles claros de responsabilidad y autoridad, así como el contenido de trabajo para cada puesto.

##### **2.2.1.2.1 Eficiencia**

(Definición, 2019) Se refiere al uso racional de los medios para alcanzar un objetivo predeterminado, es decir, cumplir un objetivo con el mínimo de recursos disponibles y tiempo.

(ACCCSA, 2019) Indicadores de Eficiencia. - la eficiencia tiene que ver con el cumplimiento de la tarea al mínimo gasto de recursos, ya sea tiempo, mano de obra, materiales o gastos; por lo tanto, basado en esa consideración, se puede considerar el gasto real contra el gasto presupuestado.

#### **2.2.1.2.2 Eficacia**

(Definición, 2019) Es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción.

(ACCCSA, 2019) Indicadores de Eficacia. - la eficacia es el grado de cumplimiento de una tarea. Se puede medir, por ejemplo, el porcentaje de cumplimiento del plan de producción y el grado de satisfacción del cliente con relación a los pedidos.

(Definición, 2019) Por ejemplo, una persona desea copiar el contenido de un libro de 200 páginas. Si realiza esta tarea a mano, es posible que tenga éxito y sea eficaz, ya que, tarde o temprano, terminará de copiarlo. Sin embargo, sería más eficiente que se encargue de fotocopiar dicho material, ya que le llevará mucho menos tiempo.

Es decir, por tanto, podríamos establecer que la principal diferencia entre eficiencia y eficacia es que la primera sería la que consigue cuando se alcanzan los mismos objetivos, pero utilizándose el menor número posible de recursos. O también cuando se consiguen muchos más objetivos con el mismo número de recursos.

#### **2.2.1.3 Cumplimiento de Normas Internas establecidas**

(Ríos, 2005) Se cumplirá este objetivo en la misma medida que cada trabajador (de nuevo ingreso o no) conozca su contenido de trabajo, a que se dedica la entidad (misión), qué objetivos se propone alcanzar y cómo aspira lograrlos (visión), y cuál es la base legal que le rige (reglamento disciplinario, convenio colectivo de trabajo, políticas de superación del personal, código de ética, reglas específicas de la actividad que realiza). Una vez más se regresa a la idea de que el diseño del sistema de control debe estar enfocado a los recursos humanos. La organización

puede tener un sin número de manuales, leyes y políticas establecidas y listas para ser mostradas a cualquier supervisor, pero si no ha informado al hombre y lo ha hecho comprender su importancia e incidencia para con el control interno, sólo está diseñando un sistema de control interno ficticio y en papeles.

#### **2.2.1.4 Principios de Control Interno**

(Bladimiro, 2016) Los procedimientos de comprobación y control interno varían en cada empresa. Sin embargo, los principios fundamentales de control interno pueden resumirse en los siguientes numerales:

- a) Es necesario establecer responsabilidades.
- b) Las operaciones y el registro contable de las mismas tienen que estar separadas.
- c) Es preciso utilizar las pruebas de que se dispongan para comprobar la exactitud de las operaciones efectuadas.
- d) Las operaciones comerciales no deben quedar a cargo de una sola persona.
- e) Las tareas de los diferentes puestos de trabajo deben figurar siempre por escrito.
- f) La selección adecuada del personal debe considerarse fundamental.
- g) Los periodos vacacionales no deben ser únicamente al personal de menos responsabilidades, por el contrario, han de disfrutarlos de igual modo las personas de máxima autoridad y responsabilidad.
- h) La vinculación del empleado en la empresa no se consigue únicamente con un salario justo y suficiente; son importantes otros aspectos.
- i) En los ascensos debe actuarse con justicia y sin favoritismo.
- j) No debe obviarse las ventajas de protección que presta el sistema de contabilidad por partida doble.

- k) Debe crearse un buen sistema de archivo y correspondencia.

## **2.2.2 Toma de Decisiones**

(Kast, 1979) La toma de decisiones es fundamental para el organismo y la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas.

### **2.2.2.1 Las Decisiones en la Empresa**

(Argandoña, 2011) “Una empresa está formada por personas con diferentes culturas, diferentes inclinaciones, diferentes aspiraciones, diferentes trabajos, y todas esas personas, de diferentes edades y culturas, con diferentes empleos, tienen que llevar a cabo el milagro de trabajar juntos, de modo que los resultados de la empresa sean adecuados, hoy y mañana.

### **2.2.2.2 Las 8 Etapas en el proceso de la toma de decisiones de la empresa.**

(Turuel, 2018) Para tomar una decisión es necesario disponer de toda la información posible sobre cada una de las alternativas entre las que es posible escoger y las consecuencias que cada una podría conllevar respecto a los objetivos marcados. Con los datos recopilados como materia prima, el tratamiento correcto de la información permite discernir mejor qué acción es más conveniente ejecutar.

El proceso de seleccionar entre las diferentes alternativas para llevar a cabo acciones relacionadas con cualquiera de las funciones administrativas puede segmentarse en ocho etapas:

- 1. La identificación de un problema:** el primer paso del proceso de toma de decisiones es haber detectado que hay una diferencia entre el estado actual de la situación y el estado deseado. Esta discrepancia o problema ejerce una presión sobre el administrador que le obliga a actuar, ya sea por políticas de la



organización, fechas límite, crisis financiera, futuras evaluaciones del desempeño, entre otros ejemplos. Para que una situación se pueda considerar un problema, el administrador debe disponer de la autoridad, el dinero, la información y cuantos recursos sean necesarios para actuar. Si no es así, nos encontramos delante de unas expectativas que no son realistas.

- 2. La identificación de los criterios para la toma de decisiones:** señalar la pauta o los métodos que resultarán relevantes para solucionar el problema. Cada individuo responsable de tomar decisiones en la empresa posee un abanico de criterios que lo guían en su cometido, y es importante conocer cuáles se tienen en cuenta y cuáles se omiten, ya que estos últimos resultarán irrelevantes para el encargado de tomar la decisión.
- 3. La asignación de ponderaciones a los criterios:** priorizar de forma correcta los criterios seleccionados en la etapa anterior, puesto que no todos van a tener la misma relevancia en la toma de la decisión final. Normalmente existe un criterio preferente, y el resto se pueden ponderar comparándolos entre ellos y valorándolos en relación al preferente.
- 4. El desarrollo de alternativas:** consiste en ser capaz de obtener y presentar todas las alternativas factibles que podrían resolver el problema con éxito.
- 5. El análisis de las alternativas:** el responsable de la toma de decisiones en la empresa debe estudiar minuciosamente las alternativas que se han propuesto. Las fortalezas y las debilidades de cada una deberían ponerse de manifiesto de forma clara una vez comparadas con los criterios seleccionados y ordenados en la segunda y la tercera etapa. Aunque es cierto que algunas evaluaciones pueden acercarse a la objetividad, hay que tener claro que la mayoría de ellas son subjetivas a causa de su carácter de juicio de valor.
- 6. La selección de una alternativa:** una vez establecidas y presentadas todas las alternativas, y una vez evaluadas por el responsable de la toma de decisiones según los criterios

establecidos y jerarquizados, es el momento de elegir una sola alternativa: la mejor de las presentadas según el procedimiento establecido.

7. **La implantación de la alternativa:** una vez completado el proceso de selección de la decisión a ejecutar, cobra una importancia también vital la aplicación de la misma. Lo primero que hay que hacer para llevar a cabo la decisión es comunicarla a las personas afectadas y conseguir que se comprometan con ella. Es más fácil conseguirlo si las personas responsables de ejecutar una decisión participan en el proceso. Estas decisiones se llevan a cabo desde una planificación, organización y dirección efectivas.
8. **La evaluación de la efectividad de la decisión:** por último, hay que evaluar el resultado conseguido a raíz de la decisión tomada y la solución adoptada y comprobar si se ha corregido el problema. Si éste todavía persiste, tendrá que estudiarse cuál de las fases anteriores resultó errónea y afrontar una nueva decisión respecto a la decisión inicial: desestimarla por completo o retomarla de forma distinta desde alguno de los pasos anteriores.

### **2.3 Definiciones Conceptuales**

#### **Control**

Control es el proceso de verificar el desempeño de distintas áreas o funciones de una organización. Usualmente implica una comparación entre un rendimiento esperado y un rendimiento observado, para verificar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz.

#### **Control Empresarial**

Es un proceso administrativo muy ligado con la planeación y dirección, el control es la fase a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y errores para mejorar continuamente.

## **Control Interno en las empresas privadas**

Se sustenta en la independencia entre las unidades operativas, en el reconocimiento efectivo de la necesidad de contar con un control interno y la fijación de responsabilidades.

### **Decisiones**

Es el producto final del proceso mental-cognitivo específico de un individuo o un grupo de personas u organizaciones, el cual se denomina toma de decisiones, por lo tanto, es un concepto subjetivo. Es un objeto mental y puede ser tanto una opinión como una regla o una tarea para ser ejecutada y/o aplicada.

### **Empresa**

Se refiere a una organización o institución, que se dedica a la producción o prestación de bienes o servicios que son demandados por los consumidores.

### **Relevante**

Se trata de algo significativo, importante, destacado o sobresaliente.

### **Protección de Activos**

La gestión del riesgo, desde la óptica de la protección de activos, propone un abordaje integral del tema a partir de una profunda compenetración sobre aquellos factores que se consideran más importantes y resaltan las posibilidades de que un riesgo se manifieste.

### **Vehículos Automotores**

Comprende todo vehículo automotor de dos o tres ruedas con capacidad para el conductor y un acompañante. En esta clase de vehículos se encuentran incluidas las motocicletas y los mototriciclos, destinados al transporte exclusivo de personas.

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

El control interno influye significativamente en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes

y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018.

#### **2.4.2 Hipótesis Específicos**

1. La eficacia y eficiencia de las operaciones influye significativamente en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018.
2. La fiabilidad de la información influye significativamente en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018.
3. El cumplimiento de normas internas influye significativamente en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018.

#### **2.5 Variables**

##### **2.5.1 Variable Independiente**

El Control Interno.

##### **2.5.2 Variable Dependiente**

Toma de Decisiones.

## 2.6 Operacionalización de Variables (Dimensiones e Indicadores)

| VARIABLES             | DIMENSIONES                              | INDICADORES   | ÍTEMS   |
|-----------------------|--|---|---|
| El Control Interno    | Eficacia – Eficiencia de las operaciones | Nivel de eficacia   | 1.¿Los colaboradores de la empresa cumplen con las metas programadas en las ventas?                           |
|                       |  |   | 2.¿Usted ha medido el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a la atención de sus pedidos?           |
|                       |  | Nivel de eficiencia   | 3.¿Los colaboradores superan las metas programadas en las ventas mensualmente?                                |
|                       |  |   | 4.¿Los gastos operativos de la empresa ejecutados durante el periodo (un año) son menores a lo presupuestado? |
|                       | Fiabilidad de la información             | Precisión de la información   | 5.¿Existen canales de información precisos dentro de la empresa?  |
|                       |  |   | 6.¿La información que se registra en los comprobantes de pago es clara y fiable?                              |
|                       | Cumplimiento de Normas Internas          | Nivel de conocimientos de normas internas   | 7.¿Los colaboradores tienen conocimiento de las normas internas para la realización de sus labores?           |
|                       |  |   | 8.¿Los colaboradores conocen la misión y visión de la empresa?  |
|                       |  | Grado de aplicación de normas internas  | 9.¿ Los colaboradores están entrenados para poner en práctica las normas de control interno de la empresa?    |
|                       |  |   | 10.¿Se aplican los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral?                                       |
| Toma de Decisiones    | Identificación del problema              | Diferencia entre lo real y lo deseado   | 11.¿ Evalúa periódicamente la gestión y los resultados de la empresa?   |
|                       |  |   | 12.¿ Considera la necesidad de implementar cambios en la gestión de la empresa?                               |
|                       |  | Grado de autoridad  | 13.¿El administrador de la empresa es una persona calificada profesionalmente?                                |
|                       |  |   | 14.¿ Usted como administrador o gerente dispone de recursos para ejercer su autoridad?                        |
|                       | Selección de alternativas de solución    | Evaluación y selección de alternativas  | 15.¿La evaluación de alternativas de solución se realizan en trabajo de equipo?                               |
|                       |  |   | 16.¿ La selección de una alternativa cuentan con el respaldo de los que lo evaluaron?                         |
|                       | Implantación de alternativas             | Nivel de comunicación   | 17.¿Usted comunica constantemente a los colaboradores sobre los planes de trabajo?                            |
|                       |  |   | 18.¿Los cambios propuestos se comunican adecuadamente a los colaboradores?                                    |
| Nivel de cumplimiento |  | 19.¿ se cumplen las estrategias basados en los documentos de gestión?                   |   |
|                       |  | 20.¿La mayoría de los colaboradores cumplen con los cambios presentados por la empresa? |   |

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Tipo de Investigación**

Según (Carrasco, 2005) “la investigación aplicada se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad. Para realizar investigaciones aplicadas es muy importante contar con el aporte de las teorías científicas, que son producidas por la investigación básica y sustantiva”.

El presente trabajo de investigación es de tipo Aplicada porque reunió todas las condiciones metodológicas de una investigación y busca acercarse a los conocimientos adquiridos en el control interno y la toma de decisiones de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores.

##### **3.1.1 Enfoque**

Según (Hernández Sampieri R F. C., 2010) “El enfoque cuantitativo es secuencial y probatorio, cada etapa precede a la siguiente y no podemos brincar o eludir pasos, el orden es riguroso aunque, desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica.

El presente trabajo de investigación es de enfoque CUANTITATIVO, Por utilizar la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico del control interno y la toma de decisiones de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

##### **3.1.2 Alcance o Nivel**

(Hernández Sampieri, 2014) el estudio de la investigación es DESCRIPTIVO – CORRELACIONAL, porque busca especificar las propiedades y las

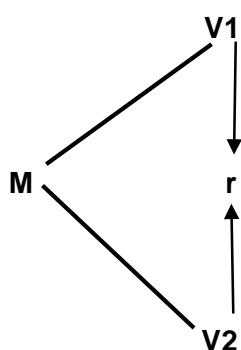
características de un fenómeno que se somete a un análisis. Se dice correlacional, a que el presente estudio tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular.

El nivel de la presente investigación es descriptivo correlacional por que se describen las propiedades y las características de la Variable independiente (el control interno), con el fin de determinar su influencia con la variable dependiente (toma de decisiones).

### 3.1.3 Diseño

(Hernández Sampieri R, 2010) “El diseño no experimental, podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos”.

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental de tipo transversal o transeccional, se determinó el nivel de influencia entre dos variables, el control interno y la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo - Ucayali 2018. el mismo que se representa de la siguiente manera:



**Donde:**

**M:** Muestra.

**V1:** Variable Independiente.

**V2:** Variable Dependiente.

r : Relación.

### 3.2 Población y Muestra

#### Población (N)

Según (Hernández Sampieri R, 2010) “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones”

La población que se consideró en el presente trabajo de investigación, está conformada por los gerentes, propietarios y/o administradores de las 20 empresas jurídicas y/o unipersonales, dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores (volvos, autos, camionetas, motochar y motos) en el distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo, Región Ucayali 2018.

#### Población de Empresas Dedicadas a la Venta de Lubricantes y Repuestos para Vehículos Automotores del Distrito de Calleria.

| N° | EMPRESAS   | NÚMERO DE RUC |
|----|--|---------------|
| 1  | Servicios Múltiples “Kaniman” S.R.L                | 20393221021   |
| 2  | Lubricantes y Repuestos “Centenario” E.I.R.L       | 20393701316   |
| 3  | Lubricentro “Bony” de: Pérez Saravia Eloy Erickson | 10230123522   |
| 4  | Oleocentro “Mobil Car” E.I.R.L                     | 20393123959   |
| 5  | Multiservicios “Javier Import” E.I.R.L             | 20393085259   |
| 6  | Inversiones y servicios “Giosara” S.A.C            | 20603128053   |
| 7  | Motocentro “Daniel” E.I.R.L                        | 20600588703   |
| 8  | Toyomoters S.R.L                                   | 20352473601   |
| 9  | Factoría “Gran Prix” S.C.R.L                       | 20283760228   |
| 10 | “Naysha Car” E.I.R.L                               | 20393140616   |
| 11 | Distribuidora General Pucallpa S.A.C               | 20128959506   |
| 12 | Automotriz “Pizarro” S.R.L                         | 20393265583   |
| 13 | “ToyoRep” de: Tangoa Cartagena Lina Victoria       | 10001758824   |
| 14 | Importaciones y servicios “Mazued” E.I.R.L         | 20352459870   |
| 15 | Industria Metálica del Oriente E.I.R.L             | 20393176301   |
| 16 | Leicar Import E.I.R.L                              | 20393379911   |
| 17 | “Full Oil” de: Álvarez Daza Teresita de Jesús      | 10000701292   |
| 18 | “Autocar” de: Núñez Montecillos Jhon Pool          | 10419301511   |
| 19 | Repuestos y Lubricantes “Zoilita” E.I.R.L          | 20393395011   |
| 20 | Negocios Integrales E.I.R.L                        | 20393375761   |

Fuente: Produce – Ucayali  
Elaborado Por: El Investigador

#### Muestra (n)

Según (Hernández Sampieri R F. C., 2010) “El muestra No Probabilístico, con muestreo de tipo intencional, se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras representativas mediante la inclusión en la muestra de



conjuntos supuestamente típicos. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del procedimiento de toma de decisiones de un indagador o de un grupo de investigaciones.

La muestra es el subconjunto de la población. Se ha considerado una muestra no probabilística, porque tomaremos al 100% de los gerentes, propietarios y/o administradores de las empresas jurídicas y/o unipersonales, dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores (volvos, autos, camionetas, motoctkar y motos) en el distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo, Región Ucayali 2018.

$$n = 20$$

### 3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

- ❖ **Encuesta:** Es una técnica en base a una serie de preguntas que puede ser aplicada a una muestra representativa para luego ser tabulada, puede ser rellena por el encuestado marcando las respuestas, pueden ser masivas e individuales. (Sampieri H. R., 2010)
- ❖ **Cuestionario:** este instrumento nos permite recolectar datos de una muestra grande en un solo momento. El cuestionario será estructurado porque contiene preguntas cerradas para responder mediante alternativas.

### 3.4 Técnicas para el Procesamiento y Análisis de la Información

La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de un cuestionario. El procesamiento de datos se realizó de manera automatizada empleando los siguientes programas:

- ❖ **Cuadros estadísticos:** el cuadro estadístico es el arreglo ordenado, de filas columnas, de datos estadísticos o características relacionadas, con el objeto de ofrecer información estadística de fácil lectura, comparación e interpretación.
- ❖ **SPSS:** es el paquete estadístico para el análisis de datos en ciencias sociales, su potencia y la cantidad de pruebas disponibles le convierten en el programa de elección, el análisis se lleva a cabo a través de cuadros de dialogo con un excelente diseño. La interfaz de IBM SPSS

Statistics facilita la introducción de un gran volumen de datos y variables.

- ❖ **Microsoft Word:** es una aplicación informática orientada al procesamiento de datos.
- ❖ **Gráfico pastel:** es un círculo dividido en partes, donde el área de cada parte es proporcional al número de datos de cada categoría.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de Datos

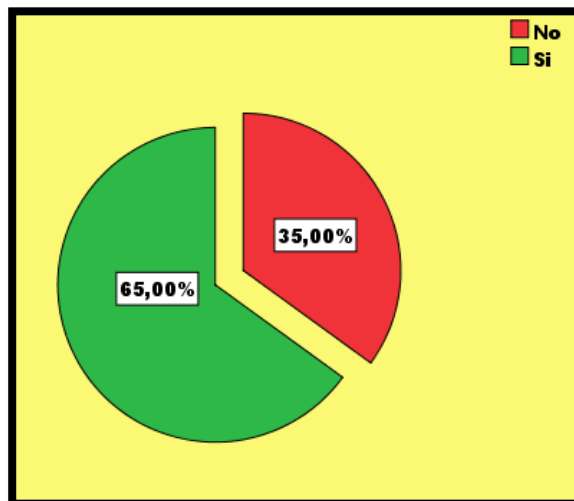
**Tabla N°01:** ¿Los colaboradores de la empresa cumplen las metas programadas en las ventas?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 7          | 35,0       | 35,0              | 35,0                 |
| Válidos Si | 13         | 65,0       | 65,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°01:** ¿Los colaboradores de la empresa cumplen las metas programadas en las ventas?



Fuente: Tabla N°01

Elaboración: propia del investigador

#### Interpretación y Análisis:

Según la encuesta realizada. El 65% de los encuestados respondieron que, si cumplen las metas de las ventas programadas, mientras que el 35% manifiestan que no. Este resultado que la mayoría de las empresas dedicadas a las ventas de lubricantes y repuestos tienen metas programadas de ventas lo cual refleja ingresos positivos para cada empresario, sin embargo, no todos los que laboran en las empresas conocen sobre el producto que ofrecen y se

les complica convencer al cliente para que compre el producto, no están suficientemente capacitados para llegar a la meta.

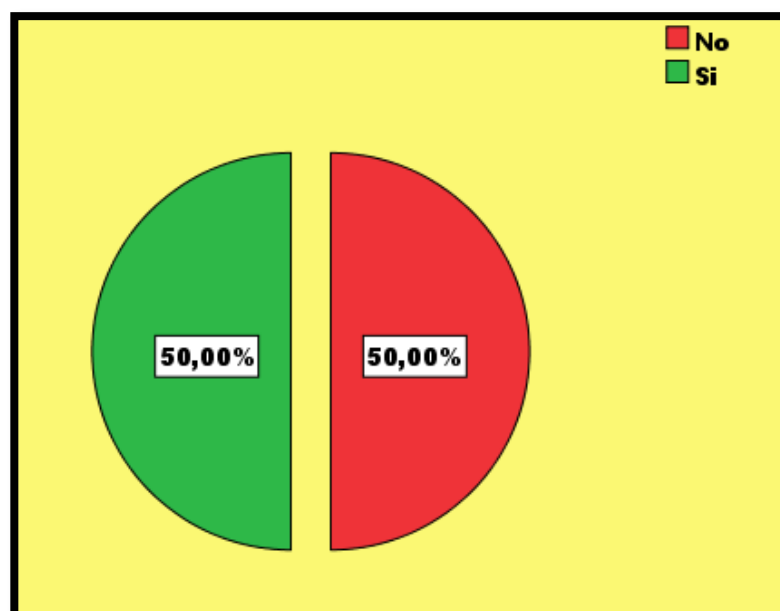
**Tabla N°02:** ¿Usted ha medido el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a la atención de sus pedidos?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 10         | 50,0       | 50,0              | 50,0                 |
| Válidos Si | 10         | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°02:** ¿Usted ha medido el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a la atención de sus pedidos?



Fuente: Tabla N°02

Elaboración: propia del investigador

### Interpretación y Análisis:

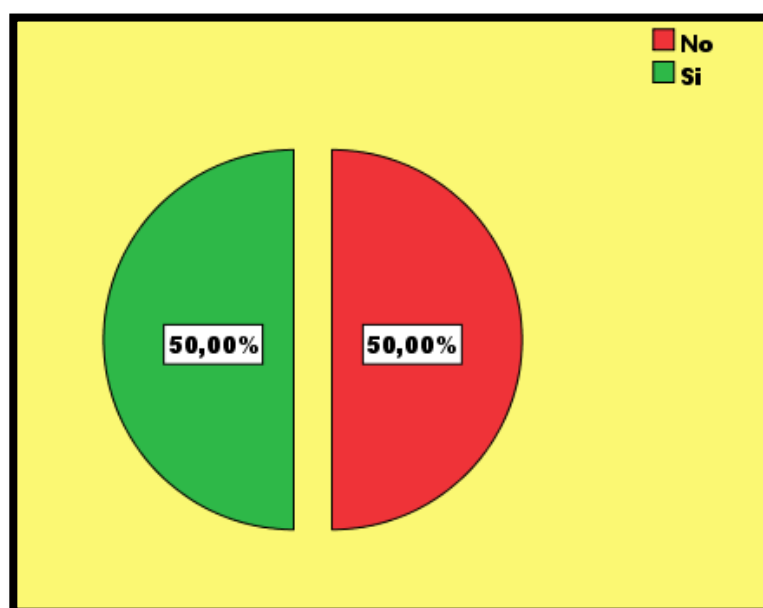
Según la encuesta realizada. El 50% de los encuestados respondieron que, si han medido el grado de satisfacción de los clientes, mientras que el 50% manifiesta que no. Esto se debe a que en algunos casos no tenemos los productos en stock y el cliente queda descontento.

**Tabla N°03:** ¿Los colaboradores superan las metas programadas en las ventas mensualmente?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 10         | 50,0       | 50,0              | 50,0                 |
| Válidos Si | 10         | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°03:** ¿Los colaboradores superan las metas programadas en las ventas mensualmente?



Fuente: Tabla N°03  
Elaboración: propia del investigador

**Interpretación y Análisis:**

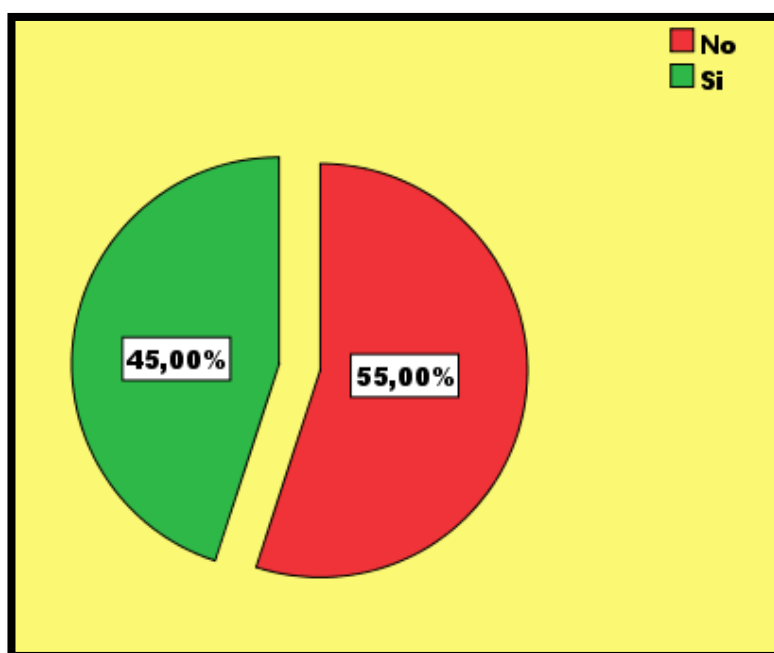
Según la encuesta realizada. El 50% de los encuestados respondieron que los colaboradores de la empresa superan las metas programadas en las ventas mensuales, mientras que el 50% manifiestan que no. Esto se debe a que las ventas son proporcionales, no siempre son fijas y con montos alto por lo cual debería incentivar o incrementar otros tipos de ventas.

**Tabla N°04:** ¿Los gastos operativos de la empresa ejecutados durante el periodo (un año) son menores a lo presupuestado?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 11         | 55,0       | 55,0              | 55,0                 |
| Válidos Si | 9          | 45,0       | 45,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
 Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°04:** ¿Los gastos operativos de la empresa ejecutados durante el periodo (un año) son menores a lo presupuestado?



Fuente: Tabla N°04  
 Elaboración: propia del investigador

**Interpretación y Análisis:**

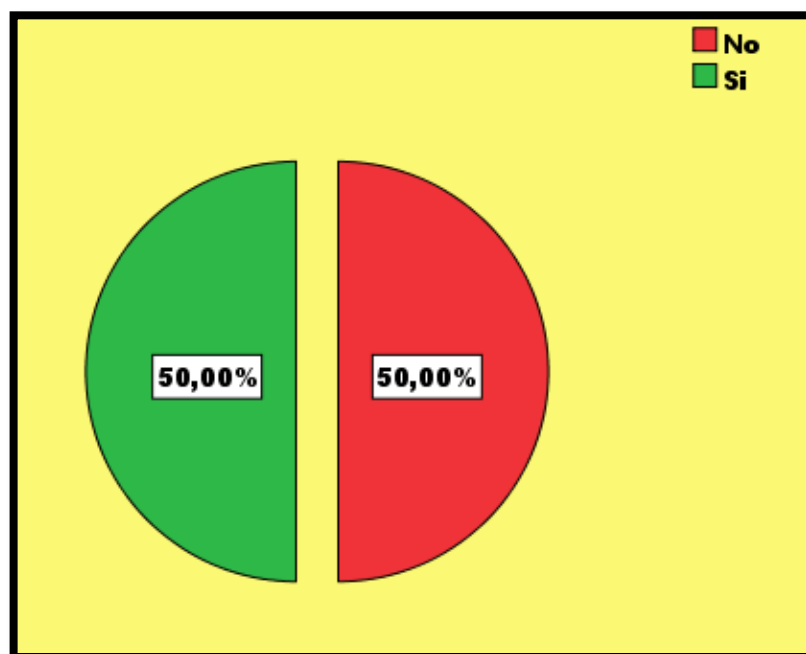
Según la encuesta realizada. El 45% de los encuestados respondieron que sus gastos operativos son menores a los gastos presupuestados, Esto se debe a que hay una buena planificación presupuestal por parte de las empresas, mientras el 55% respondieron que no. Lo cual nos muestra que están excediéndose en algunos gastos innecesarios o en otros casos que han invertido en comprar más mercadería, suministro de oficina, el honorario de los colaboradores, etc.

**Tabla N°05:** ¿Existen canales de información precisos dentro de la empresa?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 10         | 50,0       | 50,0              | 50,0                 |
| Válidos Si | 10         | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°05:** ¿Existen canales de información precisos dentro de la empresa?



Fuente: Tabla N°05  
Elaboración: propia del investigador

**Interpretación y Análisis:**

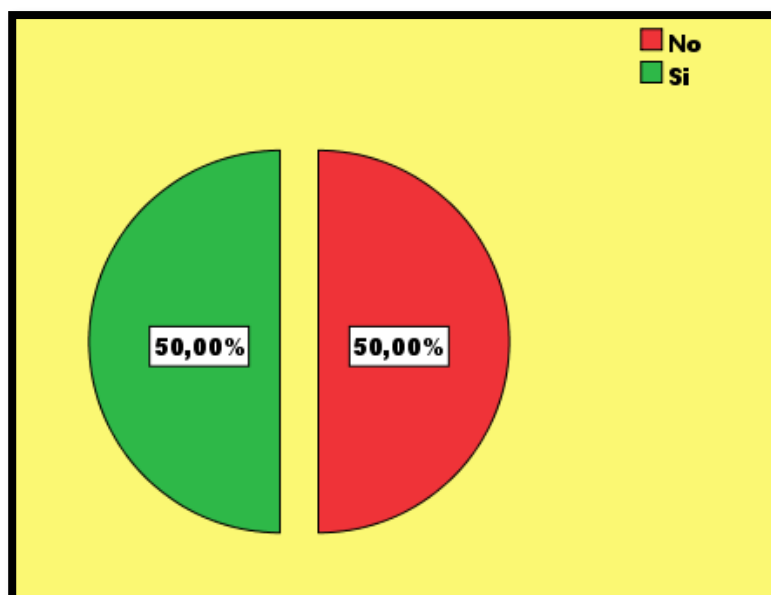
Según la encuesta realizada. El 50% de los encuestados respondieron que, si existen canales de información precisos de la empresa, mientras que el 50% opinaron que no. Esto se debe a que por motivo de tiempo no se les llega la información de trabajo a todos los colaboradores.

**Tabla N°06:** ¿La información que se registra en los comprobantes de pago es clara y fiable?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 10         | 50,0       | 50,0              | 50,0                 |
| Válidos Si | 10         | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°06:** ¿La información que se registra en los comprobantes de pago es clara y fiable?



Fuente: Tabla N°06  
Elaboración: propia del investigador

### Interpretación y Análisis:

Según la encuesta realizada. El 50% de los encuestados respondieron que si hay una buena información con respecto a los comprobantes de pago son claras y viables, mientras que el 50% manifestaron que no. Esto se debe a que los clientes piden alterar las cifras de los precios de los productos en los comprobantes de pago.

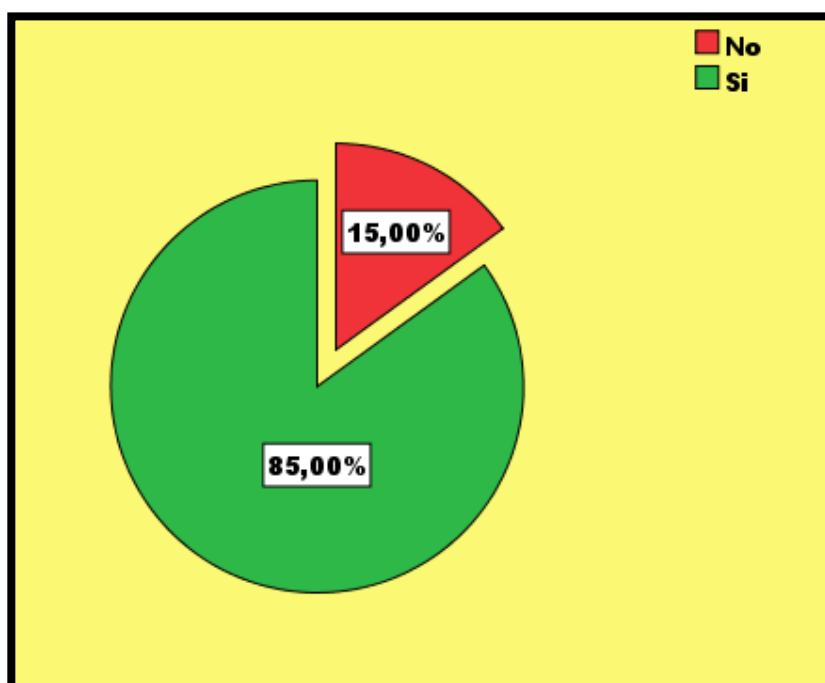


**Tabla N°07:** ¿Los colaboradores tienen conocimiento de las normas internas para la realización de sus labores?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 3          | 15,0       | 15,0              | 15,0                 |
| Válidos Si | 17         | 85,0       | 85,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
 Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°07:** ¿Los colaboradores tienen conocimientos de las normas internas para la realización de sus labores?



Fuente: Tabla N°07  
 Elaboración: propia del investigador

**Interpretación y Análisis:**

Según la encuesta realizada. El 85% de los encuestados respondieron que sí, los colaboradores tienen conocimiento de las normas internas para desenvolverse en el trabajo, mientras que el 15% opinaron que no, esto se debe a que las empresas no tienen definido las normas internas.

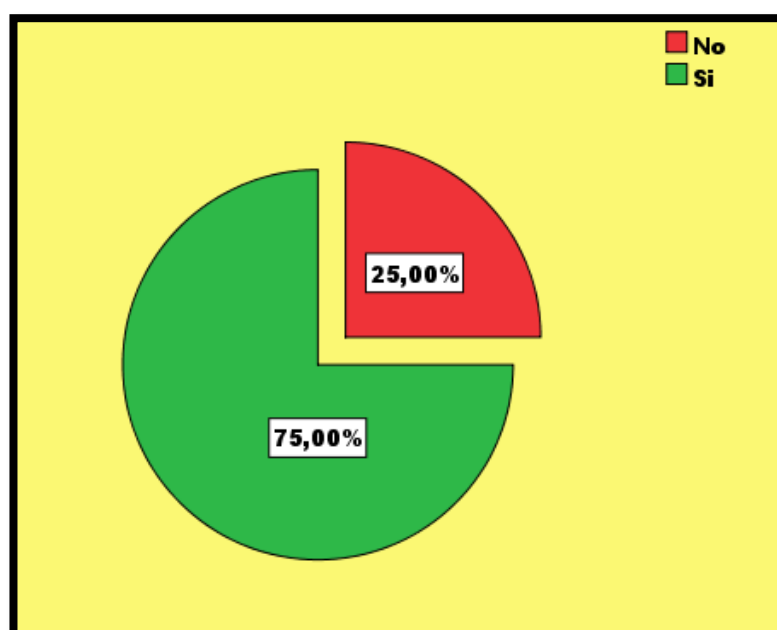
**Tabla N°08:** ¿Los colaboradores conocen la misión y visión de la empresa?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 5          | 25,0       | 25,0              | 25,0                 |
| Válidos Si | 15         | 75,0       | 75,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°08:** ¿Los colaboradores conocen la misión y visión de la empresa?



Fuente: Tabla N°08

Elaboración: propia del investigador

### **Interpretación y Análisis:**

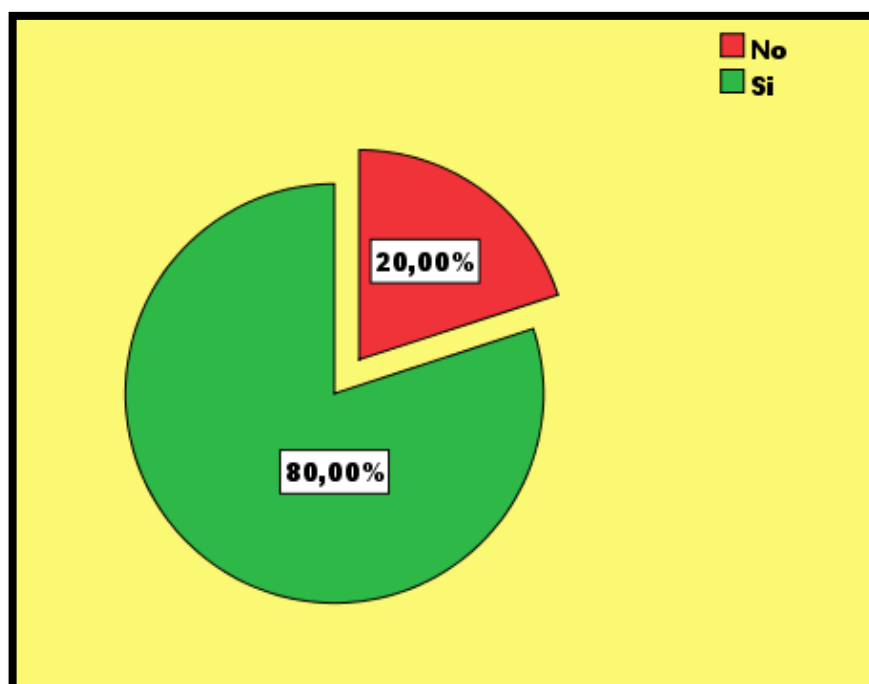
Según la encuesta realizada. El 75% de los encuestados respondieron que, si conocen la misión y visión de la empresa, mientras que el 25% opinaron que no. Esto se debe a que en algunas empresas no le dan importancia en su misión y visión por lo tanto no puede ser comunicado a los colaboradores con eficiencia.

**Tabla N°09:** ¿Los colaboradores están entrenados para poner en práctica las normas de control interno de la empresa?

|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No    | 4          | 20,0       | 20,0              | 20,0                 |
| Si    | 16         | 80,0       | 80,0              | 100,0                |
| Total | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°09:** ¿Los colaboradores están entrenados para poner en práctica las normas de control interno de la empresa?



Fuente: Tabla N°09  
Elaboración: propia del investigador

**Interpretación y Análisis:**

Según la encuesta realizada. El 80% de los encuestados respondieron que sí, están entrenados para poner en práctica las normas de control interno, mientras que el 20% opinaron que no. Esto se debe a que en algunas empresas no dan importancia a las normas del control interno dentro de sus respectivas empresas.

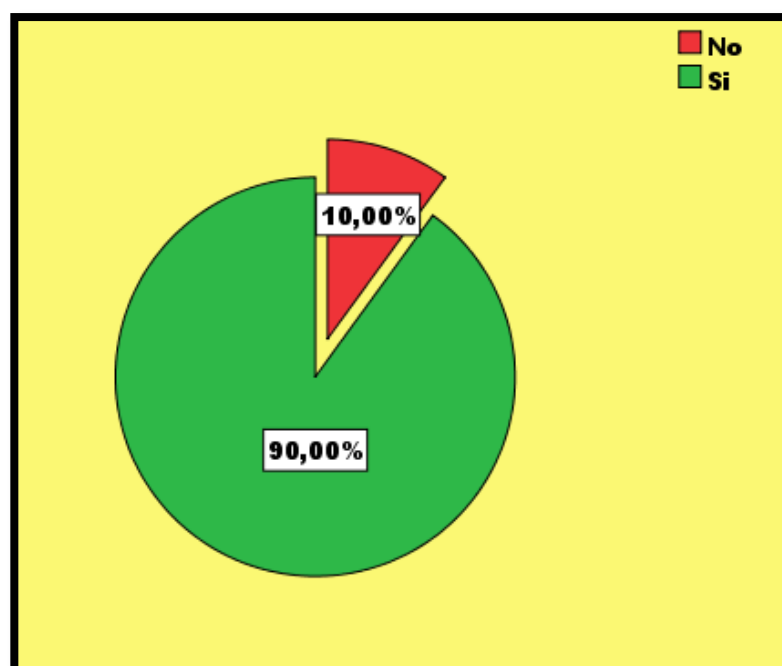
**Tabla N°10:** ¿Se aplican los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral?

|         |       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No    | 2          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
|         | Si    | 18         | 90,0       | 90,0              | 100,0                |
|         | Total | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°10:** ¿Se aplican los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral?



Fuente: Tabla N°10

Elaboración: propia del investigador

### **Interpretación y Análisis:**

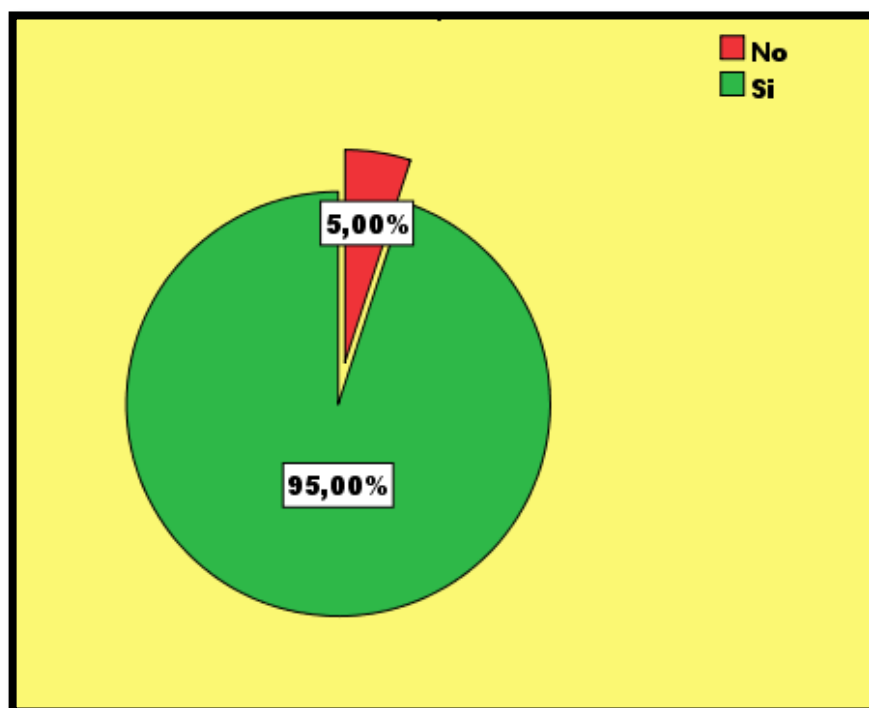
Según la encuesta realizada. El 90% de los encuestados respondieron que, si tienen experiencia laboral en la empresa y lo aplican, mientras que el 10% opinaron que no. Esto se debe a que la mayoría tiene conocimiento y/o experiencia y en algunos casos cuentan con antecedentes de experiencia laboral, pero en el transcurso del trabajo van aprendiendo y desarrollando más sus habilidades.

**Tabla N°11:** ¿Evalúa periódicamente la gestión y los resultados de la empresa?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 1          | 5,0        | 5,0               | 5,0                  |
| Válidos Si | 19         | 95,0       | 95,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°11:** ¿Evalúa periódicamente la gestión y los resultados de la empresa?



Fuente: Tabla N°11  
Elaboración: propia del investigador

### Interpretación y Análisis:

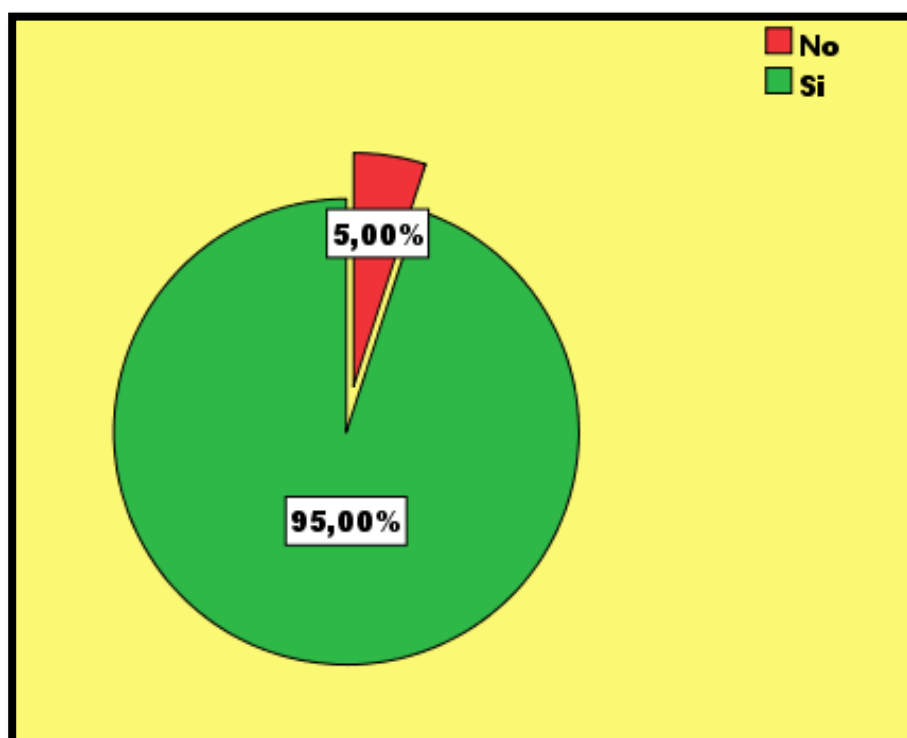
Según la encuesta realizada. El 95% de los encuestados respondieron que si evalúan los resultados de la empresa hay una buena gestión por parte del área administrativa de las empresas, mientras que el 5% opinaron que no. Esto se debe a que no están poniendo interés al trabajo y que no realizan constantemente evaluaciones.

**Tabla N°12:** ¿Considera la necesidad de implementar cambios en la gestión de la empresa?

|         | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No         | 1          | 5,0               | 5,0                  |
|         | Si         | 19         | 95,0              | 100,0                |
| Total   | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°12:** ¿Considera la necesidad de implementar cambios en la gestión de la empresa?



Fuente: Tabla N°12  
Elaboración: propia del investigador

**Interpretación y Análisis:**

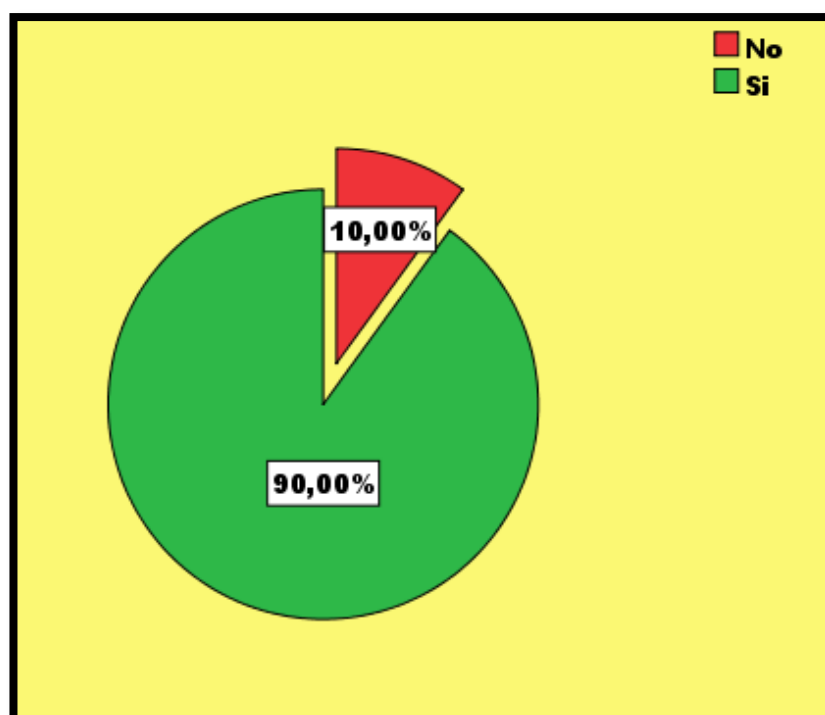
Según la encuesta realizada. El 95% de los encuestados respondieron que, si considera la necesidad de implementar cambios en la gestión de la empresa, mientras que el 5% opinaron que no. Esto se debe a que las empresas tienen la necesidad de innovar para poder ser distintos a los demás y así incrementar su capital y tener un mejor inventario.

**Tabla N°13:** ¿El administrador de la empresa es una persona calificada profesionalmente?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 2          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
| Válidos Si | 18         | 90,0       | 90,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°13:** ¿El administrador de la empresa es una persona calificada profesionalmente?



Fuente: Tabla N°13  
Elaboración: propia del investigador

**Interpretación y Análisis:**

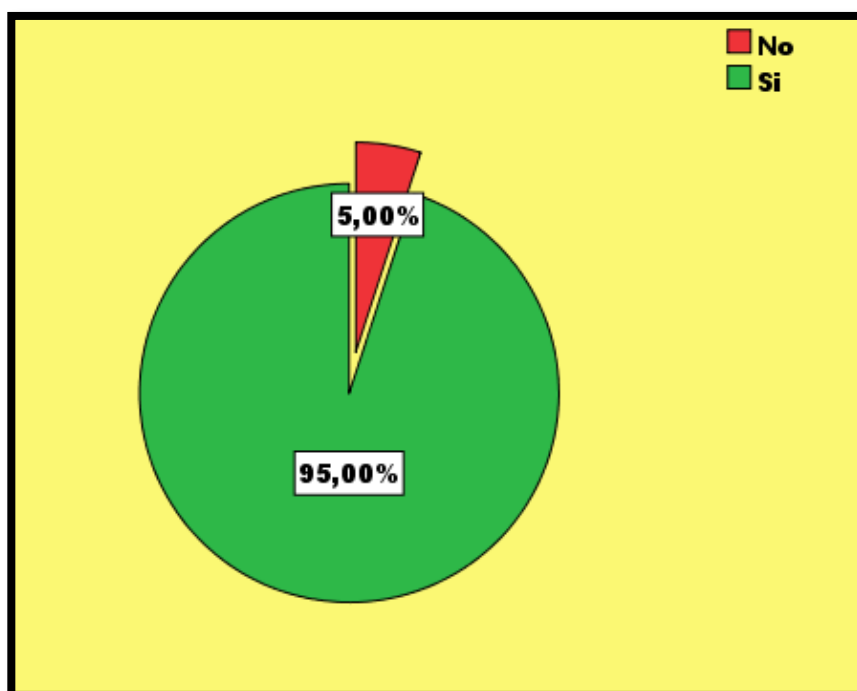
Según la encuesta realizada. El 90% de los encuestados respondieron que sí, porque cada administrador de las empresas es profesionales y capacitados, mientras que el 10% opinaron que no. Esto se debe a que la mayoría de gerentes son personas profesionales idóneas para el trabajo de administrador.

**Tabla N°14:** ¿Usted como administrador o gerente dispone de recursos para ejercer su autoridad?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 1          | 5,0        | 5,0               | 5,0                  |
| Válidos Si | 19         | 95,0       | 95,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°14:** ¿Usted como gerente o administrador dispone de recursos para ejercer su autoridad?



Fuente: Tabla N°14  
Elaboración: propia del investigador

### Interpretación y Análisis:

Según la encuesta realizada. El 95% de los encuestados respondieron que, si disponen de recursos para ejercer su autoridad, mientras que el 5% respondieron que no. Esto se debe a que tiene uso de autorización del dueño o de una persona encargada para que dé el visto bueno de lo que se desee realizar.

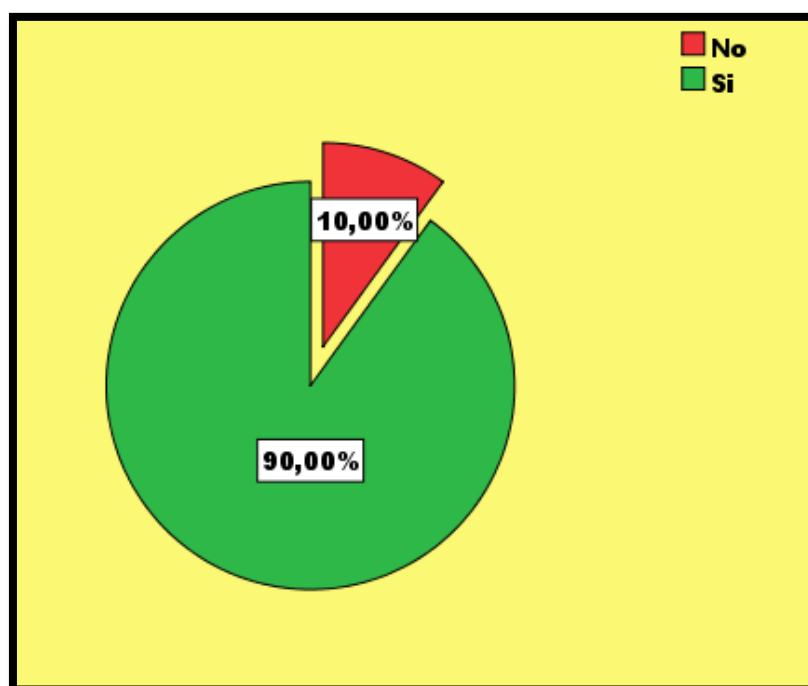


**Tabla N°15:** ¿La evaluación de las alternativas de solución se realizan en trabajo de equipo?

|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No    | 2          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
| Si    | 18         | 90,0       | 90,0              | 100,0                |
| Total | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
 Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°15:** ¿La evaluación de las alternativas de solución se realizan en trabajo de equipo?



Fuente: Tabla N°15  
 Elaboración: propia del investigador

**Interpretación y Análisis:**

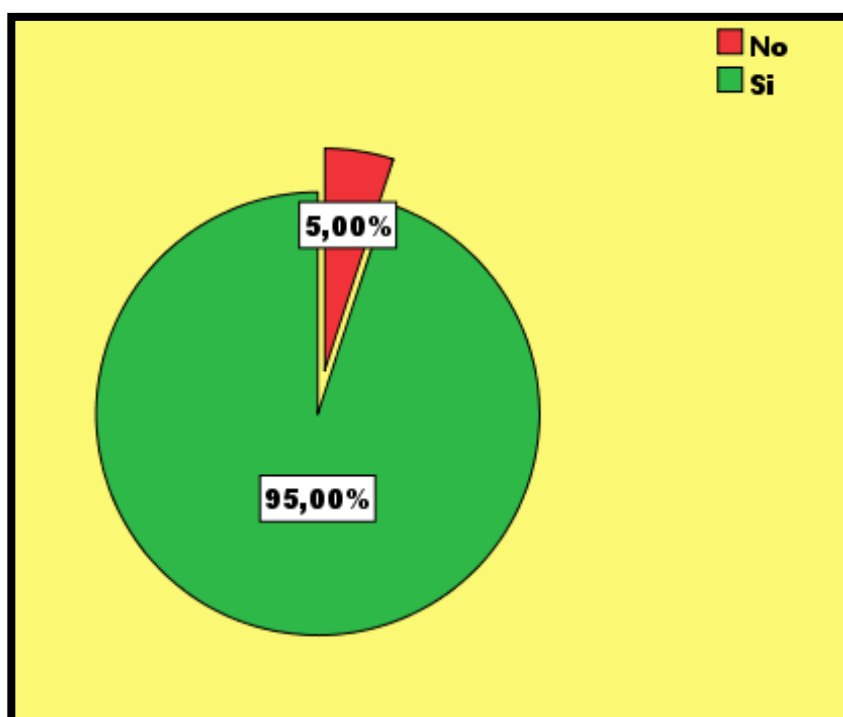
Según la encuesta realizada. El 90% de los encuestados respondieron que, si realizan algunas evaluaciones de solución en equipo dentro de la empresa, mientras que el 10% opinaron que no. Esto se debe a que la mayoría de casos solo el dueño o encargado de la empresa puede dar solución ante un problema o inconveniente y solo en el cae la responsabilidad de lo que pueda pasar a un futuro.

**Tabla N°16:** ¿La selección de una alternativa cuentan con el respaldo de los que lo evaluaron?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 1          | 5,0        | 5,0               | 5,0                  |
| Válidos Si | 19         | 95,0       | 95,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°16:** ¿La selección de una alternativa cuentan con el respaldo de los que lo evaluaron?



Fuente: Tabla N°16  
Elaboración: propia del investigador

**Interpretación y Análisis:**

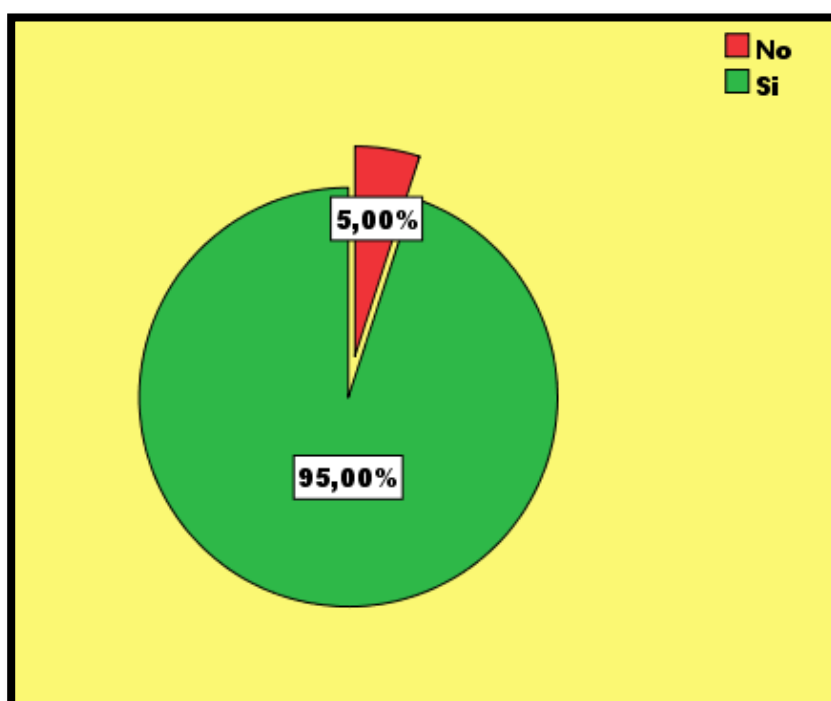
Según la encuesta realizada. El 95% de los encuestados respondieron que si, cuentan con el respaldo de las evaluaciones propuestas, mientras que el 5% opinaron que no. Esto se debe a que tiene disconformidad con respecto a algunas evaluaciones realizadas por la empresa.

**Tabla N°17:** ¿Usted comunica constantemente a los colaboradores sobre los planes de trabajo?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 1          | 5,0        | 5,0               | 5,0                  |
| Válidos Si | 19         | 95,0       | 95,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°17:** ¿Usted comunica constantemente a los colaboradores sobre los planes de trabajo?



Fuente: Tabla N°17  
Elaboración: propia del investigador

**Interpretación y Análisis:**

Según la encuesta realizada. El 95% de los encuestados respondieron que, si se les informa con respecto a los planes de trabajo para evaluar el nivel de conocimiento y emprendimiento de cada colaborador, mientras que el 5% opinaron que no. Esto se debe a que no hay una buena comunicación constante con los colaboradores el motivo se da por falta de tiempo por parte de la persona encargada de comunicar.

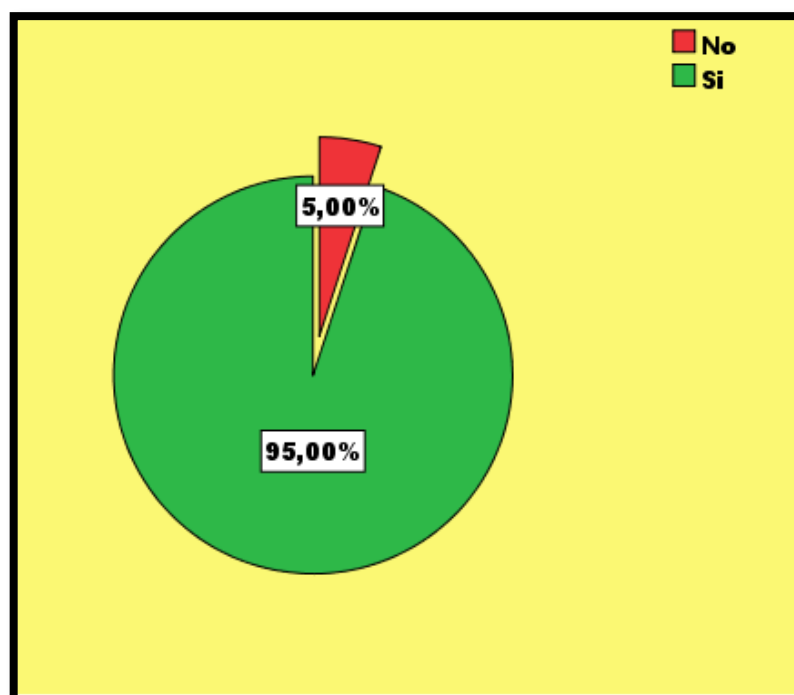
**Tabla N°18:** ¿Los cambios propuestos se comunican adecuadamente a los colaboradores?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 1          | 5,0        | 5,0               | 5,0                  |
| Válidos Si | 19         | 95,0       | 95,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°18:** ¿Los cambios propuestos se comunican adecuadamente a los colaboradores?



Fuente: Tabla N°18

Elaboración: propia del investigador

### Interpretación y Análisis:

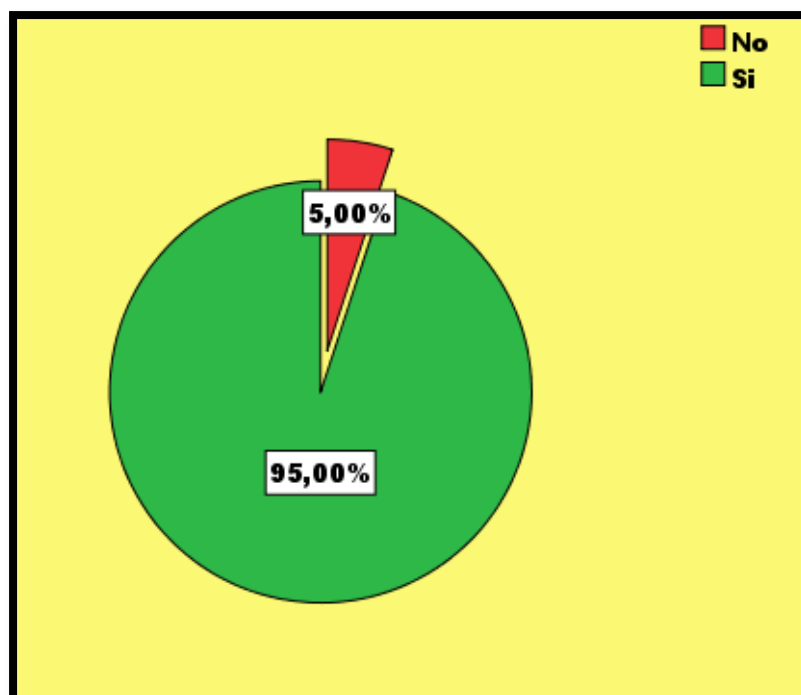
Según la encuesta realizada. El 95% de los encuestados respondieron que, si se les informa con respecto a los cambios realizados de cada empresa, mientras que el 5% opinaron que no. Esto se debe a que no hay comunicación constante y adecuado dentro de la empresa en ocasiones no a todos los colaboradores se les informa respectivamente y crean desacuerdo entre ellos.

**Tabla N°19:** ¿Se cumplen las estrategias basados en los documentos de gestión?

|       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No    | 1          | 5,0        | 5,0               | 5,0                  |
| Si    | 19         | 95,0       | 95,0              | 100,0                |
| Total | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°19:** ¿Se cumplen las estrategias basados en los documentos de gestión?



Fuente: Tabla N°19  
Elaboración: propia del investigador

**Interpretación y Análisis:**

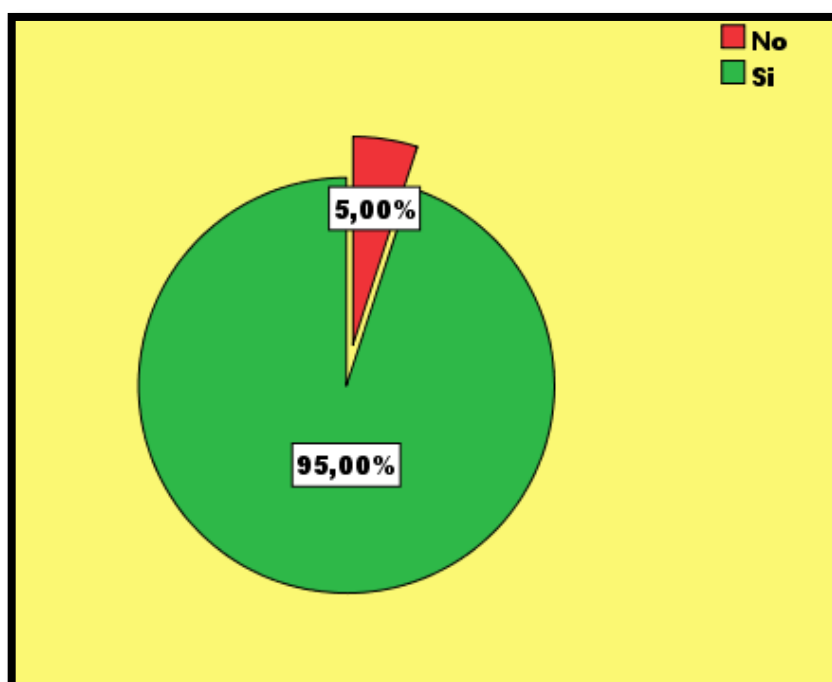
Según la encuesta realizada. El 95% de los colaboradores respondieron que, si conocen y cumplen las estrategias basadas en normas de gestión de la empresa, mientras el 5% opinaron que no cumplen. Esto indica que algunos colaboradores no tienen idea sobre los documentos de gestión ni de los reglamentos internos que la empresa pueda tener.

**Tabla N°20:** ¿La mayoría de los colaboradores cumplen con los cambios presentados por la empresa?

|            | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No         | 1          | 5,0        | 5,0               | 5,0                  |
| Válidos Si | 19         | 95,0       | 95,0              | 100,0                |
| Total      | 20         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Encuesta, 2019  
Elaboración: propia del investigador

**Imagen N°20:** ¿La mayoría de los colaboradores cumplen con los cambios presentados por la empresa?



Fuente: Tabla N°20  
Elaboración: propia del investigador

**Interpretación y Análisis:**

Según la encuesta realizada. El 95% de los encuestados respondieron que, si cumplen con los cambios presentados por la empresa, mientras que el 5% opinaron que no. Esto se debe a que algunos colaboradores no están informados a tiempo sobre los cambios que realiza la empresa y en algunos casos por que los colaboradores no toman interés en cuanto a la información de los que se les brinda.

#### 4.2 Contrastación de hipótesis y prueba de hipótesis

Interpretación de los puntajes obtenidos de la encuesta sobre “El Control Interno y la Toma de Decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo Ucayali – 2018”.

Para el contraste de hipótesis se realizará las pruebas estadísticas no paramétricas a través del estadístico de asociación Chi cuadrada de Pearson por tratarse de variables ordinales y la medida de correlación Rho se Spearman. La escala de valoración de coeficiente de correlación está dada de la siguiente manera:

|                                   |               |
|-----------------------------------|---------------|
| Correlación positiva perfecta     | 1             |
| Correlación positiva muy fuerte   | 0,91 a 0,99   |
| Correlación positiva fuerte       | 0,76 a 0,90   |
| Correlación positiva considerable | 0,51 a 0,75   |
| Correlación positiva media        | 0,11 a 0,50   |
| Correlación positiva débil        | 0,01 a 0,10   |
| Correlación nula                  | 0             |
| Correlación negativa débil        | -0,01 a -0,10 |
| Correlación negativa media        | -0,11 a -0,50 |
| Correlación negativa considerable | -0,51 a -0,75 |
| Correlación negativa fuerte       | -0,76 a -0,90 |
| Correlación negativa muy fuerte   | -0,91 a -0,99 |
| Correlación negativa perfecta     | -1            |

Fuente: Hernández Fernández, Baptista (2006)

#### Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

**HG:** Existe relación estadísticamente significativa entre El control interno y la Toma de decisiones.

Calculando el Coeficiente  $r_{xy}$  de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

**Donde:**

**x** = Puntajes obtenido del Control Interno

**y** = Puntajes obtenidos de la Toma de Decisiones

$r_{x,y}$  = Relación de las variables.

**N** = Número de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores.

**Tabla N° 21:** Correlación de Pearson, Hipótesis General

| Correlaciones            |                        |  | CONTROL INTERNO<br>V1 | TOMA DE DECISIONES<br>V2 |
|--------------------------|------------------------|--|-----------------------|--------------------------|
| CONTROL INTERNO<br>V1    | Correlación de Pearson |  | 1                     | ,433                     |
|                          | Sig. (bilateral)       |  |                       | ,056                     |
|                          | N                      |  | 20                    | 20                       |
| TOMA DE DECISIONES<br>V2 | Correlación de Pearson |  | ,433                  | 1                        |
|                          | Sig. (bilateral)       |  | ,056                  |                          |
|                          | N                      |  | 20                    | 20                       |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Se obtuvo un valor correlacional de 0.433, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: El Control Interno si influye significativamente en la toma de decisiones de las empresas dedicada a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores. De esta forma se acepta la hipótesis general.

**Hipótesis Específicas:**

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

**HE<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Eficiencia y la Eficacia (dimensión 1) y la Toma de Decisiones.

**TABLA N° 22:** Correlación de Pearson, hipótesis específica



(Dimensión 1)

Correlaciones

|                                     |                        | TOMA DE DECISIONES<br>V2 | EFICIENCIA Y EFICACIA<br>D1 |
|-------------------------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------------|
| <b>TOMA DE DECISIONES<br/>V2</b>    | Correlación de Pearson | 1                        | ,458*                       |
|                                     | Sig. (bilateral)       |                          | ,042                        |
|                                     | N                      | 20                       | 20                          |
| <b>EFICIENCIA Y EFICACIA<br/>D1</b> | Correlación de Pearson | ,458*                    | 1                           |
|                                     | Sig. (bilateral)       | ,042                     |                             |
|                                     | N                      | 20                       | 20                          |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Se obtuvo un valor correlacional de 0.458, el cual manifiesta que hay una correlación de Pearson positiva media entre las variables de estudio: El control interno (eficiencia y Eficacia de las operaciones) (Dimensión 1) si influye significativamente en la Toma de Decisiones de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

**HE<sub>2</sub>**: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Fiabilidad de Información (Dimensión 2) y la Toma de Decisiones.

**TABLA N° 23:** Correlación de Pearson, hipótesis específica

(Dimensión 2)

Correlaciones

|   |                        | TOMA DE DECISIONES<br>V2 | FIABILIDAD DE INFORMACIÓN<br>D2 |
|---|------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| <b>TOMA DE DECISIONES<br/>V2</b>        | Correlación de Pearson | 1                        | ,152                            |
|   | Sig. (bilateral)       |                          | ,522                            |
|   | N                      | 20                       | 20                              |
| <b>FIABILIDAD DE INFORMACIÓN<br/>D2</b> | Correlación de Pearson | ,152                     | 1                               |
|   | Sig. (bilateral)       | ,522                     |                                 |
|   | N                      | 20                       | 20                              |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Se obtuvo un valor correlacional de 0.152, el cual manifiesta que hay una correlación de Pearson positiva media entre variables de estudio: El control interno (Fiabilidad de Información) (Dimensión 2) si influye significativamente en la toma de decisiones de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores. De esta forma se acepta la hipótesis específica

**HE<sub>3</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de Cumplimiento de Normas (Dimensión 3) y la Toma de Decisiones.

**TABLA N° 24:** Correlación de Pearson, hipótesis específica (Dimensión 3)

|                                      |                        | <b>Correlaciones</b>             |                                      |
|--------------------------------------|------------------------|----------------------------------|--------------------------------------|
|                                      |                        | <b>TOMA DE DECISIONES<br/>V2</b> | <b>CUMPLIMIENTO DE NORMAS<br/>D3</b> |
| <b>TOMA DE DECISIONES<br/>V2</b>     | Correlación de Pearson | 1                                | ,196                                 |
|                                      | Sig. (bilateral)       |                                  | ,409                                 |
|                                      | N                      | 20                               | 20                                   |
| <b>CUMPLIMIENTO DE NORMAS<br/>D3</b> | Correlación de Pearson | ,196                             | 1                                    |
|                                      | Sig. (bilateral)       | ,409                             |                                      |
|                                      | N                      | 20                               | 20                                   |

Fuente: Encuesta, 2019

Elaboración: propia del investigador

Se obtuvo un valor correlacional de 0.196, el cual manifiesta que hay una correlación de Pearson positiva media entre las variables de estudio: El control interno (Cumplimiento de Normas) (Dimensión 3) si influye significativamente en la toma de decisiones de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos. De esta forma se acepta la hipótesis.

## CAPÍTULO V

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 5.1 Contratación de los resultados

Las hipótesis planteadas en todos los casos son aceptadas, a continuación, con los resultados obtenidos procederemos a comparar con los antecedentes y bases teóricas.

**Con respecto al objetivo general**, “Determinar de qué manera el control interno influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel portillo – Ucayali 2018”.

Para establecer la influencia del Control interno en la Toma de Decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores, se procesó la variable independiente y la variable dependiente: dando como resultado una correlación de Pearson positiva media de 0.433, tal como se muestra en la tabla N° 21. Esto significa que el control interno si tiene influencia en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos; y por consiguiente tiene poca deficiencia al momento de decidir en las operaciones. Según (Panduro, 2017), en su investigación “El Control Interno y la Toma de Decisiones en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, 2016”. Concluye, que existe relación con un valor de 0.514, estadísticamente significativa y directa entre el control interno y la toma de decisiones en el personal administrativo del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del Ministerio de Educación, 2016.

**Con respecto al objetivo específico 1:** “Determinar de qué manera la eficiencia y eficacia de las operaciones influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018”.

Para establecer de qué manera la eficiencia y eficacia influye en la toma de decisiones de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos; se procesó la dimensión (eficiencia y eficacia) dando como resultado una correlación de Pearson positiva media de 0.458, tal cual se muestra en la tabla

N° 22, esto significa que la mayoría de las empresas de venta de lubricantes cumplen con las metas programadas; tal como se muestra en la tabla N° 01 donde el 65% de las empresas de lubricantes y repuestos manifestaron que si obtienen buenas ventas programadas, mientras el 35% respondieron que no; esto indica que hay un inadecuado procesamiento y coordinación en trabajo en equipo con menos tiempo y/o costo. Según (Panduro, 2017), en su investigación “El Control Interno y la Toma de Decisiones en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, 2016”. Concluye que el control interno del personal administrativo del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del Ministerio de Educación, con un valor de 40.8% está caracterizado por un nivel eficiente y eficaz.

**Con relación al objetivo específico 2:** “Determinar de qué manera la fiabilidad de la información influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018”.

Para establecer de qué manera la fiabilidad de información influye en la toma de decisiones de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos; se procesó la dimensión (fiabilidad de información), dando como resultado una correlación de Pearson positiva media de 0.152, se establece que, sí existe una relación directamente proporcional entre la Fiabilidad de información y la Toma de decisiones, el cual se muestra la tabla N°23. Según (Panduro, 2017), en su investigación “El Control Interno y la Toma de Decisiones en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa, 2016”. Concluye que existe relación con un valor de 0.466, estadísticamente significa y directa entre la dimensión fiabilidad de la información y la toma de decisiones en personal administrativo del Programa Nacional de Infraestructura Educativa del Ministerio de Educación.

**Con relación al objetivo específico 3:** “Determinar de qué manera el cumplimiento de normas internas influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018”.

Para establecer de qué manera el cumplimiento de normas influye en la toma de decisiones de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos, se procesó la dimensión (cumplimiento de normas), dando como resultado una correlación de Pearson positiva media de 0.196, el cual se muestra en la tabla N° 24. Podemos describir que en la tabla N° 07 observamos que el 85% de los encuestados respondieron que sí, los colaboradores si conocen las normas internas de la empresa, mientras el 15% opinaron que no. Por lo tanto, la mayoría tienen conocimiento de las normas internas y lo aplican en sus labores diarias y en algunos casos las empresas no cuentan con normas internas por ello los colaboradores desconocen del tema, pero en el transcurso del trabajo podrían determinar en su plan de trabajo las normas internas desarrollando habilidades a los colaboradores. Según (Núñez, 2015), en su investigación “El sistema de control interno y su contribución a la gestión del área financiera de las empresas metalmecánicas del distrito de Trujillo año 2014”. Concluye que la elaboración de políticas, normas y procedimientos para cada una de las áreas con el objetivo que el personal asignado sepa las funciones a realizar para el determinado procedimiento encomendado.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que la influencia del control interno en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018, es positiva media; tal como se muestra en la Tabla N°21, donde nos da un coeficiente de correlación de Pearson positiva media de 0.433, esto demuestra que las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos, desconoce la importancia del control interno en la toma de decisiones; analizando el control interno se refiere a cómo está funcionando la empresa internamente con respecto a sus colaboradores y entorno, es decir que si no hay un buen control interno no funciona bien la empresa como organización; tal como se muestra en la Tabla e Imagen N°04, según la encuesta realizada, el 45% de los encuestados opinaron que sus gastos operativos son menores a los gastos presupuestados, esto se debe a que no hay una buena planificación presupuestal por parte de las empresas, mientras el 55% respondieron que no, lo cual nos muestra que están excediéndose en algunos gastos innecesarios o en otros casos que han invertido en comprar más mercadería, suministro de oficina, el honorario de los colaboradores, etc.
2. Se concluye que la influencia de la dimensión Eficiencia y Eficacia en la toma de decisiones de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018 ; es positiva media; tal como se muestra en la Tabla N°22, donde nos da un coeficiente de correlación de Pearson positiva media de 0.458 , esto nos quiere decir que es influyente la eficiencia y la eficacia dentro de la toma de decisiones en las empresas dedicadas a las ventas de lubricantes y repuestos; se observa que hay un buen manejo de las ventas, pero eso no indica que existe un buen control interno, también podemos ver en la Tabla e Imagen N°01, el 65% de los encuestados manifestaron que, si cumplen con las metas de las ventas programadas, mientras que el 35% manifiestan que no, esto significa

que las empresas dedicadas a las ventas de lubricantes repuestos y de Coronel Portillo tienen un alto índice de cumplimiento de metas programadas por lo cual debe de impulsar métodos para obtener más ganancias.

3. Se concluye que la influencia de la dimensión Fiabilidad de información en la toma de decisiones de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018; es positiva media; tal como se muestra en la Tabla N°23, donde nos da un coeficiente de correlación de Pearson positiva media de 0.152, esto nos quiere decir que la influencia de la Fiabilidad de información es significativa con la toma de decisiones de las empresas dedicadas a las ventas de lubricantes y repuestos; se encontró buena información en cierta de los encuestados, lo cual ayuda a la empresa a desarrollarse económicamente. tal como se muestra en la Tabla e Imagen N°05, según la encuesta realizada, el 50% de los encuestados opinaron que, si existen canales de información precisos de la empresa, mientras que el 50% opinaron que no, esto se debe a que por motivo de tiempo no se les hace llegar la información de trabajo a todos los colaboradores. Según la Tabla e Imagen N°06, el 50% de los encuestados respondieron que si hay una buena información con respecto a los comprobantes de pago son claras y viables, mientras que el 50% respondieron que no, esto se debe a que los clientes piden alterar las cifras de los precios de los productos en los comprobantes de pago.
4. Se concluye que la influencia de la dimensión Cumplimiento de normas en la toma de decisiones de las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la provincia de Coronel Portillo – Ucayali 2018; es positiva media; tal como se muestra en la Tabla N°24, donde nos da un coeficiente de correlación de Pearson positiva media de 0.196, esto nos quiere decir que el cumplimiento de normas es significativo con la toma de decisiones de las empresas dedicadas a las ventas de lubricantes y repuestos; tal como se muestra en la tabla N° 09, en donde el 80% de los encuestados opinaron que, si están entrenados para poner en

práctica las normas de control interno, mientras que el 20% opinaron que no. Esto se debe a que en algunas empresas no tienen el uso importante del control interno dentro de sus respectivas empresas así mismo nos muestra en la Tabla N° 07, en donde el 85% de los encuestados opinaron que sí, tienen conocimiento de las normas internas; mientras que el 15% opinaron que no. Esto se debe a que la mayoría de los colaboradores de las empresas tienen conocimiento sobre las normas internas establecidas y lo llevan a cabo en sus labores y en algunos casos las empresas no cuentan con normas internas.



## RECOMENDACIONES

1. A los gerentes y/o propietarios de las empresas dedicadas a las ventas de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria, tomar decisiones para hacer el buen uso de su control interno con lo cual ayudaría a mejorar el proceso y organización dentro de cada empresa. También implementar un sistema de control acorde a las necesidades de cada empresa para el buen manejo de sus diferentes áreas y así obtener mayor rentabilidad, mejorar la relación interna entre colaboradores.
2. A los gerentes y/o propietarios de las empresas dedicadas a las ventas de lubricantes y repuestos para vehículos automotores, con respecto a la eficiencia y eficacia no solo son las ventas, sino también la entrega y dedicación al ofrecer su producto conjuntamente con sus servicios. También se recomienda mejorar el proceso de inducción de los colaboradores y su capacitación constante. Todo ello ayudara a lograr las metas individuales y organizacionales.
3. A los gerentes y/o propietarios de las empresas dedicadas a las ventas de lubricantes y repuestos para vehículos automotores, con respecto a la fiabilidad de información debe ser discreto y justo para que mañana más tarde no tengan problemas con respecto a la toma de decisiones de sus empresas. La información debe ser precisa y directa para cada colaborador para así evitar duplicidad de trabajo y respetando la unidad de mando.
4. A los gerentes y/o propietarios de las empresas dedicadas a las ventas de lubricantes y repuestos para vehículos automotores, se recomienda, cumplir con las normas de control interno de las empresas dedicadas a las ventas de lubricantes para poder ser grandes empresarios y sobresalir en la región, en la cual dará oportunidad de trabajo a los demás. También implementar nuevas normas de control interno, como el cronograma de actividades y manual de funciones para un mejor desempeño en los colaboradores y ser competitivos en el mercado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ACCCSA. (15 de Mayo de 2019). *Parametros de Eficiencia. Recuperado*. Obtenido de [http://www.corrugando.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=226:parametros-de-eficiencia-medicion-del-desempeno-mediante-indicadores&catid=22:edicion-12&Itemid=18](http://www.corrugando.com/index.php?option=com_content&view=article&id=226:parametros-de-eficiencia-medicion-del-desempeno-mediante-indicadores&catid=22:edicion-12&Itemid=18)
- Amador, A. (2002). *Control Interno y Auditoria su Aportación en las Organizaciones* (primera edición ed.). Mexico.
- Argandoña, A. (2011). *La Etica y la Toma de Decisiones en la Empresa*. Mexico.
- Bladimiro, M. T. (2016). *Control Interno* . Ancash: Copiright.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*.
- Castro, J. (2014). *Beneficios de un Sistema de Control*. Mexico : Corponet.
- Definición. (15 de Mayo de 2019). *Eficiencia. Recuperado*. Obtenido de <https://definición.de/eficacia/>
- Emprendices. (20 de Julio de 2012). *Control Interno: Auditoria de Cumplimiento. Recuperado*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/control-interno-auditoria-de-cumplimiento/>
- Fincowsky, E. (2011). *Contabilidad y Negocios* (Vol. 6). Mexico: Fondo Editorial.
- Fincowsky, E. B. (2011). *Toma de Decisiones Empresariales*. Lima.
- Fremont, E., & Kast. (1979). *La Toma de Decisiones*. MC GRAW HILL.
- García, G., & y Pérez, A. (2015). *Influencia de la gestión contable para la toma de decisiones organizacionales en la asociación ASIMVES del parque industrial VES (Tesis de Maestría)* . Universidad de Autónoma de Lima, Perú.
- Hernández Sampieri R, F. C. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F: Mc Graw-Hill/Interamericana editores S.A.
- Hernández Sampieri R, F. C. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D. F: Mc Graw-Hill/ Interamerica Editores S.A.
- Horna, V. (2015). *Los 7 pasos para elaborar una tesis* . Lima - Perú: Empresa Editora Macro E.I.R.L.
- Kast, F. (1979). *Administración de las Organizaciones* . Mc Graw-Hill.
- Librand, C. (1997). *Los Nuevos Conceptos de Control Interno*. España : Diaz de Santos S.A.
- Merino, J. C. (02 de Octubre de 2015). *La Relevancia y la Fiabilidad en la Información Contable*. Obtenido de <http://cpcjuancontreras.wordpress.com/2015/10/02/la-relevancia-y-fiabilidad-en-la-información-contable/>
- NORKA, V. (2005). *Factores que Inciden en el Sistema de Control Interno de una Organización* . Venezuela: Actualidad Contable Faces.

- Núñez, P. V. (2015). *El sistema de control y su Contribución a la gestión del área Financiera de las empresas Metalmeccánicas del distrito de Trujillo 2014*. Universidad Nacional de Trujillo.
- Panduro, R. J. (2017). *El Control Interno y la toma de decisiones en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa del Ministerio de Educación*. Universidad Cesar Vallejo.
- Rene, F. (2004). *Auditoria Interna, un Enfoque Moderno de Planificación, Ejecución y Control*. Guatemala: Acropolis.
- Ríos, J. F. (2005). 2005. Cuba: Centro de Estudios Contables Financieros y de seguros (CECOFIS).
- Sampieri, H. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edic. ed.). Mexico: McGRAW-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Sampieri, H. R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico.
- Stephen, R. (1987). *Administración Teórica y Práctica*. Mexico: Prentice-Hall Hispanoamericana S.A.
- Tovar, C. (2005). *Análisis del Sistema de Control Interno Aplicado a las cuentas por cobrar en el Hotel Stauffer Maturin. Tesis (título en contaduría pública)*. Universidad de Venezuela.
- Turuel, S. (27 de Junio de 2018). *CAPTIO*. Obtenido de <https://www.captio.net/blog/las-ocho-etapas-en-el-proceso-de-toma-de-decisiones-de-la-empresa>
- Villanueva Flores, L. (2015). *La toma de decisiones en la organización y el gran valor del profesional de la información en su desarrollo*.
- Whittington, O., & y Panny, K. (2005). *Principios de Auditoria y Control Interno*. Mexico: MCGRAW-HILL-Interamericana.

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: EL CONTROL INTERNO Y LA TOMA DE DECISIONES EN LAS EMPRESAS DEDICADAS A LA VENTA DE LUBRICANTES Y REPUESTO PARA VEHÍCULOS AUTOMOTORES DEL DISTRITO DE LA PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO - UCAYALI 2018.

| PROBLEMA  | OBJETIVOS   | HIPÓTESIS  | VARIABLES  | METODOLOGÍA  |
|---|---|--|--|--|
| <p><b>Problema General:</b><br/>¿De qué manera el control interno influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la Provincia de Coronel Portillo Ucayali - 2018?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b><br/>-¿De qué manera la eficacia y eficiencia de las operaciones influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la Provincia de Coronel Portillo Ucayali - 2018?<br/>-¿De qué manera la fiabilidad de la información influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la Provincia de Coronel Portillo Ucayali - 2018?<br/>-¿De qué manera el cumplimiento de normas internas influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la Provincia de Coronel Portillo Ucayali - 2018?</p> | <p><b>Objetivo General:</b><br/>Determinar de qué manera el control interno influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la Provincia de Coronel Portillo Ucayali - 2018.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b><br/>-Determinar de qué manera la eficacia y eficiencia de las operaciones influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la Provincia de Coronel Portillo Ucayali - 2018.<br/>-Determinar de qué manera la fiabilidad de la información influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la Provincia de Coronel Portillo Ucayali - 2018.<br/>-Determinar de qué manera el cumplimiento de normas internas influye en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la Provincia de Coronel Portillo Ucayali - 2018.</p> | <p><b>Hipótesis General:</b><br/>El control interno influye significativamente en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la Provincia de Coronel Portillo Ucayali - 2018.</p> <p><b>Hipótesis Específicos:</b><br/>-La eficacia y eficiencia influye significativamente en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la Provincia de Coronel Portillo Ucayali - 2018.<br/>-La fiabilidad de la información influye significativamente en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la Provincia de Coronel Portillo Ucayali - 2018.<br/>El cumplimiento de normas internas influye significativamente en la toma de decisiones en las empresas dedicadas a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores del distrito de Calleria de la Provincia de Coronel Portillo Ucayali - 2018.</p> | <p><b>Variable Independiente:</b><br/><br/>El control Interno</p> <p><b>Dimensiones:</b><br/>-Eficacia y Eficiencia.<br/>-Fiabilidad de la Información.<br/>-Cumplimiento de Normas Internas.</p> <p><b>Variable Dependiente:</b><br/><br/>Toma de Decisiones</p> <p><b>Dimensiones:</b><br/>-Identificación del Problema.<br/>-Selección de Alternativas de Solución.<br/>-Implantación de Alternativas</p> | <p><b>Tipo de Investigación:</b><br/>Aplicada<br/><b>Enfoque:</b><br/>Cuantitativo<br/><b>Alcance o Nivel:</b><br/>Descriptivo – Correlacional<br/><b>Diseño:</b><br/>No experimental.</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p><b>Donde:</b><br/>M: Muestra.<br/>V1: Variable Independiente.<br/>V2: Variable Dependiente.<br/>r : Relación.</p> <p><b>Población:</b><br/>La población que se consideró en el presente trabajo de investigación, que están conformado por 20 empresas.</p> <p><b>Muestra:</b><br/>La muestra es el subconjunto de la población, que están conformado por 20 empresas.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</b><br/>La encuesta y el cuestionario.</p> <p><b>Técnicas para el procesamiento y análisis de la información:</b><br/>SPSS.</p> |



## CUESTIONARIO

Estimado Gerente, administrador y/o propietario, el presente cuestionario tiene el objetivo determinar el control interno y la toma de decisiones en su empresa dedicada a la venta de lubricantes y repuestos para vehículos automotores.

Lea detenidamente las preguntas y responda según crea conveniente, con las siguientes alternativas.

| N° | PREGUNTAS   | SI | NO |
|----|---|----|----|
| 1  | ¿Los colaboradores de la empresa cumplen con las metas programadas en las ventas?                           |    |    |
| 2  | ¿Usted ha medido el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a la atención de sus pedidos?           |    |    |
| 3  | ¿Los colaboradores superan las metas programadas en las ventas mensualmente?                                |    |    |
| 4  | ¿Los gastos operativos de la empresa ejecutados durante el periodo (un año) son menores a lo presupuestado? |    |    |
| 5  | ¿Existen canales de información precisa dentro de la empresa?   |    |    |
| 6  | ¿La información que se registra en los comprobantes de pago es clara y fiable?                              |    |    |
| 7  | ¿Los colaboradores tienen conocimiento de las normas internas para la realización de sus labores?           |    |    |
| 8  | ¿Los colaboradores conocen la misión y visión de la empresa?  |    |    |
| 9  | ¿Los colaboradores están entrenados para poner en práctica las normas de control interno de la empresa?     |    |    |
| 10 | ¿Se aplican los conocimientos adquiridos por la experiencia laboral?  |    |    |
| 11 | ¿Evalúa periódicamente la gestión y los resultados de la empresa?   |    |    |
| 12 | ¿Considera la necesidad de implementar cambios en la gestión de la empresa?                                 |    |    |
| 13 | ¿El administrador de la empresa es una persona calificada profesionalmente?                                 |    |    |
| 14 | ¿Usted como administrador o gerente dispone de recursos para ejercer su autoridad?                          |    |    |
| 15 | ¿La evaluación de alternativas de solución se realiza en trabajo de equipo?                                 |    |    |

|           |  |  |  |
|-----------|--|--|--|
| <b>16</b> | ¿La selección de una alternativa cuenta con el respaldo de los que lo evaluaron?     |  |  |
| <b>17</b> | ¿Usted comunica constantemente a los colaboradores sobre los planes de trabajo?      |  |  |
| <b>18</b> | ¿Los cambios propuestos se comunican adecuadamente a los colaboradores?              |  |  |
| <b>19</b> | ¿Se cumplen las estrategias basados en los documentos de gestión?                    |  |  |
| <b>20</b> | ¿La mayoría de los colaboradores cumplen con los cambios presentados por la empresa? |  |  |

Gracias por su atención







