

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS
EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA ELECTROSUR S.A.,
DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2018**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. CRISTINA ANDREA JIMENEZ MONASTERIO

Para optar el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

TACNA – PERÚ

2026

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

TESIS

GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA ELECTROSUR S.A., DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2018.

Tesis sustentada y aprobada el 12 de mayo del 2026; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :


Dr. CPC. Manuel Velarde Herencia

SECRETARIA :


Dra. CPC. Julia Rosa Gutierrez Perez

VOCAL :


Dr. CPC. Alexis Efrain Apaca Cusicanqui

ASESOR :


Dr. CPC. Alexis Efrain Apaca Cusicanqui

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Documento Evaluado:	Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público en la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras.
Título del Trabajo:	"GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA ELECTROSUR S.A., DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2018"
Autor:	Cristina Andrea Jimenez Monasterio
Docente Asesor:	Dr. CPC. Alexis Efrain Alpaca Cusicanqui
Resolución de acreditación del Asesor:	Resolución de Facultad N° 5923-2017-FCJE/UNJBG
Software Utilizado:	Turnitin
Configuración del software detector de similitud:	Para ello se aplicó las reglas de exclusión (R.R. N° 8464-2021-UNJBG) Art 14° a/b/-a/b/ c, (d) del asesor.
Porcentaje de similitud, según informe del software utilizado:	9% clasificándose como aprobado
Observaciones:	Sin observaciones
Calificación de originalidad:	Similitud baja, cumple criterios de originalidad.
Fecha emisión del certificado	06 de diciembre del 2025


Dr. CPC. Alexis Efrain Alpaca Cusicanqui
DOCENTE ASESOR




Cristina Andrea Jimenez Monasterio
D.N.I. 72905127



DEDICATORIA

A Dios, ser universal y maravilloso, que nos guía en esta senda de la perseverancia, para el logro de mis metas. A mis padres, por su incondicional apoyo en mi formación académica, quienes me ayudaron a crecer y convertirme en la persona que soy hoy, quienes me guiaron en la formación de mis valores, principios, perseverancia y mi empeño, de una manera completamente desinteresada y de amor pleno. A mis hermanos (Ana y Ricardo), que han sido uno de mis motivos para alcanzar este logro y ser un ejemplo para ellos y a todas las personas que hicieron posible este trabajo.

A Ustedes dedico este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	IV
ABSTRACT	XIV
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Descripción del problema	4
1.2. Formulación del problema	6
1.3. Justificación e importancia de la investigación	7
1.4. Alcances y limitaciones.....	9
1.5. Objetivos de la investigación	10
1.6. Hipótesis de la investigación.....	11
CAPÍTULO II	13
MARCO TEÓRICO	13
2.1. Antecedentes del estudio.....	13
2.2. Bases teóricas	22
2.2.1. Gestión empresarial.....	22
2.2.1.1. Definición	22

2.2.1.2.	Importancia de la gestión empresarial	24
2.2.2	Componentes de la gestión empresarial.....	26
2.2.3	Procesos operativos de las áreas administrativas	36
2.2.4	Componentes de los procesos operativos	37
2.3.	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	49
CAPÍTULO III		56
MARCO METODOLÓGICO		56
3.1	Tipo y diseño de investigación.....	56
3.1.1	Tipo de investigación	56
3.1.2	Diseño de la investigación	56
3.1.3	Nivel de investigación	57
3.2	Población y muestra de estudio.....	58
3.2.1	Población	58
3.2.2	Muestra de estudio:	59
3.3	Operacionalización de variables	59
3.3.1	Variables.....	59
3.3.2	Operacionalización de las variables.....	62
3.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	64
3.4.1	Técnicas de recolección de datos.....	64

3.4.2	Instrumentos de recolección de datos	64
3.5	TRATAMIENTO DE DATOS	65
3.5.1	Procesamiento de datos	65
3.5.2	Análisis de datos	66
CAPÍTULO IV.....		67
RESULTADOS.....		67
4.1.	Análisis de la variable independiente.....	67
4.2.	Prueba estadística	109
CAPÍTULO V.....		121
DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....		121
5.1.	Discusión de resultados.....	121
CONCLUSIONES		128
RECOMENDACIONES.....		130
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		132
ANEXOS.....		135

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Determinación de la población.....	58
Tabla 2 Operacionalización de variables	62
Tabla 3 Gestión empresarial.....	67
Tabla 4 En la empresa se cumple la misión de la organización con eficiencia	68
Tabla 5 En la empresa se cumple la misión de la organización con eficacia	69
Tabla 6 En la empresa el logro de objetivos estratégicos se concretiza oportunamente	70
Tabla 7 En la empresa se consigue los objetivos estratégicos c umplimento las directivas internas	71
Tabla 8 En la empresa, el avance de la visión de la organización se consigue producto del trabajo colaborativo	72
Tabla 9 En la empresa el avance de la visión de la organización se consigue cumpliendo las directivas internas	73
Tabla 10 En la empresa, la organización de recursos humanos se ejecuta de acuerdo a las directivas internas.....	74

Tabla 11 En la empresa, la organización de recursos humanos se ejecuta de acuerdo a la misión de la organización.....	75
Tabla 12 En la empresa se asigna responsabilidades puntualmente	76
Tabla 13 En la empresa se desarrolla ordenadamente por la asignación de responsabilidades	77
Tabla 14 Los directivos de la empresa ejercen un buen liderazgo.	78
Tabla 15 Los directivos de la empresa ejercen un liderazgo permanentemente	79
Tabla 16 En la empresa, se motiva a los trabajadores, a través de los incentivos	80
Tabla 17 En la empresa, se motiva a los trabajadores, a través del reconocimiento	81
Tabla 18 En la empresa se supervisa a los trabajadores de manera justa.....	82
Tabla 19 En la empresa se supervisa a los trabajadores eficazmente	83
Tabla 20 El cumplimiento de metas físicas se logra con eficiencia.....	84
Tabla 21 El cumplimiento de metas físicas se logra con eficacia	85
Tabla 22 El cumplimiento de metas financieras se logra con eficiencia ..	86
Tabla 23 El cumplimiento de metas financieras se logra con eficacia.	87
Tabla 24 Procesos operativos en las áreas administrativas	88

Tabla 25 En la empresa se desarrolla la gestión contable de acuerdo a normas internacionales de información financieras.....	89
Tabla 26 En la empresa se desarrolla la gestión contable de acuerdo a normas internacionales de información financieras.....	90
Tabla 27 En la empresa llevan los libros contables ordenadamente	91
Tabla 28 En la empresa llevan los libros contables se encuentran al día.	92
Tabla 29 En la empresa, la preparación de los estados financieros se desarrolla teniendo en cuenta las norma internaciones de información financiera	93
Tabla 30 En la empresa, la preparación de los estados financieros se desarrolla teniendo en cuenta las norma internaciones de información financiera	94
Tabla 31 En la empresa, el registro del movimiento de ingresos se ejecuta considerando las directivas internas de la empresa	95
Tabla 32 En la empresa, el registro del movimiento de ingresos se ejecuta se ejecuta oportunamente	96
Tabla 33 En la empresa, el control de los ingresos y gastos se desarrolla permanentemente.....	97
Tabla 34 En la empresa, el control de los ingresos y gastos se desarrolla considerando las normas contables	98

Tabla 35 En la empresa, la cobranza de recibos se desarrolla de acuerdo a directivas internas.....	99
Tabla 36 En la empresa, la cobranza de recibos se desarrolla eficazmente	100
Tabla 37 En la empresa, el control de comprobantes de pago	101
Tabla 38 En la empresa, el control de comprobantes de pago	102
Tabla 39 En la empresa, el inventario físico de los bienes se desarrolla de acuerdo a las normas internas.....	103
Tabla 40 En la empresa, el inventario físico de los bienes se desarrolla oportunamente.....	104
Tabla 41 En la empresa, la conciliación de los bienes patrimoniales se desarrolla de acuerdo a las normas internas.....	105
Tabla 42 En la empresa, la conciliación de los bienes patrimoniales se desarrolla oportunamente	106
Tabla 43 En la empresa, el control de alta y baja de bienes se desarrolla de acuerdo a normas internas	107
Tabla 44 En la empresa, el control de alta y baja de bienes se desarrolla oportunamente.....	108
Tabla 45 Correlaciones.....	110
Tabla 46 Correlaciones.....	113
Tabla 47 Correlaciones.....	115

Tabla 48 Correlaciones.....	117
Tabla 49 Correlaciones.....	120

RESUMEN

En el contexto global, las organizaciones requieren fortalecer los procesos operativos. La presente investigación se titula “Gestión empresarial y su influencia en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa Electrosur S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018. El tipo de investigación fue básica. Con respecto al diseño de investigación, este fue no experimental, descriptivo, así como transeccional. La muestra fue censal, dicho de otra manera, que fue considerada la población total, constituida por el personal de las Áreas Administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., 86 personas. Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios.

El estudio concluyó, según prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman, ρ ($\rho=0,821$), se ha comprobado que la gestión empresarial influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

Palabras clave: Gestión empresarial, procesos operativos.

ABSTRACT

In the global context, organizations need to strengthen operational processes. The present research is entitled “Business management and its influence on the operating processes in the administrative areas of the company Electrosur S.A., in the city of Tacna, 2018. The type of research is basic. Regarding the research design, it was non-experimental, descriptive, as well as transectional. The majority has been censored, in other words, which was considered the total population, constituted by the person of the Administrative Areas of the company ELECTROSUR S.A., 86 people. The instruments used were the questionnaires.

According to this study, according to the statistical analysis, the Spearman correlation coefficient, ρ ($\rho = 0.821$), has shown that business management has a significant influence on the operating processes in the administrative areas of the company ELECTROSUR SA, in the city of Tacna. 2018.

Keywords: Business management, operative processes.

INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial, las organizaciones estiman la relevancia de aumentar la efectividad de los procesos operativos en las áreas administrativas, como los procesos contables, los procesos de tesorería, los procesos de cobranzas, los procesos de patrimonio, para ello se requiere que desarrollen una adecuada gestión empresarial, es decir, que planifiquen, organicen, dirijan y controlen de forma correcta los diferentes procesos. Por consiguiente, se justifica el presente estudio que considera los siguientes objetivos: Determinar cómo la gestión empresarial influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018. Analizar cómo la gestión empresarial influye en los procesos contables de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna. Establecer cómo la gestión empresarial influye en los procesos de tesorería en de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna. Verificar cómo la gestión empresarial influye en los procesos de cobranza de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna. Analizar cómo la gestión empresarial influye en los procesos de patrimonio de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna.

El CAPÍTULO I: toma en consideración el PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, que comprende la descripción del problema, la formulación del problema, la justificación e importancia, los alcances y limitaciones, los objetivos, las hipótesis de la investigación.

El CAPÍTULO II: considera el MARCO TEÓRICO, que comprende los antecedentes del estudio, que involucra las bases teóricas, la definición de términos, de acuerdo a las variables de estudio.

El CAPÍTULO III: toma en consideración el MARCO METODOLÓGICO, que hace referencia al tipo y diseño de la investigación, la población y muestra, la operacionalización de variables, las técnicas e instrumentos para la recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos.

El CAPÍTULO IV: toma en consideración los RESULTADOS conforme a las variables, dimensiones e indicadores del estudio, al igual que la contrastación de las hipótesis, como la general y las específicas.

El CAPÍTULO V: toma en consideración la DISCUSIÓN DE RESULTADOS según las variables de estudio.

Por último, se muestra las CONCLUSIONES, las RECOMENDACIONES, igualmente las REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS y los ANEXOS.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

A nivel mundial, hoy en día las organizaciones buscan elevar sus niveles de competitividad, para elevar su rentabilidad, uno de los factores que moviliza los procesos operativos existentes es la gestión empresarial, que requiere que los directivos o dueños de los entes económicos tengan conocimientos sólidos, y habilidades gerenciales, solo así lograrán que haya éxito en los procesos operativos, de lo contrario, será vulnerable a ser afectado por riesgos operativos.

En Perú, las empresas de servicios desarrollan un papel muy crucial en la economía, debido a que generan mayor empleo; sin embargo, por aspectos de desconocimiento en cuanto a la gestión empresarial les dificulta desarrollar de manera óptima sus tareas, lo que trae consigo que sus procesos operativos de contabilidad, tesorería, cobranzas y patrimonio, en oportunidades denotan problemas en el día a día.

En la ciudad de Tacna, pareciera que los procesos operativos de la empresa Electrosur S.A., como son las áreas de: contabilidad, tesorería, cobranza y patrimonio se desarrollan con algunas dificultades, probablemente porque no desarrollan una correcta gestión empresarial, es decir, que la planificación, organización, dirección y control se realiza con dificultades. A veces no tienen definidos sus objetivos, no programan adecuadamente sus actividades en las áreas contables, de tesorería, cobranzas y patrimonio; en la organización no desarrolla de manera correcta sobretodo la asignación de responsabilidad, en lo referente a la dirección se torna débil debido a que los directivos no muestran suficientes habilidades gerenciales; en el control, se nota algunos problemas en lo que se relaciona al cumplimiento por ejemplo de las metas financieras; todo ello implica que no se evidencie un óptimo desempeño en los procesos operativos. En el proceso de cobranzas se refleja, por ejemplo, que el proceso de la información del resumen general de ingresos presenta errores, ya que no hay un control permanente del mismo, asimismo, otro ejemplo sería que la gestión administrativa de cobranza presenta también aspectos poco sólidos. En lo relacionado al proceso de patrimonio, por ejemplo, no se suele

hacer una conciliación permanente de los bienes patrimoniales, y no es frecuente el control de alta y baja de bienes.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cómo la gestión empresarial influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018?

1.2.2. Problemas secundarios

- a) ¿De qué manera la planificación influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018?
- b) ¿Cómo la organización influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018?

c) ¿De qué manera la dirección influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018?.

d) ¿Cómo el control influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018?.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Alcances

El presente trabajo de investigación se justifica, considerando las mejoras de los procesos en las áreas operativas, como contabilidad, tesorería, cobranzas y patrimonio, como resultado de su análisis profundo de sus causas y consecuencias, en lo que se relaciona a los procesos de contabilidad.

1.3.2. Importancia

El presente estudio es importante debido a que contribuye a determinar los factores que no permiten que se desarrolle una correcta gestión empresarial, con respecto a la planificación, organización, dirección y control, de los recursos ya sean materiales, financieros y humanos, que no facilita que se desarrollen buenos procesos de las áreas operativas como contabilidad, específicamente en la gestión contable, análisis de las cuentas contables; tesorería, que considera la revisión de ingresos y gastos, así como el control de los ingresos y egresos, etc.; cobranzas, relacionado al análisis de los reportes de cobranza y los procesos de patrimonio, específicamente la conciliación de los bienes patrimoniales. Asimismo, el estudio coadyuvará a brindar recomendaciones que permiten optimizar la gestión empresarial.

1.4. Alcances y limitaciones

1.4.1. Alcances de la investigación

Se estudió el fenómeno de estudio en el año 2018, que considera la gestión empresarial y los procesos operativos de las Áreas Administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., basado en sus documentos de gestión.

1.4.2. Limitaciones de la investigación

Limitaciones teóricas

No se encontró suficientes teorías, definiciones, sobre todo de procesos operativos del estudio.

Limitaciones de financiamiento

La suscrita se hace cargo de los gastos que implique el tratamiento del presente trabajo de investigación.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar cómo la gestión empresarial influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a) Establecer de qué manera la planificación influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.
- b) Analizar cómo la organización influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.
- c) Evaluar de qué manera la dirección influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la

empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

- d) Analizar cómo el control influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

1.6. Hipótesis de la investigación

1.6.1. Hipótesis general

La gestión empresarial influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

1.6.2. Hipótesis específicas

- a) La planificación influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.
- b) La organización influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.
- c) La dirección influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.
- d) El control influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Antecedentes de la investigación a nivel internacional

Cuji (2012) desarrolló la tesis titulada: “Mejoramiento de la Gestión Empresarial de la Empresa Graficus C.A.” (Tesis de grado), de la Universidad Central del Ecuador. El autor concluye en lo siguiente: La empresa tiene una relación sólida con sus proveedores en términos de financiación, plazos de entrega y cantidades. Esta sólida relación es esencial para que la empresa cumpla con los plazos de entrega. Asimismo, la organización debe contar con un gran capital humano, muy competente, que esté capacitando de manera permanente. Los inconvenientes que tiene la empresa es la inexistencia de una estructura contable financiera, a veces no son adecuadamente direccionadas; ya que no utilizan herramientas de gestión como los planes estratégicos. Sin embargo, si mantiene una correcta cartera de clientes, porque

sus productos son de calidad, por lo que tiene el reconocimiento de sus grupos de interés.

Hernández (2013) desarrolló la tesis que lleva por título: “Modelo de gestión empresarial según nuevas tendencias: intangibles y calidad total. Aplicación al sector Camaronero de Venezuela”. (Tesis de doctorado). Universidad de Córdoba – España. Se observa que en las compañías no se encuentran manuales específicos de normas y procedimientos, sin embargo, sí se advierte la existencia de algunas pautas por departamento que se encuentran registradas de forma escrita. En general los dueños de negocios reconocen la necesidad de documentar las pautas procedimentales, debido a su única forma de salvaguardar y mejorar las actividades de la empresa.

Flores (2015) elaboró la tesis denominada: “Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, JINOTEGA”. (Tesis de maestría). Matagalpa – Nicaragua. El autor llega a la conclusión de que el proceso administrativo y la gestión empresarial en la Cooperativa mencionada se

llevan a cabo de manera deficiente, ya que los procesos administrativos no funcionan adecuadamente y la gestión empresarial presenta deficiencias debido a la falta de conocimientos suficientes por parte de los directivos y a la falta de compromiso de algunos de ellos. Además, se plantean alternativas de solución para mejorar el rendimiento administrativo en la cooperativa. Por lo tanto, es necesario que los directivos se capaciten en el proceso administrativo con el fin de optimizar las operaciones del organismo.

2.1.2. Antecedentes de la investigación a nivel nacional

Cuya (2017) desarrolló la tesis denominada: “Capacidad directiva y su relación con la gestión empresarial de la empresa de transportes y servicios generales mi Perú S.A, año 2016”. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. La conclusión del autor es que, en un principio, se identificaron debilidades en el desempeño del equipo directivo en la gestión empresarial del sector de transporte. Por lo tanto, se argumenta que fortaleciendo las habilidades de cada miembro de la organización, se puede lograr el crecimiento de la

empresa. Además, se menciona que se utilizó el software estadístico SPSS versión 21 para el procesamiento de los datos obtenidos.

En el ámbito de la gestión empresarial, se observa un nivel medio o regular, lo que implica la existencia de fortalezas en el proceso administrativo. Sin embargo, en el ámbito de la organización, se evidencia una eficiencia deficiente debido a la falta de una estructura de trabajo formal, lo que resulta en un nivel ponderado bajo de 2.5 en los resultados. Además, con respecto al procedimiento de dirección, existe la inobservancia una gestión adecuada del personal, lo cual se ve reflejada en una ponderación de 3.1 en los resultados obtenidos (Chiavenato, 2007).

Castillo (2017) desarrolló la tesis titulada: “La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las MYPES del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017”. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. La conclusión de Castillo es que la gestión empresarial tiene una influencia significativa en la competitividad. Por lo tanto, se puede concluir que una

micro, pequeña o mediana empresa (MYPE) con una gestión empresarial sólida tiene un impacto significativo en su competitividad. Es importante mantener una gestión empresarial constante para ser competitivos en el entorno empresarial.

Además, se determinó que la planeación empresarial también tiene una influencia significativa en la competitividad de las MYPEs. En consecuencia, se concluye que la planeación empresarial tiene un impacto significativo en la competitividad de las MYPEs, ya que desempeña un papel vital al generar una mayor competitividad empresarial.

Por ello, es crucial que las organizaciones empresariales desarrollen una adecuada planificación, en cuanto al cumplimiento de la misión de la organización, logro de objetivos estratégicos, avance de la visión de la organización. Todo ello permitirá que desarrolle adecuados procesos contables, en cuanto a la gestión contable, llevar los libros contables adecuadamente, la preparación de los estados financieros, el control del registro de operaciones contables.

Asimismo, que considere los procesos de tesorería, en cuanto al registro del movimiento de ingresos, revisión de los ingresos y gastos, el control de los ingresos y egresos, la elaboración de conciliaciones, y la custodia y control de las cartas fianzas.

Los procesos de cobranza, que incluye la cobranza de recibos, el análisis de los reportes de cobranza, el proceso de la información del resumen general de ingresos, el control de comprobantes de pago, la gestión de la base de cobranzas, la preparación de la información de cobranzas, la gestión administrativa de cobranzas.

Hinojosa (2017) elaboró la tesis titulada “La Tesorería y el Pago a Proveedores del Ministerio Público – 2016”. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. El estudio concluye que se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para analizar la correlación. En este caso, se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,891 con valor de p-valor bilateral o sigma de 0,000. En ese sentido siendo el valor de p-valor bilateral menor que 0,05 o 5,00%, se confirma la hipótesis de

investigación del autor, el cual sería "La Tesorería tiene significativa relación con el pago a los abastecedores de bienes y servicios. Además, con respecto al valor de Rho de Spearman se entiende como una correlación muy alta según el criterio de la cuarta vía.

Es conveniente destacar que dichos valores logrados a través del SPSS se han considerado con un nivel de significancia de 0,01 o 1,00% bilateral o de dos colas. Esto indica que en cuanto a cada cola, el error es de 0,005 con un nivel de aceptación del 99,0%.

Barreto (2018). "Gestión Empresarial y competitividad empresarial de las MYPES textiles del Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2018". (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Los resultados determinaron que la eficacia y eficiencia de la gestión empresarial se vincula de forma positiva con el rango de competitividad de las MYPES dedicados al sector textil del conocido Emporio Comercial de Gamarra ubicado en La Victoria, Lima. Es necesario que desarrollen adecuadamente los procesos de cobranza, que

incluye la cobranza de recibos, el análisis de los reportes de cobranza, el proceso de la información del resumen general de ingresos, el control de comprobantes de pago, la gestión de la base de cobranzas, la preparación de la información de cobranzas, la gestión administrativa de cobranzas.

García (2018) elaboró la tesis “Caracterización del control interno del área de tesorería de las empresas del sector agropecuario del Perú: caso del Área de Tesorería de la Empresa San Lorenzo Produce Sociedad Anónima Cerrada – Sullana y Propuesta de Mejora 2018. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. El autor llega a la conclusión de que la organización carece de políticas y procedimientos para gestionar el área de tesorería, lo que indica una falta de estructura y guías claras en ese ámbito. Además, se menciona que no se lleva a cabo una apropiada revisión en el manejo del fondo de caja chica, al igual que ocurre en la empresa en general. Esto implica que no se están implementando los controles y seguimientos necesarios para garantizar un correcto manejo de los recursos financieros en la tesorería.

2.1.3. Antecedentes de la investigación a nivel local

Nestor (2015) desarrolló la tesis denominada: “Gestión empresarial y su influencia en el desarrollo económico de las MYPES” (Tesis de maestría). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna. Ha considerado las siguientes conclusiones:

Se ha encontrado una correlación altamente significativa ($r = 0,975$, $p < 0,01$) entre la administración del talento humano y el nivel de desarrollo económico de las micro y pequeñas empresas (MYPES) en el sector de servicios, específicamente en el campo de las imprentas de la localidad de Tacna durante el año 2013.

Se observa un considerable vínculo entre la gestión financiera y el rango de desarrollo económico de la MYPES de servicio. Asimismo, deben desarrollar adecuados procesos contables sobre todo en cuanto al análisis contable para desarrollar una correcta preparación de los estados financieros, y desarrollar un control interno de los registros

contables. Así como optimizar los procesos de patrimonio, en cuanto al inventario físico de los bienes, la conciliación de los bienes patrimoniales, el control de alta y baja de bienes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión empresarial

2.2.1.1. Definición

Según Barreto (2018), La gestión empresarial es una actividad en la cual participan diversos individuos con conocimientos y especialización en sus respectivas áreas, con el objetivo de mejorar la productividad y competitividad de un negocio o empresa. Esta actividad abarca la planificación, organización, dirección y control de los recursos de la empresa, con la finalidad de lograr los mayores beneficios posibles, ya sea en términos económicos o sociales, según los objetivos de la organización.

De acuerdo a Sánchez (2013) refiere que la gestión empresarial se une a las prácticas de planificación, organización, dirección y control, que involucra estructuras y pautas que favorecen el torrente de información hacia una correcta toma de decisiones, el control, la evolución y la dirección estratégica de la empresa.

Con respecto al procedimiento administrativo este se define como un instrumento fundamental para los profesionales administrativos de una organización. Les permite a las fuerzas estratégicas y tácticas emplear procesos como la planificación, organización, dirección y control (Blandez, 2014).

El proceso administrativo es un enfoque sistemático utilizado en las empresas, que implica la interacción de los diversos recursos disponibles en la organización, como el capital humano, económico, financiero y material, con el objetivo de alcanzar un objetivo común (Navarro y Llado, 2010). Se

caracteriza por abarcar actividades como la planeación, organización, dirección, ejecución y control, con el propósito de lograr los objetivos establecidos por la empresa (Griffin, 2011). Estas actividades se llevan a cabo con la visión de alcanzar los objetivos trazados por la organización.

2.2.1.2. Importancia de la gestión empresarial

La globalización y los avances tecnológicos han aumentado el alcance de la gestión empresarial. En las fases iniciales del desarrollo económico, las empresas se caracterizaban por llevar a cabo tareas repetitivas y de fácil definición. En talleres u oficinas, el personal tenía claro cuál era su función y esta se mantenía constante a lo largo del tiempo (Zapata, 2004).

En el pasado, la labor del Director Gerente consistía en supervisar de manera repetitiva los trabajos en

curso. El éxito se medía en función de la producción, y se trabajaba bajo una disciplina y control rigurosos. La principal motivación era satisfacer las expectativas de los propietarios de obtener ganancias.

Esta visión simplista de la gestión todavía perdura en algunos empresarios, como un eco del pasado. Sin embargo, los embates de la realidad han obligado a los empresarios a considerar muchos otros factores. Los mercados ya no crecen simplemente en función de la oferta, y ahora se debe competir en mercados altamente competitivos y, a veces, poco receptivos internamente. Además, se deben enfrentar los desafíos y retos entre empresas extranjeras.

Con la llegada de la era digital, también conocida como la era de la informática, evolucionaron los procesos empresariales, llegaron nuevas tecnologías de la información, se automatizaron los procesos junto con el aumento de las expectativas poblacionales, todo ello ha expuesto diversas

deficiencias en los directivos españoles. La gestión empresarial se ha vuelto más compleja, ya que ahora se requiere tener en cuenta una serie de prioridades, siendo la generación de beneficios constantes una de las principales entre ellas.

2.2.2 Componentes de la gestión empresarial

2.2.2.1 Planificación

La planificación es un procedimiento que las organizaciones e individuos intentan prever el futuro, anticipar dificultades, oportunidades y aprovechar plenamente los recursos, como el personal y el tiempo. Es un paso fundamental para realizar mejoras en toda la organización y se considera una labor valiosa en el procedimiento administrativo. La planificación es indispensable para las entidades alcancen sus objetivos y mejoren su productividad, y esto implica optar y establecer la misión y los

objetivos de la entidad. En este entendimiento, se define a la planificación como un proceso ordenado, estructurado y constante que se basa en actos ocurridos anteriormente para afinar y adelantar nuevos métodos y posibles circunstancias. A través de la planificación, se busca hacer frente a los desafíos que se presentan a las instituciones en relación con las demandas sociales (Munch, 2010, p. 39).

- **Cumplimiento de la misión de la organización**

Ejecutar la misión de una organización implica llevar a cabo el propósito, la esencia y el motivo de la empresa. La misión establece la razón de ser de la empresa y puede evolucionar a lo largo del tiempo. Define el negocio de la empresa y a qué tipo de consumidores se orienta. Es importante que la misión sea adaptable y capaz de responder a las necesidades

cambiantes del mercado. En resumen, ejecutar la misión significa cumplir con el propósito fundamental de la empresa y asegurarse de que está alineada con las demandas y expectativas del mercado.

- **Logro de objetivos estratégicos**

Los objetivos estratégicos son las metas o propósitos que se establecen a nivel estratégico y que la organización busca lograr en un periodo de tiempo específico. Estos objetivos son los que definen lo que es verdaderamente significativo en la estrategia de una entidad. Se fundamentan en la visión, la misión y los valores de la entidad, dichos lineamientos estratégicos son los que orientan los actos y los recursos que serán utilizados para lograrlos. Es preciso que los objetivos estratégicos deban mostrar la claridad, coherencia, deben ser mensurables y

realistas para poder ser alcanzados. Esto significa que deben ser comprensibles y compaginarse entre sí, poder ser evaluados y cuantificados, y ser realistas y alcanzables dentro de las capacidades y recursos disponibles. Establecer objetivos estratégicos de calidad ayuda a la organización a enfocar sus esfuerzos y recursos en las áreas clave que conducirán al logro de su visión y misión.

Trata de la consecución de los objetivos estratégicos

- **Avance de la visión de la organización**

La visión de una empresa u organización hace referencia a una figura establecida por la entidad a largo plazo visualizando su futuro. Es un ideal que la empresa aspira a ser y lograr en el futuro. La visión debe ser realista en el sentido de que debe ser alcanzable y coherente con los recursos y

capacidades de la organización, pero también puede ser ambiciosa y desafiante. Su propósito principal es guiar y motivar al equipo de trabajo, brindándoles una dirección clara y un objetivo inspirador hacia el cual trabajar. La visión proporciona un marco de referencia para la toma de decisiones estratégicas y ayuda a alinear los esfuerzos de toda la organización en pos de un objetivo común.

2.2.2.2 Organización

Se trata de la capacidad de liderazgo, toma de decisiones estratégicas, autoridad, gestión de recursos humanos, adherencia a las normas y reglamentos organizativos, así como el cumplimiento de las funciones y directrices establecidas en el manual de organización (Munch, 2010, p. 61).

- **Organización de recursos humanos**

Trata de la distribución de los recursos humanos de acuerdo a su perfil profesional, establecido en el Manual de Organización y funciones del ente económico, que permita cumplir la misión del mismo (Chiavenato, 2007).

- **Asignación de responsabilidades**

Es el proceso de otorgar responsabilidad a una persona, en el caso de las empresas privadas o públicas se le establece responsabilidades que se encuentran en el manual de organización y funciones. En este manual se deben definir de manera clara las responsabilidades, acciones y cargos, al igual que establecer las diversas relaciones de jerarquía y funciones correspondientes a cada uno de ellos (Valdivia, 2010).

2.2.2.3 Dirección

Consiste en asignar responsabilidades a una persona, ya sea en empresas privadas o públicas, de acuerdo con lo establecido en el manual de organización y funciones. Este manual debe definir de manera clara las responsabilidades, acciones y cargos, al mismo tiempo que establece las jerarquías y funciones correspondientes a cada uno de ellos (Valdivia, 2010).

- **Liderazgo**

Este término se utiliza para describir el conjunto de habilidades que una persona debe tener para influir en el pensamiento y comportamiento de otros individuos, motivándolos a realizar sus tareas de manera eficiente y contribuyendo así al logro de metas. Estas habilidades incluyen el carisma, la capacidad de comunicarse

de manera segura, así como la habilidad para relacionarse con los demás. Una persona demuestra liderazgo al tomar la iniciativa, ofrecer ideas innovadoras, entre otras acciones (Chiavenato, 2007).

- **Motivación**

La motivación se refiere a la fuerza que lleva al ser humano a seleccionar y llevar a cabo una acción entre varias opciones en una situación específica. En este sentido, la motivación está estrechamente vinculada al impulso, ya que proporciona eficacia al esfuerzo colectivo dirigido a alcanzar los objetivos de la empresa, y motiva al individuo a buscar constantemente mejores situaciones para su desarrollo profesional y personal, integrándose así en la comunidad donde su acción adquiere significado (Chiavenato, 2007).

- **Supervisión**

La supervisión implica la tarea de inspeccionar y controlar un trabajo o actividad, y es llevada a cabo por un profesional superior con amplia capacitación en ese campo. Es fundamental que aquellos encargados de la supervisión ocupen una posición jerárquica superior a aquellos que realizan la actividad o trabajo que requiere ser supervisado. En mi caso, se me asignó la responsabilidad de supervisar la filmación debido a la enfermedad del asistente de dirección (Chiavenato, 2007).

2.2.2.4 Control

Se trata de evaluar el grado de cumplimiento de los instrumentos de gestión relacionados con áreas como tesorería, contabilidad y recursos humanos, así como otras actividades de la

organización. El objetivo principal es garantizar la prestación de un servicio de calidad (Robbins & Coulter, 2005, p. 456).

- **Cumplimiento de metas físicas**

Se refiere al valor numérico estimado del indicador de producción física, el cual se aplica tanto a productos, proyectos y actividades, como a acciones de inversión y otros ámbitos (Valdivia, 2010).

- **Cumplimiento de metas financieras**

Las metas a corto, mediano y largo plazo son objetivos que una persona establece y que requieren recursos financieros. Estas metas orientan la planificación futura y las decisiones de ahorro de una persona, ya que implican la necesidad de gestionar el dinero de manera efectiva para alcanzar esos objetivos (Valdivia, 2010).

2.2.3 Procesos operativos de las áreas administrativas

Los Procesos Operativos en la empresa son las actividades secuenciales medulares que hacen que se movilicen las diferentes áreas de la organización, para generar un producto final. Los procesos operativos actúan como complejo sistema, que a su vez éste puede depender de otro sistema y de otras unidades orgánicas. Por ello todo ente organizativo debe optimizar sus procesos operativos con objetivo de mejorarlos. Es necesario realizar una evaluación exhaustiva de todos los procesos, desde el inicio de la producción hasta el producto final, identificando las posibles debilidades en cada etapa de la cadena. Se debe investigar si existen fallas y determinar si son resultado de problemas técnicos, mecánicos o humanos. A continuación, se deben establecer las responsabilidades correspondientes, buscar soluciones viables y definir los plazos necesarios para abordar los problemas que surjan. Además, es importante integrar los procesos operativos con los

procesos contables, de tesorería, de cobranza y de patrimonio de la organización (Pérez, 2010).

2.2.4 Componentes de los procesos operativos

2.2.4.1 Procesos contables

Los procesos contables son las fases sucesivas de la contabilidad para la elaboración de los estados financieros, para ello se requiere una correcta gestión contable, libros contables, análisis de las cuentas contables, preparación de los estados financieros, control de los registros contables (Andrade, 2002).

- Gestión contable

Se refiere a la planificación, organización, dirección y control de las actividades relacionadas con el sistema contable de la empresa. Esto implica mantener actualizada la información mediante el registro de las operaciones

económicas y financieras, así como transformar dicha información en estados financieros confiables y oportunos para su presentación a los superiores. Además, se encarga de elaborar normas y procedimientos contables financieros para la gestión del área (Gonzáles, 2003).

- **Llevado de libros contables**

Los libros contables son documentos en los que se registra y se consigna toda la información relacionada con la actividad económica, financiera y contable de una empresa. Dichos libros contables contienen a totalidad los datos necesarios para comprender el desempeño económico-financiero de la compañía (Gonzáles, 2003).

Libros contables obligatorios

Existen libros contables que son obligatorios porque así se encuentra establecido. Aunque los países en general pueden instaurar sus propios libros

contables, entre ellos se menciona los libros contables más usuales:

Libro Diario: En dicho libro se consideran todas las operaciones que efectúa la organización. Se registran los asientos contables, colocados cronológicamente (Meigs, Williams, Haka y Bettner, 2000).

El libro de inventario es un registro que contiene el balance de sumas y saldos de los balances de comprobación. En este libro, se actualizan periódicamente la totalidad de las cuentas contables de la entidad, como activos, pasivos, patrimonio neto, gastos e ingresos. Al finalizar, el balance de sumas y saldos tiene que concordar con el Balance realizado para las Cuentas Anuales. Asimismo, con respecto al libro de inventario, este de considerar el balance inicial y un inventario de existencias, que consiste en las unidades físicas que conforman el stock de la empresa

y su valoración, utilizando uno de los métodos de valoración aceptados (González, 2003).

Las Cuentas Anuales se refieren a informes financieros que muestran la información económico-financiera de la empresa. Estas Cuentas Anuales comprenden cinco documentos principales: el Balance de Situación, la Cuenta de Resultados, el Estado de Cambios en el Patrimonio Neto, el Estado de Flujos de Efectivo y la Memoria. Las Cuentas Anuales se realizan de forma anual y no periódicamente, a diferencia de los informes mencionados anteriormente (Meigs, Williams, Haka y Bettner, 2000).

Los libros contables obligatorios deben ser depositados y legalizados en el Registro Mercantil. Asimismo, anticipadamente deben ser aprobadas por la Junta General de Socios.

Libros contables voluntarios

Existen otros libros contables que no están establecidos como obligatorios por el legislador. No obstante, estos libros contables pueden resultar muy útiles para el funcionamiento interno de la empresa y pueden contribuir a mejorar su eficiencia. En cuanto a los libros contables voluntarios, no hay obligación de que sean aprobados por los socios ni de que se depositen y legalicen en el Registro (Sinisterra, Polanco y Henao, 2011).

- **Preparación de los estados financieros**

Es importante preparar los Estados Financieros de la empresa de manera adecuada para cumplir con los requisitos del direccionamiento de la entidad y de organizaciones externas como la Contraloría General de la República, la Contaduría Pública, FONAFE, bancos y otras entidades crediticias nacionales. Esto implica suministrar los estados financieros, reportes y

análisis comparativos de la contabilidad indispensables en la evaluación correspondiente, formulación y modificaciones.

Asimismo, se debe presentar los Estados Financieros de la entidad ante la Gerencia de Administración y Finanzas, Gerencia General y/o Directorio, y ante la autoridad que solicite dicha información. Es fundamental elaborar estados financieros de manera oportuna y confiable, siguiendo las políticas contables vigentes, las Normas Internacionales de Contabilidad (NIC) y las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) (Apaza, 2011).

2.2.4.2 Procesos de tesorería

Los procesos contables son las fases sucesivas de tesorería, cuyo propósito es el manejo de los fondos, para ello se requiere que se desarrolle el registro del movimiento de

ingresos y gastos, revisión de ingresos y gastos, control de ingresos y gastos, elaboración de las conciliaciones, así como la custodia y control de las cartas fianzas (López y Chang, 2007).

- **Registro del movimiento de ingresos y egresos**

Es el registro de operaciones que signifiquen movimiento de efectivo, en la aplicación Caja Bancos del Sistema. El registro de los ingresos producto de la venta de servicios de electricidad y otros, como resultado de las cobranzas de los recibos. Registro de los egresos en cuanto a las obligaciones de la empresa. Que incluye los girados para el trámite de firmas hasta su retorno a tesorería para el pago. Asimismo, las transacciones bancarias necesarias, depósitos, inclinándose a alcanzar los ingresos financieros para la entidad. También considera en el registro

en el Libro auxiliar de Bancos. El registro de la ejecución de pagos a: proveedores, a terceros, de acuerdo a las normas y leyes vigentes, procesos y cronograma instaurados. Registro de pagos de obligaciones periódicas de la empresa, a fin de evitar cargos por mora (López y Chang, 2007).

- **Control de los ingresos y egresos**

Es el control de los registros de los ingresos y egresos de las actividades operativas consideradas movimiento de efectivo, en la aplicación Caja Bancos del Sistema. Revisión del registro de los gastos en cuanto a las obligaciones de la empresa. Que incluye los girados para el trámite de firmas hasta su retorno a tesorería para el pago. Control de los expedientes de autorización de giro, así como el control de los egresos de

ejecución de pagos a: proveedores. Trata del control de los pagos de obligaciones periódicas de la empresa, con la finalidad de prevenir cargos por mora.

2.2.4.3 Procesos de cobranza

Los procesos de cobranza son las fases sucesivas por medio del cual se efectiviza la percepción de un pago en concepto de la venta de servicios de energía eléctrica, o por la cancelación de una deuda, etc., cuyo propósito es la captación de los ingresos, para ello se requiere que se desarrolle correctamente la cobranza de recibos, análisis de los reportes de cobranza, procesar la información del resumen general de ingresos, control de comprobantes de pago, gestión de la base de cobranzas, preparación de la información de la cobranza, gestión administrativa de cobranza y control de los índices de morosidad (González, 2013).

- **Cobranza de recibos**

Es el proceso por medio del cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de la venta de servicios de energía eléctrica, o por la cancelación de una deuda, etc., en las oficinas de cobranza, es importante brindar una atención adecuada a los usuarios. Asimismo, se debe tener en cuenta que no se apliquen sobrecostos a los usuarios por el pago de recibos, como intereses, comisiones por cobranza u otros cargos adicionales. Además, es necesario asegurarse de que no haya pagos duplicados y que, en caso de que un usuario solicite la devolución de un pago en efectivo, se realice dentro de un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, o en la siguiente facturación si no se realiza dicha solicitud (Gonzáles, 2013).

- **Control de comprobantes de pago**

Es la verificación de los comprobantes de pago utilizados por el centro autorizado de pago en sus funciones de cobranza de ventas directas, tanto los emitidos como los pendientes de emitir. Esta verificación se realiza para asegurarse de que cumplan con las normas y directivas internas relacionadas con las actividades de cobranza (Pérez, 2010).

2.2.4.4 Procesos de patrimonio

Los procesos de patrimonio son las fases sucesivas de las actividades de acciones patrimoniales, cuyo propósito es salvaguardar los bienes de la institución, para ello se requiere que se desarrolle correctamente: el inventario físico de los bienes, conciliación de los bienes patrimoniales, y control de alta y baja de bienes (Castañeda, 2006).

- **Inventario físico de los bienes**

Trata de la administración, registro, la documentación y control de la totalidad de los bienes que forman parte del patrimonio de la empresa, así como los sistemas de información georeferenciado (Franklin, 2007).

- **Conciliación de los bienes patrimoniales**

Hace referencia a la conciliación de los bienes que conforman el patrimonio de la empresa, es decir, confrontar y conciliar con el inventario físico del periodo anterior y el inventario contable, respectivamente (Castañeda, 2006).

- **Control de alta y baja de bienes**

Trata la verificación de alta, baja, existencia y estado de los bienes patrimonio de la empresa. La gestión

operativa de Comités de Bajas, Subastas deben participar de manera adecuada, a fin de mantener el saneamiento de los activos. La revisión de las notas de ingreso y salida de almacén de los bienes que incluyen los correspondientes a obras (Castañeda, 2006).

2.3. Definición de términos básicos

a) Actos de registro

Es el registro en el SINABIP (Sistema Nacional de Bienes y Patrimonio) de un bien que ha sido incorporado en el patrimonio de una institución. Este registro se lleva a cabo mediante la generación y asignación de un código único y correlativo al bien, para facilitar su identificación y seguimiento (Andrade, 2002).

b) Actos administrativos

Son aquellos procedimientos en donde se autoriza la utilización y provecho de bienes del estado. Estas actividades no consideran un cambio en la propiedad de los bienes, es decir, no hay desplazamiento de dominio. En lugar de transferir la propiedad, estos actos permiten que terceros utilicen y se beneficien de los bienes estatales de acuerdo con las condiciones establecidas (Pérez, 2010).

c) Actividad

La actividad se refiere a una acción que se realiza sobre una lista exhaustiva y específica de insumos, que incluye los bienes y servicios necesarios y suficientes para garantizar la provisión de un producto. Es importante destacar que la actividad debe ser relevante, es decir, que tenga un impacto significativo en el proceso; además, debe ser cuantificable para poder ser medida y estimada en términos presupuestarios (Valdivia, 2010).

d) Bienes muebles

Los bienes pueden clasificarse como muebles, según sea su naturaleza o disposición de ley. Los bienes muebles por su naturaleza son aquellos que pueden ser ubicados fácilmente o por la acción externa. Por otro lado, los bienes muebles por disposición de ley son obligaciones, derechos o acciones mediante un acto legal (Valdivia, 2010).

e) Carta fianza

Es un contrato donde se garantiza el cumplimiento de pago de un tercero; dicho contrato es firmado entre un banco, o entidad financiera, y el deudor (Andrade, 2002).

f) Conciliación bancaria

La conciliación bancaria es un proceso en el que las empresas comparan los registros contables que poseen en sus libros con los extractos de sus cuentas corrientes bancarias, y también toman en consideración los ajustes realizados por el propio banco en esas cuentas. La finalidad de la conciliación bancaria es brindar una mayor seguridad de que los saldos contables y los saldos bancarios

concuermen y se identifiquen las diferencias para su posterior corrección (Gonzáles, 2013).

g) Control

Asegura que los resultados planeados, organizados y dirigidos se ajusten a los objetos trazados (Gonzáles, 2013).

h) Control de Inventario

Método para el correcto control de bienes que una organización cuenta. Permitiendo que el uso eficiente de dichos bienes (Valdivia, 2013).

i) Directiva

Documento administrativo cuyo fin es fijar políticas y determinar procesos o actos.

j) Girado

Es una orden de pago realizada por una persona denominada girador hacia otra persona denominada girado, con la finalidad de que pague cierta cantidad de dinero en el futuro a un tercero que se denomina el beneficiario. (Franklin, 2007).

k) La meta física

Es el valor numérico proyectado de este indicador (Fernández, 2003).

l) Ingresos

Son ganancias recaudadas por la empresa como resultado de las actividades operativas de la organización (Valdivia, 2010).

m) Producto

Es la agrupación articulada de bienes y/o servicios cuyo fin es la generación de cambios (Valdivia, 2010).

n) Proveedores

El término "proveedor" se refiere a una persona física o jurídica que suministra profesionalmente un bien o servicio a otros individuos o empresas como parte de su actividad económica, a cambio de una compensación o contra prestación. Los proveedores desempeñan un papel importante en la cadena de suministro y son responsables de abastecer a sus clientes con los productos o servicios requeridos (Andrade, 2002).

o) Planeación

La planificación consiste en establecer de manera anticipada los objetivos que se deben alcanzar y determinar las actividades necesarias para lograr esos objetivos deseados. Implica analizar la situación actual, definir metas claras, identificar los recursos necesarios y establecer un plan de acción detallado que guíe el camino hacia el logro de los objetivos establecidos (Chiavenato, 2007).

p) Utilización de recursos

Este término se utiliza en la examinación de la proporción de horas que un recurso puede facturar en un determinado tiempo en comparación con las horas no facturables. La facturabilidad se refiere a la capacidad de generar ingresos a través de las horas de trabajo que pueden ser facturadas a los clientes, y se utiliza como una métrica para evaluar la eficiencia y rentabilidad de un recurso o equipo de trabajo (Valdivia, 2010).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica, debido a que escudriña conocimientos mediante la recolección de datos, profundizando la información que se tiene de la realidad.

3.1.2 Diseño de la investigación

En cuanto a la contrastación de la hipótesis, se tomará en consideración el siguiente diseño:

a) No experimental

Se considera no experimental, debido a que no se manipulan las variables en estudio, sino que se

analizan de acuerdo a la realidad (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

b) Descriptivo

La presente investigación es descriptiva ya que hace referencia a las características de las variables de estudio. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

c) Transeccional

Es transeccional, debido a que se observa el fenómeno de estudio en un determinado tiempo.

3.1.3 Nivel de investigación

El nivel de investigación es descriptivo.

3.2 Población y/o muestra de estudio

3.2.1 Población

La población estudiada fue constituida por el personal de las Áreas Administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 1

Determinación de la población

Unidad Orgánica	Cantidad
Gerencia de Administración y Finanzas	3
Gerencia comercial	25
Servicio de cobranzas	8
Área de Contabilidad	13
Servicio de Patrimonio	7
Servicio de Tesorería	11
Departamento de recursos humanos	8
Departamento de Logística	10
Total	85

Fuente: Electrosur S.A.

3.2.2 Muestra de estudio:

El muestreo fue censal, es decir, se consideró toda la población, 85 personas de las Áreas Administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A. como son las áreas de contabilidad, tesorería, cobranzas y patrimonio de la referida institución, debido a que tienen relación o están involucrados con las variables de estudio.

3.3 Operacionalización de variables

3.3.1 Variables

3.3.1.1 Identificación de variables:

Variable independiente

Gestión empresarial

Variable dependiente

Procesos operativos en las áreas administrativas

3.3.1.2 Caracterización de las variables:

Variable independiente

Gestión empresarial

Dimensiones

- **PLANIFICACIÓN**

Indicadores:

Cumplimiento de la misión de la organización

Logro de objetivos estratégicos

Avance de la visión de la organización

- **ORGANIZACIÓN**

Indicadores:

Organización de recursos humanos

Asignación de responsabilidades

- **DIRECCIÓN**

Indicadores:

Liderazgo

Motivación

Supervisión

- **CONTROL**

Indicadores:

Cumplimiento de metas físicas

Cumplimiento de metas financieras

Variable dependiente

Procesos operativos en las áreas administrativas

Dimensiones

- **PROCESOS CONTABLES**

Indicadores:

Gestión contable

Llevado de libros contables

Preparación de los Estados financieros

- **PROCESOS DE TESORERÍA**

Indicadores:

Registro del movimiento de ingresos y egresos

Control de los ingresos y egresos

- **PROCESO DE COBRANZA**

Indicadores:

Cobranza de recibos

Control de comprobantes de pago

- **PROCESO DE PATRIMONIO**

Indicadores:

Inventario físico de los bienes

Conciliación de los bienes patrimoniales

Control de alta y baja de bienes

3.3.2 Operacionalización de las variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Tipo de Variable según su función	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Gestión empresarial	Independiente	La gestión empresarial es el proceso de planificación, organización, dirección y control que se da en una organización.	Planificación	Cumplimiento de la misión de la organización
				Logro de objetivos estratégicos
				Avance de la visión de la organización
			Organización	Organización de recursos humanos
				Asignación de responsabilidades

			Dirección	Liderazgo
				Motivación
				Supervisión
			Control	Cumplimiento de metas físicas
				Cumplimiento de metas financieras
Procesos operativos en las áreas administrativas	Dependiente	Los procesos operativos son las actividades secuenciales medulares que hacen que se movilicen las diferentes áreas relacionadas a los procesos: contables, de tesorería, de cobranza y de patrimonio.	Procesos contables	Gestión contable
				Llevado de Libros contables
				Preparación de los Estados financieros
			Procesos de tesorería	Registro del movimiento de ingresos y egresos
				Control de los ingresos y gastos
			Procesos de cobranza	Cobranza de recibos
				Control de comprobantes de pago
			Procesos de patrimonio	Inventario físico de los bienes
				Conciliación de los bienes patrimoniales
				Control de alta y baja de bienes

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas de recolección de datos

a) Encuesta

Para efectos de recolección de datos se hizo uso de la encuesta que fue dirigida al personal de las áreas operativas de ELECTROSUR S.A., como las áreas: contable, tesorería, cobranzas y patrimonio de la referida institución, debido a que tienen relación o están involucrados con las variables de estudio.

3.4.2 Instrumentos de recolección de datos

a) Cuestionario

El instrumento empleado fue el cuestionario orientado al personal de las áreas operativas de ELECTROSUR S.A., como las áreas: contable, tesorería, cobranzas y patrimonio de la referida

institución, debido a que tienen relación o están involucrados con las variables de estudio.

3.5 Tratamiento de datos

3.5.1 Procesamiento de datos

Con respecto al análisis de los datos, se emplearon diversos métodos estadísticos, como la distribución de frecuencias, tablas cruzadas y la prueba de Pearson. En ese sentido, para poder realizar estos análisis, se utilizó el software estadístico SPSS versión 23. Con referencia a la discusión de los resultados se llevó a cabo por medio de la comparación de estos con las conclusiones de estudios previos y los fundamentos teóricos que respaldan la investigación. Los resultados se presentaron de acuerdo con los objetivos establecidos y los hallazgos obtenidos.

3.5.2 Análisis de datos

En cuanto a la estadística descriptiva, se emplearon tablas de frecuencia absoluta y relativa (porcentual). Ello permitió mostrar los datos procesados y ordenados de acuerdo con sus categorías, niveles o clases según corresponda. También se empleó la distribución de los datos en relación con las categorías o niveles de los conjuntos de indicadores analizados simultáneamente.

Con respecto a la estadística inferencial, se empleó la prueba de correlación de Spearman. Esta prueba permitió evaluar la relación entre variables y determinar si existía una correlación significativa entre ellas.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Análisis de la variable independiente

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN EMPRESARIAL

Tabla 3

Gestión empresarial

Nivel	f	%	% Acum.
Bajo	28	32.6	32.6
Regular	45	53,5	86.1
Alto	12	13.9	100,0
Total	85	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

El personal de las áreas operativas de ELECTROSUR S.A., como las áreas: contable, tesorería, cobranzas y patrimonio, consideran que la gestión empresarial se encuentra en un nivel bajo en un 32,6 %. El 53,5 % del grupo consideran que la gestión empresarial se desarrollar de forma regular. Asimismo, el 13,9 % consideran que la gestión empresarial se desarrolla en un nivel alto.

DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN

Indicador: Cumplimiento de la misión de la organización

Ítem 1: En la empresa se cumple la misión de la organización con eficiencia.

Tabla 4

En la empresa se cumple la misión de la organización con eficiencia

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	4	4,7	4,7
En desacuerdo	9	10,6	15,3
Poco de acuerdo	51	60,0	75,3
De acuerdo	12	14,1	89,4
Muy de acuerdo	9	10,6	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 1: En la empresa se cumple la misión de la organización con eficiencia, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (4,7%), en desacuerdo (10,6 %), poco de acuerdo (60,0 %), de acuerdo (14,1 %) y muy de acuerdo (10,6%)

Ítem 2: En la empresa se cumple la misión de la organización con eficacia.

Tabla 5

En la empresa se cumple la misión de la organización con eficacia

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	11	12,9	12,9
En desacuerdo	9	10,6	23,5
Poco de acuerdo	54	63,5	87,1
De acuerdo	9	10,6	97,6
Muy de acuerdo	2	2,4	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 2: En la empresa se cumple la misión de la organización con eficacia, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (12,9%), en desacuerdo (10,6 %), poco de acuerdo (63,5 %), de acuerdo (10,6 %) y muy de acuerdo (2,4%)

Indicador: Logro de objetivos estratégicos

Ítem 3: En la empresa el logro de objetivos estratégicos se concretiza oportunamente.

Tabla 6

En la empresa el logro de objetivos estratégicos se concretiza oportunamente

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	8	9,4	9,4
En desacuerdo	12	14,1	23,5
Poco de acuerdo	50	58,8	82,4
De acuerdo	3	3,5	85,9
Muy de acuerdo	12	14,1	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 3: En la empresa el logro de objetivos estratégicos se concretiza oportunamente, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (9,4%), en desacuerdo (14,1 %), poco de acuerdo (58,8 %), de acuerdo (3,5 %) y muy de acuerdo (14,1%)

Ítem 4: En la empresa se consigue los objetivos estratégicos cumplimiento las directivas internas

Tabla 7

En la empresa se consigue los objetivos estratégicos cumplimiento las directivas internas

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	9	10,6	10,6
En desacuerdo	10	11,8	22,4
Poco de acuerdo	54	63,5	85,9
De acuerdo	9	10,6	96,5
Muy de acuerdo	3	3,5	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 4: En la empresa se consigue los objetivos estratégicos cumplimiento las directivas internas, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (10,6 %), en desacuerdo (11,8 %), poco de acuerdo (63,5 %), de acuerdo (10,6 %) y muy de acuerdo (13,5%)

Indicador: Avance de la visión de la organización

Ítem 5: En la empresa, el avance de la visión de la organización se consigue producto del trabajo colaborativo.

Tabla 8

En la empresa, el avance de la visión de la organización se consigue producto del trabajo colaborativo

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	2	2,4	2,4
En desacuerdo	11	12,9	15,3
Poco de acuerdo	50	58,8	74,1
De acuerdo	12	14,1	88,2
Muy de acuerdo	10	11,8	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 5: En la empresa, el avance de la visión de la organización se consigue producto del trabajo colaborativo, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (2,4%), en desacuerdo (12,9 %), poco de acuerdo (58,8 %), de acuerdo (14,1 %) y muy de acuerdo (11,8%)

Ítem 6: En la empresa el avance de la visión de la organización se consigue cumpliendo las directivas internas

Tabla 9

En la empresa el avance de la visión de la organización se consigue cumpliendo las directivas internas

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	6	7,1	7,1
En desacuerdo	12	14,1	21,2
Poco de acuerdo	48	56,5	77,6
De acuerdo	9	10,6	88,2
Muy de acuerdo	10	11,8	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 6: En la empresa el avance de la visión de la organización se consigue cumpliendo las directivas internas, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (7,1%), en desacuerdo (14,1 %), poco de acuerdo (56,5 %), de acuerdo (10,6 %) y muy de acuerdo (11,8%)

DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN

Indicador: Organización de recursos humanos

Ítem 7: En la empresa, la organización de recursos humanos se ejecuta de acuerdo a las directivas internas.

Tabla 10

En la empresa, la organización de recursos humanos se ejecuta de acuerdo a las directivas internas

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	9	10,6	10,6
En desacuerdo	4	4,7	15,3
Poco de acuerdo	54	63,5	78,8
De acuerdo	10	11,8	90,6
Muy de acuerdo	8	9,4	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 7: En la empresa, la organización de recursos humanos se ejecuta de acuerdo a las directivas internas, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (10,6 %), en desacuerdo (4,7 %), poco de acuerdo (63,5 %), de acuerdo (11,8 %) y muy de acuerdo (9,4%)

Ítem 8: En la empresa, la organización de recursos humanos se ejecuta de acuerdo a la misión de la organización.

Tabla 11

En la empresa, la organización de recursos humanos se ejecuta de acuerdo a la misión de la organización

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	10	11,8	11,8
En desacuerdo	18	21,2	32,9
Poco de acuerdo	47	55,3	88,2
De acuerdo	9	10,6	98,8
Muy de acuerdo	1	1,2	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 8: En la empresa, la organización de recursos humanos se ejecuta de acuerdo a la misión de la organización, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (11,8 %), en desacuerdo (21,2 %), poco de acuerdo (55,3 %), de acuerdo (10,6 %) y muy de acuerdo (1,2%)

Indicador: Asignación de responsabilidades

Ítem 9: En la empresa se asigna responsabilidades puntualmente.

Tabla 12

En la empresa se asigna responsabilidades puntualmente

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	2	2,4	2,4
En desacuerdo	18	21,2	23,5
Poco de acuerdo	56	65,9	89,4
De acuerdo	6	7,1	96,5
Muy de acuerdo	3	3,5	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 9: En la empresa se asigna responsabilidades puntualmente, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (2,4%), en desacuerdo (21,2 %), poco de acuerdo (65,9 %), de acuerdo (7,1 %) y muy de acuerdo (3,5 %)

Ítem 10: En la empresa se desarrolla ordenadamente por la asignación de responsabilidades.

Tabla 13

En la empresa se desarrolla ordenadamente por la asignación de responsabilidades

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	1	1,2	1,2
En desacuerdo	12	14,1	15,3
Poco de acuerdo	48	56,5	71,8
De acuerdo	16	18,8	90,6
Muy de acuerdo	8	9,4	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 10: En la empresa se desarrolla ordenadamente por la asignación de responsabilidades, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (1,2%), en desacuerdo (14,1 %), poco de acuerdo (56,5 %), de acuerdo (18,8 %) y muy de acuerdo (9,4 %)

DIMENSIÓN: DIRECCIÓN

Indicador: Liderazgo

Ítem 11: Los directivos de la empresa ejercen un buen liderazgo.

Tabla 14

Los directivos de la empresa ejercen un buen liderazgo.

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	7	8,2	8,2
En desacuerdo	9	10,6	18,8
Poco de acuerdo	56	65,9	84,7
De acuerdo	11	12,9	97,6
Muy de acuerdo	2	2,4	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 11: Los directivos de la empresa ejercen un buen liderazgo, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (8,2%), en desacuerdo (10,6 %), poco de acuerdo (65,9 %), de acuerdo (12,9 %) y muy de acuerdo (2,4 %)

Ítem 12: Los directivos de la empresa ejercen un liderazgo permanentemente.

Tabla 15

Los directivos de la empresa ejercen un liderazgo permanentemente

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	3	3,5	3,5
En desacuerdo	10	11,8	15,3
Poco de acuerdo	53	62,4	77,6
De acuerdo	14	16,5	94,1
Muy de acuerdo	5	5,9	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 12: Los directivos de la empresa ejercen un liderazgo permanentemente, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (3,5%), en desacuerdo (11,8 %), poco de acuerdo (62,4 %), de acuerdo (16,5 %) y muy de acuerdo (5,9 %)

Indicador: Motivación

Ítem 13: En la empresa, se motiva a los trabajadores, a través de los incentivos

Tabla 16

En la empresa, se motiva a los trabajadores, a través de los incentivos

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	10	11,8	11,8
En desacuerdo	6	7,1	18,8
Poco de acuerdo	55	64,7	83,5
De acuerdo	6	7,1	90,6
Muy de acuerdo	8	9,4	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 13: En la empresa, se motiva a los trabajadores, a través de los incentivos, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (11,80 %), en desacuerdo (7,1 %), poco de acuerdo (64,7 %), de acuerdo (7,1 %) y muy de acuerdo (9,4 %)

Ítem 14: En la empresa, se motiva a los trabajadores, a través del reconocimiento.

Tabla 17

En la empresa, se motiva a los trabajadores, a través del reconocimiento

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	8	9,4	9,4
En desacuerdo	2	2,4	11,8
Poco de acuerdo	62	72,9	84,7
De acuerdo	7	8,2	92,9
Muy de acuerdo	6	7,1	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 14: En la empresa, se motiva a los trabajadores, a través del reconocimiento, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (9,4%), en desacuerdo (2,4 %), poco de acuerdo (72,9 %), de acuerdo (8,2%) y muy de acuerdo (7,1 %)

Indicador: Supervisión

Ítem 15: En la empresa se supervisa a los trabajadores de manera justa.

Tabla 18

En la empresa se supervisa a los trabajadores de manera justa

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	10	11,8	11,8
En desacuerdo	11	12,9	24,7
Poco de acuerdo	48	56,5	81,2
De acuerdo	13	15,3	96,5
Muy de acuerdo	3	3,5	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 15: En la empresa se supervisa a los trabajadores de manera justa, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (11,8 %), en desacuerdo (12,9 %), poco de acuerdo (56,5 %), de acuerdo (15,3 %) y muy de acuerdo (3,5 %)

Ítem 16: En la empresa se supervisa a los trabajadores eficazmente.

Tabla 19

En la empresa se supervisa a los trabajadores eficazmente

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	3	3,5	3,5
En desacuerdo	11	12,9	16,5
Poco de acuerdo	43	50,6	67,1
De acuerdo	12	14,1	81,2
Muy de acuerdo	16	18,8	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 16: En la empresa se supervisa a los trabajadores eficazmente, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (3,5%), en desacuerdo (12,9 %), poco de acuerdo (50,6 %), de acuerdo (14,1 %) y muy de acuerdo (18,8%)

DIMENSIÓN: CONTROL

Indicador: Cumplimiento de metas físicas

Ítem 17: El cumplimiento de metas físicas se logra con eficiencia.

Tabla 20

El cumplimiento de metas físicas se logra con eficiencia

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	3	3,5	3,5
En desacuerdo	2	2,4	5,9
Poco de acuerdo	66	77,6	83,5
De acuerdo	7	8,2	91,8
Muy de acuerdo	7	8,2	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 17: El cumplimiento de metas físicas se logra con eficiencia, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (3,5%), en desacuerdo (2,4 %), poco de acuerdo (77,6 %), de acuerdo (8,2%) y muy de acuerdo (8,2 %)

Ítem 18: El cumplimiento de metas físicas se logra con eficacia.

Tabla 21

El cumplimiento de metas físicas se logra con eficacia

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	3	3,5	3,5
En desacuerdo	11	12,9	16,5
Poco de acuerdo	57	67,1	83,5
De acuerdo	12	14,1	97,6
Muy de acuerdo	2	2,4	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 18: El cumplimiento de metas físicas se logra con eficacia, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (3,5%), en desacuerdo (12,9 %), poco de acuerdo (67,1 %), de acuerdo (14,1 %) y muy de acuerdo (2,4 %)

Indicador: Cumplimiento de metas financieras

Ítem 19: El cumplimiento de metas financieras se logra con eficiencia.

Tabla 22

El cumplimiento de metas financieras se logra con eficiencia

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	3	3,5	3,5
En desacuerdo	6	7,1	10,6
Poco de acuerdo	54	63,5	74,1
De acuerdo	18	21,2	95,3
Muy de acuerdo	4	4,7	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 19: El cumplimiento de metas financieras se logra con eficiencia, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (3,5%), en desacuerdo (7,1 %), poco de acuerdo (63,5 %), de acuerdo (21,2%) y muy de acuerdo (4,7 %)

Ítem 20: El cumplimiento de metas financieras se logra con eficacia.

Tabla 23

El cumplimiento de metas financieras se logra con eficacia

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	3	3,5	3,5
En desacuerdo	8	9,4	12,9
Poco de acuerdo	54	63,5	76,5
De acuerdo	12	14,1	90,6
Muy de acuerdo	8	9,4	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VI

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 20: El cumplimiento de metas financieras se logra con eficacia, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (3,5%), en desacuerdo (9,4 %), poco de acuerdo (63,5 %), de acuerdo (14,1%) y muy de acuerdo (9,4 %)

**VARIABLE DEPENDIENTE: PROCESOS OPERATIVOS EN LAS
ÁREAS ADMINISTRATIVAS**

Tabla 24

Procesos operativos en las áreas administrativas

Nivel	f	%	% Acum.
Bajo	25	29.1	29.1
Regular	51	60.4	89.5
Alto	9	10.5	100,0
Total	85	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

El personal de las áreas operativas de ELECTROSUR S.A., como las áreas: contable, tesorería, cobranzas y patrimonio, consideran que procesos operativos en las áreas administrativas se encuentra en un nivel bajo en un 29,10 %. El 60,4 % del grupo consideran que se ejecuta en forma regular. Además, el 10,5 % consideran que se ejecuta en un nivel regular.

DIMENSIÓN: PROCESOS CONTABLES

Indicador: Gestión contable

Ítem 1: En la empresa se desarrolla la gestión contable de acuerdo a normas internacionales de información financieras.

Tabla 25

En la empresa se desarrolla la gestión contable de acuerdo a normas internacionales de información financieras

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	8	9,4	9,4
En desacuerdo	7	8,2	17,6
Poco de acuerdo	51	60,0	77,6
De acuerdo	13	15,3	92,9
Muy de acuerdo	6	7,1	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 1: En la empresa se desarrolla la gestión contable de acuerdo a normas internacionales de información financieras, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (9,4%), en desacuerdo (8,2 %), poco de acuerdo (60,0 %), de acuerdo (15,3%) y muy de acuerdo (7,1 %)

Ítem 2: En la empresa se desarrolla la gestión contable de acuerdo a normas internacionales de información financieras

Tabla 26

En la empresa se desarrolla la gestión contable de acuerdo a normas internacionales de información financieras

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	3	3,5	3,5
En desacuerdo	12	14,1	17,6
Poco de acuerdo	51	60,0	77,6
De acuerdo	12	14,1	91,8
Muy de acuerdo	7	8,2	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 2: En la empresa se desarrolla la gestión contable de acuerdo a normas internacionales de información financieras, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (3,5%), en desacuerdo (14,1 %), poco de acuerdo (60,0 %), de acuerdo (14,1 %) y muy de acuerdo (8,2%)

Indicador: Llevado de libros contables

Ítem 3: En la empresa llevan los libros contables ordenadamente

Tabla 27

En la empresa llevan los libros contables ordenadamente

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	2	2,4	2,4
En desacuerdo	5	5,9	8,2
Poco de acuerdo	57	67,1	75,3
De acuerdo	8	9,4	84,7
Muy de acuerdo	13	15,3	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 3: En la empresa llevan los libros contables ordenadamente, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (2,4%), en desacuerdo (5,9 %), poco de acuerdo (67,1 %), de acuerdo (9,4%) y muy de acuerdo (15,3 %)

ítem 4: En la empresa llevan los libros contables se encuentran al día.

Tabla 28

En la empresa llevan los libros contables se encuentran al día.

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	3	3,5	3,5
En desacuerdo	4	4,7	8,2
Poco de acuerdo	55	64,7	72,9
De acuerdo	9	10,6	83,5
Muy de acuerdo	14	16,5	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 4: En la empresa llevan los libros contables se encuentran al día, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (3,5%), en desacuerdo (4,7 %), poco de acuerdo (64,7 %), de acuerdo (10,6%) y muy de acuerdo (16,5 %)

Indicador: Preparación de los estados financieros

Ítem 5: En la empresa, la preparación de los estados financieros se desarrolla teniendo en cuenta las norma internaciones de información financiera

Tabla 29

En la empresa, la preparación de los estados financieros se desarrolla teniendo en cuenta las norma internaciones de información financiera

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	1	1,2	1,2
En desacuerdo	13	15,3	16,5
Poco de acuerdo	55	64,7	81,2
De acuerdo	13	15,3	96,5
Muy de acuerdo	3	3,5	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 5: En la empresa, la preparación de los estados financieros se desarrolla teniendo en cuenta las norma internaciones de información financiera, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (1,2%), en desacuerdo (15,3 %), poco de acuerdo (64,7 %), de acuerdo (15,3 %) y muy de acuerdo (3,5 %)

ítem 6: En la empresa, la preparación de los estados financieros se desarrolla teniendo en cuenta las norma internaciones de información financiera.

Tabla 30

En la empresa, la preparación de los estados financieros se desarrolla teniendo en cuenta las norma internaciones de información financiera

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	2	2,4	2,4
En desacuerdo	14	16,5	18,8
Poco de acuerdo	51	60,0	78,8
De acuerdo	14	16,5	95,3
Muy de acuerdo	4	4,7	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 6: En la empresa, la preparación de los estados financieros se desarrolla teniendo en cuenta las norma internaciones de información financiera, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (2,4%), en desacuerdo (16,5 %), poco de acuerdo (60,0 %), de acuerdo (16,5 %) y muy de acuerdo (4,7 %)

DIMENSIÓN: PROCESOS DE TESORERÍA

Indicador: Registro del movimiento de ingresos y egresos

Ítem 7: En la empresa, el registro del movimiento de ingresos se ejecuta considerando las directivas internas de la empresa.

Tabla 31

En la empresa, el registro del movimiento de ingresos se ejecuta considerando las directivas internas de la empresa

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	2	2,4	2,4
En desacuerdo	13	15,3	17,6
Poco de acuerdo	54	63,5	81,2
De acuerdo	13	15,3	96,5
Muy de acuerdo	3	3,5	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 7: En la empresa, el registro del movimiento de ingresos se ejecuta considerando las directivas internas de la empresa, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (2,4%), en desacuerdo (15,3 %), poco de acuerdo (63,5 %), de acuerdo (15,3 %) y muy de acuerdo (3,5 %)

ítem 8: En la empresa, el registro del movimiento de ingresos se ejecuta se ejecuta oportunamente.

Tabla 32

En la empresa, el registro del movimiento de ingresos se ejecuta se ejecuta oportunamente

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	4	4,7	4,7
En desacuerdo	7	8,2	12,9
Poco de acuerdo	55	64,7	77,6
De acuerdo	18	21,2	98,8
Muy de acuerdo	1	1,2	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 8: En la empresa, el registro del movimiento de ingresos se ejecuta se ejecuta oportunamente, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (4,7%), en desacuerdo (8,2 %), poco de acuerdo (64,7 %), de acuerdo (21,2%) y muy de acuerdo (1,2 %)

Indicador: Control de los ingresos y gastos

ítem 9: En la empresa, el control de los ingresos y gastos se desarrolla permanentemente.

Tabla 33

En la empresa, el control de los ingresos y gastos se desarrolla permanentemente

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	2	2,4	2,4
En desacuerdo	9	10,6	12,9
Poco de acuerdo	54	63,5	76,5
De acuerdo	12	14,1	90,6
Muy de acuerdo	8	9,4	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 9: En la empresa, el control de los ingresos y gastos se desarrolla permanentemente, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (2,4%), en desacuerdo (10,6 %), poco de acuerdo (63,5 %), de acuerdo (14,1 %) y muy de acuerdo (9,4 %)

ítem 10: En la empresa, el control de los ingresos y gastos se desarrolla considerando las normas contables.

Tabla 34

En la empresa, el control de los ingresos y gastos se desarrolla considerando las normas contables

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	5	5,9	5,9
En desacuerdo	9	10,6	16,5
Poco de acuerdo	52	61,2	77,6
De acuerdo	12	14,1	91,8
Muy de acuerdo	7	8,2	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 10: En la empresa, el control de los ingresos y gastos se desarrolla considerando las normas contables, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (5,9%), en desacuerdo (10,6 %), poco de acuerdo (61,2 %), de acuerdo (14,1 %) y muy de acuerdo (8,2 %)

DIMENSIÓN: PROCESOS DE COBRANZA

Indicador: Cobranza de recibos

Ítem 11: En la empresa, la cobranza de recibos se desarrolla de acuerdo a directivas internas.

Tabla 35

En la empresa, la cobranza de recibos se desarrolla de acuerdo a directivas internas

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	4	4,7	4,7
En desacuerdo	14	16,5	21,2
Poco de acuerdo	49	57,6	78,8
De acuerdo	11	12,9	91,8
Muy de acuerdo	7	8,2	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 11: En la empresa, la cobranza de recibos se desarrolla de acuerdo a directivas internas, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (4,7%), en desacuerdo (16,5 %), poco de acuerdo (57,6 %), de acuerdo (12,9 %) y muy de acuerdo (8,2 %)

ítem 12: En la empresa, la cobranza de recibos se desarrolla eficazmente.

Tabla 36

En la empresa, la cobranza de recibos se desarrolla eficazmente

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	3	3,5	3,5
En desacuerdo	4	4,7	8,2
Poco de acuerdo	57	67,1	75,3
De acuerdo	9	10,6	85,9
Muy de acuerdo	12	14,1	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 12: En la empresa, la cobranza de recibos se desarrolla eficazmente, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (3,5%), en desacuerdo (4,7 %), poco de acuerdo (67,1 %), de acuerdo (10,6%) y muy de acuerdo (14,1 %)

Indicador: Control de comprobantes de pago

ítem 13: En la empresa, el control de comprobantes de pago

Tabla 37

En la empresa, el control de comprobantes de pago

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	3	3,5	3,5
En desacuerdo	2	2,4	5,9
Poco de acuerdo	60	70,6	76,5
De acuerdo	8	9,4	85,9
Muy de acuerdo	12	14,1	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 13: En la empresa, el control de comprobantes de pago, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (3,5%), en desacuerdo (2,4 %), poco de acuerdo (70,6 %), de acuerdo (9,4%) y muy de acuerdo (14,1 %)

ítem 14: En la empresa, el control de comprobantes de pago

Tabla 38

En la empresa, el control de comprobantes de pago

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	2	2,4	2,4
En desacuerdo	13	15,3	17,6
Poco de acuerdo	56	65,9	83,5
De acuerdo	12	14,1	97,6
Muy de acuerdo	2	2,4	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 14: En la empresa, el control de comprobantes de pago, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (2,4%), en desacuerdo (15,3 %), poco de acuerdo (65,9 %), de acuerdo (14,1 %) y muy de acuerdo (2,4 %)

DIMENSIÓN: PROCESOS DE PATRIMONIO

Indicador: Inventario físico de los bienes

ítem 15: En la empresa, el inventario físico de los bienes se desarrolla de acuerdo a las normas internas.

Tabla 39

En la empresa, el inventario físico de los bienes se desarrolla de acuerdo a las normas internas

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	3	3,5	3,5
En desacuerdo	13	15,3	18,8
Poco de acuerdo	52	61,2	80,0
De acuerdo	14	16,5	96,5
Muy de acuerdo	3	3,5	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 15: En la empresa, el inventario físico de los bienes se desarrolla de acuerdo a las normas internas, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (3,5%), en desacuerdo (15,3 %), poco de acuerdo (61,2 %), de acuerdo (16,5 %) y muy de acuerdo (3,5 %)

ítem 16: En la empresa, el inventario físico de los bienes se desarrolla oportunamente

Tabla 40

En la empresa, el inventario físico de los bienes se desarrolla oportunamente

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	4	4,7	4,7
En desacuerdo	7	8,2	12,9
Poco de acuerdo	54	63,5	76,5
De acuerdo	17	20,0	96,5
Muy de acuerdo	3	3,5	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 16: En la empresa, el inventario físico de los bienes se desarrolla oportunamente, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (4,7%), en desacuerdo (8,2 %), poco de acuerdo (63,5 %), de acuerdo (20,0%) y muy de acuerdo (3,5 %)

Indicador: Conciliación de los bienes patrimoniales

ítem 17: En la empresa, la conciliación de los bienes patrimoniales se desarrolla de acuerdo a las normas internas.

Tabla 41

En la empresa, la conciliación de los bienes patrimoniales se desarrolla de acuerdo a las normas internas

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	3	3,5	3,5
En desacuerdo	8	9,4	12,9
Poco de acuerdo	56	65,9	78,8
De acuerdo	11	12,9	91,8
Muy de acuerdo	7	8,2	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 17: En la empresa, la conciliación de los bienes patrimoniales se desarrolla de acuerdo a las normas internas, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (3,5%), en desacuerdo (9,4 %), poco de acuerdo (65,9 %), de acuerdo (12,9%) y muy de acuerdo (8,2 %)

ítem 18: En la empresa, la conciliación de los bienes patrimoniales se desarrolla oportunamente

Tabla 42

En la empresa, la conciliación de los bienes patrimoniales se desarrolla oportunamente

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	7	8,2	8,2
En desacuerdo	8	9,4	17,6
Poco de acuerdo	52	61,2	78,8
De acuerdo	11	12,9	91,8
Muy de acuerdo	7	8,2	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 18: En la empresa, la conciliación de los bienes patrimoniales se desarrolla oportunamente, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (8,2%), en desacuerdo (9,4 %), poco de acuerdo (61,2 %), de acuerdo (12,9%) y muy de acuerdo (8,2 %)

Indicador: Control de alta y baja de bienes

ítem 19: En la empresa, el control de alta y baja de bienes se desarrolla de acuerdo a normas internas.

Tabla 43

En la empresa, el control de alta y baja de bienes se desarrolla de acuerdo a normas internas

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	4	4,7	4,7
En desacuerdo	11	12,9	17,6
Poco de acuerdo	49	57,6	75,3
De acuerdo	12	14,1	89,4
Muy de acuerdo	9	10,6	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 19: En la empresa, el control de alta y baja de bienes se desarrolla de acuerdo a normas internas, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (4,7%), en desacuerdo (12,9 %), poco de acuerdo (57,6 %), de acuerdo (14,1 %) y muy de acuerdo (10,6%)

Ítem 20: En la empresa, el control de alta y baja de bienes se desarrolla oportunamente.

Tabla 44

En la empresa, el control de alta y baja de bienes se desarrolla oportunamente

Nivel	f	%	% Acum.
Muy en desacuerdo	3	3,5	3,5
En desacuerdo	4	4,7	8,2
Poco de acuerdo	57	67,1	75,3
De acuerdo	8	9,4	84,7
Muy de acuerdo	13	15,3	100,0
Total	85	100,0	

Nota. Tomado del procesamiento del cuestionario de la VD

Los datos consignados en la tabla hacen visible los siguientes resultados con relación al ítem 20: En la empresa, el control de alta y baja de bienes se desarrolla oportunamente, según los encuestados respondieron: Muy en desacuerdo (3,5%), en desacuerdo (4,7 %), poco de acuerdo (67,1 %), de acuerdo (9,4%) y muy de acuerdo (15,3 %)

4.2. Prueba estadística

VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

La gestión empresarial influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La gestión empresarial no influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

Hipótesis alterna

H1: La gestión empresarial influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

b) Nivel: 0.05

c) Elección de la prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 45

Correlaciones

			Gestión empresarial	Procesos operativos
Rho de Spearman	Gestión empresarial	Coefficiente de correlación	1,000	0,821**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	86	86
	Procesos operativos	Coefficiente de correlación	0,821**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	86	86

Fuente: Aplicación de instrumentos

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

e) Conclusión:

El coeficiente de correlación estimado es 0,821 y el p-valor de 0,000, con estos resultados se afirma que la gestión empresarial influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS SECUNDARIA

La planificación influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La planificación no influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

Hipótesis alterna

H1: La planificación influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

b) Nivel de significancia: 0.05

c) Elección de la prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 46

Correlaciones

			Planificación	Procesos operativos en las áreas administrativas
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	86	86
	Procesos operativos en las áreas administrativas	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	86	86

Fuente: Aplicación de instrumentos

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

e) Conclusión:

El coeficiente de correlación estimado es 0,694 y el p-valor de 0,000, con estos resultados se afirma que la planificación influye en los procesos

operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS SECUNDARIA

La organización influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La organización no influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

Hipótesis alterna

H1: La organización influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

b) **Nivel de significancia:** 0.05

c) **Elección de la prueba estadística:** Rho de Spearman

Tabla 47

Correlaciones

			Organización	Procesos operativos en las áreas administrativas
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	0,852**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	86	86
	Procesos operativos en las áreas administrativas	Coefficiente de correlación	0,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	86	86

Fuente: Aplicación de instrumentos

d) **Regla de decisión:**

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

e) Conclusión:

El coeficiente de correlación estimado es 0,852 y el p-valor de 0,000, con estos resultados se afirma que la organización influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS SECUNDARIA

La dirección influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La dirección no influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

Hipótesis alterna

H1: La dirección influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

b) Nivel de significancia: 0.05

c) Elección de la prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 48

Correlaciones

			Dirección	Procesos operativos en las áreas administrativas
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	0,874**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	86	86
	Procesos operativos en las áreas administrativas	Coeficiente de correlación	0,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	86	86

Fuente: Aplicación de instrumentos

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

e) Conclusión:

El coeficiente de correlación estimado es 0,874 y el p-valor de 0,000, con estos resultados se afirma que la dirección influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

VERIFICACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS SECUNDARIA

El control influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

a) Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: El control influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

Hipótesis alterna

H1: El control influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

b) Nivel de significancia: 0.05

c) Elección de la prueba estadística: Rho de Spearman

Tabla 49

Correlaciones

			Control	Procesos operativos en las áreas administrativas
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	0,859**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	86	86
	Procesos operativos en las áreas administrativas	Coefficiente de correlación	0,859**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	86	86

Fuente: Aplicación de instrumentos

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

e) Conclusión:

El coeficiente de correlación estimado es 0,859 y el p-valor de 0,000, con estos resultados se afirma que el control influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados

Como resultado del trabajo de campo y el procesamiento de los datos, se concluyó que, de acuerdo a la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman, se comprobó la hipótesis general: la gestión empresarial influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018. Los resultados indicados guardan relación con Cuji (2012), quien concluye que la entidad tiene una óptima afinidad con sus proveedores, con relación a financiamiento, tiempos de entrega, cantidades, siendo un importante factor para cumplir los tiempos de entrega. Asimismo, la organización debe contar con un gran capital humano, muy competente, que esté capacitando de manera permanente. Los inconvenientes que tiene la empresa es la inexistencia de una estructura contable financiera, a veces no son adecuadamente direccionadas; ya que no utilizan herramientas de gestión como los planes estratégicos. Sin embargo, si mantiene con

una correcta cartera de clientes, porque sus productos son de calidad, por lo que tiene el reconocimiento de sus grupos de interés. Son afines a lo sostenido por Hernández (2013), quien concluye que en la empresa no existen manuales de normas y procedimientos, sin embargo, sí hay ciertas pautas por departamento. Los dueños de negocios otorgan importancia a la documentación de procedimientos, debido a que es la única forma de resguardar y agregar valor empresarial.

Con respecto a la primera hipótesis específica, se comprobó que la planificación influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

En esa misma dirección, Flores (2015), quien concluye que el procedimiento Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa indicada, se realiza de manera parcial, debido a que no hubo un correcto manejo de los procesos administrativos y la gestión empresarial, debido a que no tienen suficientes conocimientos sobre cómo administrar con éxito por parte de los órganos directivos que laboran y el escaso compromiso de algunos directivos, asimismo, se

llevó a cabo un planteamiento de soluciones para optimizar el desempeño administrativo. Por tanto, se hace necesario, se capaciten en el proceso administrativo para optimizar los procesos operativos del ente organizacional.

Lo comprobado tiene relación parcial con lo indicado por Cuya (2017), quien concluye que al inicio se percibió dentro de la organización que el órgano directivo muestra debilidades en su desenvolvimiento en la gestión empresarial del rubro de transportes, por consiguiente, con el fortalecimiento de las competencias de cada uno de los miembros de la organización, se alcanzará el crecimiento de la entidad.

Dentro del ámbito de la gestión empresarial se realiza en un nivel medio o regular, significando la existencia de fortalezas en el procedimiento administrativo. Dentro del ámbito de la organización, este se ejecuta de forma ineficiente, ya que los resultados están en un nivel ponderado bajo de 2.5, a causa de que no se evidencia una estructura formal de trabajo. Dentro del ámbito de la dirección no se existe un manejo eficiente del recurso humano, por consiguiente, los resultados obtenidos, se encuentran en una ponderación de 3.1.

Con referencia a la segunda hipótesis específica se comprobó que la organización influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018. Resultados que son parecidos con lo sostenido por Castillo (2017), quien concluye que la gestión empresarial influye significativamente en la competitividad. Por lo tanto, se concluye que la buena gestión empresarial de una MYPE repercute significativamente en la competitividad, dado que, para ser competitivos en el ámbito empresarial, es oportuno conservar una gestión empresarial constante. En ese sentido, se determinó la existencia de una influencia significativa de la planeación empresarial en la competitividad de las MYPEs. Por lo tanto, se concluye que la planeación empresarial influye de forma significativa en la competitividad de las MYPEs, considerando que la planeación empresarial es de gran importancia ya que genera una mayor competitividad empresarial.

En cuanto a la tercera hipótesis específica se demostró que la dirección influye significativamente en los procesos

operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.

Por ello, es crucial que las organizaciones empresariales desarrollen una adecuada planificación, en cuanto al cumplimiento de la misión de la organización, logro de objetivos estratégicos, avance de la visión de la organización. Todo ello permitirá que desarrolle adecuados procesos contables, en cuanto a la gestión contable, llevar los libros contables adecuadamente, la preparación de los estados financieros, el control del registro de operaciones contables. Asimismo, que considere los procesos de tesorería, en cuanto al registro del movimiento de ingresos, revisión de los ingresos y gastos, el control de los ingresos y egreso, la elaboración de conciliaciones, y la custodia y control de las cartas fianzas.

Estos resultados guardan relación con Barreto (2018), quien concluye que la calidad de gestión empresarial se vincula de forma positiva con el nivel de competitividad de las MYPES textiles del Emporio Comercial Gamarra ubicado en el Distrito de La Victoria, Lima. Es necesario que desarrollen adecuadamente los procesos de cobranza, que incluye la cobranza de recibos, el análisis de los

reportes de cobranza, el proceso de la información del resumen general de ingresos, el control de comprobantes de pago, la gestión de la base de cobranzas, la preparación de la información de cobranzas, la gestión administrativa de cobranzas. Los procesos de cobranza, que incluye la cobranza de recibos, el análisis de los reportes de cobranza, el proceso de la información del resumen general de ingresos, el control de comprobantes de pago, la gestión de la base de cobranzas, la preparación de la información de cobranzas, la gestión administrativa de cobranzas.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica se comprobó que el control influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018. Los resultados se relacionan de manera parcial con lo sostenido por Nestor (2015), quien concluye que hay una relación significativa entre la gestión de recursos humanos y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios, rubro imprentas en la ciudad de Tacna, año 2013. Resultados: $r=0,975$ (Correlación Rho de Spearman), $(0,00 < 0,01)$.

Existe una relación significativa entre la gestión financiera y el nivel de desarrollo económico de la MYPES del Sector Servicios. Asimismo, deben desarrollar adecuados procesos contables sobre todo en cuanto al análisis contable para desarrollar una correcta preparación de los estados financieros, y desarrollar un control interno de los registros contables. Así como optimizar los procesos de patrimonio, en cuanto al inventario físico de los bienes, la conciliación de los bienes patrimoniales, el control de alta y baja de bienes.

CONCLUSIONES

PRIMERA

La gestión empresarial influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018, de acuerdo a la correlación de Spearman, cuyo valor es 0,821.

SEGUNDA

La planificación influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018, de acuerdo a la correlación de Spearman, cuyo valor es 0,694.

TERCERA

La organización influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa

ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018, de acuerdo a la correlación de Spearman, cuyo valor es 0,852.

CUARTA

La dirección influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018, de acuerdo a la correlación de Spearman, cuyo valor es 0,874.

QUINTA

El control influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018, de acuerdo a la correlación de Spearman, cuyo valor es 0,859.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se sugiere que los directivos de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, fortalezcan la gestión empresarial, con enfoque de resultados, que permitan mayor fluidez en los procesos operativos en las áreas administrativas.

SEGUNDA

Se sugiere que los directivos de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna promuevan una organización sólida de acuerdo a los objetivos de la entidad, para optimizar la positiva organización de los usuarios.

TERCERA

Se sugiere que los directivos de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, desarrollen en el fortalecimiento de la dimensión organización, con la finalidad de que se asigne de forma adecuada responsabilidades.

CUARTA

Se sugiere que la plana directiva del área de cobranza de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, ejecute las acciones de control de las cobranzas para la fiabilidad del Libro de Caja.

QUINTA

Se sugiere que el Área de Patrimonio de la empresa ELECTROSUR desarrolle actividades de supervisión de las altas y baja de bienes, para contar con información sólida, y se cuente con estados financieros fiables, específicamente en la cuenta 33.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguilar, H. (2015). *Manual del Contador - Enfoque Contable*. (1º ed.).– Editorial Entrelíneas S.R.Ltda.
- Andrade, S. (2002). *Diccionario de Economía y Contabilidad*. Segunda edición. Editorial Andrade.
- Apaza, M. (2011). *Estados Financieros Formulación, Análisis e Interpretación conforme a las NIIFS y al PCGE*". (1º ed.). Editorial Pacífico.
- Barreto, A. (2018). *Gestión Empresarial y competitividad empresarial de las MYPES textiles del Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2018*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo.
- Castañeda, S. (2006). *Manual para la Administración de Bienes Patrimoniales*.
- Castillo, J. (2017). *La gestión empresarial y su influencia en la competitividad de las MYPEs del centro comercial Covida, Los Olivos, año 2017*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de administración*. Editorial Mc. Graw Hill
- Cuji, W. G. (2012). *Mejoramiento de la Gestión Empresarial de la Empresa Graficus C.A.*" (Tesis de grado). Universidad Central del Ecuador.
- Cuya, S. (2017). *Capacidad directiva y su relación con la gestión empresarial de la empresa de transportes y servicios generales mi Perú S.A, año 2016*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. de: <http://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/10762?locale-attribute=en>
Editorial CEPREACCSA E.I.R.L.
- Elizondo, A. (2003). *Proceso Contable 1*. (3º ed.).

- Fernández, M. (2003). *El Control, Fundamento de la Gestión por procesos*. segunda edición. ESIC Editorial.
- Fernández, M.L. (2007). La Ventaja competitiva y su incidencia en la gestión financiera de la cadena de tiendas Cerratto S.R.L., Comercializadora De Calzados. (Tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres.
- Flores, S. (2015). *Proceso administrativo y gestión empresarial en COPROABAS, JINOTEGA*. (Tesis de maestría). Matagalpa – Nicaragua.
- Franklin, F. . (2007). *Auditoria administrativa: Gestión Estratégica del Cambio*. segunda edición, México: Pearson Educación.
- García, L. (2018). Caracterización del control interno del área de tesorería de las empresas del sector agropecuario del Perú: caso del Área de Tesorería de la Empresa San Lorenzo Produce Sociedad Anónima Cerrada –Sullana y Propuesta de Mejora 2018. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote – Chimbote.
- Gonzales, S. (2013). *Contabilidad I*. Lima: Editorial Imprenta Unión de la Universidad Peruana Unión.
- Griffin, R., (2011). *Administración, Editorial Cengage Learning*. Décima edición, México, ISBN: 6074816034, 250 Págs.
- Haried, A.A. (2002). *Contabilidad Financiera*. Barcelona, España: Océano. 751 pág
- Hernández S. et al. (2010). *Metodología de la investigación*. Mac Graw Hill
- Hernández, J. (2013). *Modelo de gestión empresarial según nuevas tendencias: intangibles y calidad total. Aplicación al sector Camaronero de Venezuela*. (Tesis de doctorado de la Universidad de Córdoba – España).

- Hinojosa, E. (2017). *La Tesorería y el Pago a Proveedores del Ministerio Público – 2016*. (Tesis de maestría Universidad César Vallejo – Lima).
- López, J. y Chang, J. (2007). *Sistemas Administrativos*. Revista de Gestión Pública y Desarrollo, diciembre.
- Meigs, R, Williams, J, Haka, S y Bettner, M (2000). *Contabilidad la base para decisiones gerenciales*. Mc Graw-Hill. Interamericana.
- Munch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y secuencia administrativo*. Prentice Hall.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por Procesos, cuarta edición*. España: ESIC EDITORIAL.
- Robbins, S. (2005). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Prentices Hall.
- Valdivia, E. (2010). *Manual del sistema nacional de control y auditoría gubernamental*. Pacífico.

ANEXOS

ANEXO 01 - MATRIZ DE CONSISTENCIA: “GESTIÓN EMPRESARIAL Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA ELECTROSUR S.A., DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2018”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Problema principal ¿Cómo la gestión empresarial influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018?. Problemas secundarios a) ¿De qué manera la planificación influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018?. b) ¿Cómo la organización influye en los procesos	Objetivo General Determinar cómo la gestión empresarial influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018. Objetivos Específicos a) Establecer de qué manera la planificación influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.	Hipótesis general La gestión empresarial influye significativamente en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018. Hipótesis específicas a) La planificación influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.	Variable independiente Gestión empresarial Variable dependiente procesos operativos en las áreas administrativas	Diseño de la investigación • No experimental • Descriptivo • Transeccional Técnicas de recolección de datos Encuesta Instrumentos de recolección de datos Cuestionario Población

operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018?. c) ¿De qué manera la dirección influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018?. d) ¿Cómo el control influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018?.	b) Analizar cómo la organización influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018. c) Evaluar de qué manera la dirección influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018. d) Analizar cómo el control influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.	b) La organización influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018. c) La dirección influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018. d) El control influye en los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ELECTROSUR S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018.	La población de estudio estará constituida por el personal de las Áreas operativas de la empresa ELECTROSUR S.A. siendo un total de 27. Muestra En el presente estudio no fue necesario obtener muestra se trabajó con toda la población, ya que se tendrá acceso a aplicarles el instrumento. Procesamiento de datos El procesamiento de datos del presente estudio se hará con el SPSS 23 Edition y Excel. Asimismo, se utilizará la estadística inferencial, para la contrastación de la hipótesis. Análisis de datos Se utilizarán técnicas y medidas de la estadística descriptiva e inferencial.
--	---	---	--

				Con respecto a la estadística descriptiva, se utilizarán las tablas de frecuencia absoluta y relativa. Con respecto a la estadística inferencial, se utilizará la prueba correlación de Spearman.
--	--	--	--	---

Nota: Elaboración propia.

ANEXO 02 - INSTRUMENTO 1

“GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA EMPRESA ELECTROSUR S.A., DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2018”.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como objetivo evaluar la gestión empresarial en las áreas administrativas de la empresa Electrosur S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018. Por tanto, sírvase marcar con una x la respuesta que seleccione.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

CATEGORÍAS				
Siempre	Frecuentemente	Casi nunca	A veces	Nunca
5	4	3	2	1

Nro	PREGUNTAS	CATEGORÍAS				
		1	2	3	4	5
	PLANIFICACIÓN					
	Cumplimiento de la misión de la organización					
1	En la empresa se cumple la misión de la organización con eficiencia.					
2	En la empresa se cumple la misión de la organización con eficacia.					
	Logro de objetivos estratégicos					
3	En la empresa el logro de objetivos estratégicos se concretiza oportunamente.					
4	En la empresa se consigue los objetivos estratégicos cumpliendo las directivas internas.					
	Avance de la visión de la organización					
5	En la empresa, el avance de la visión de la organización se consigue producto del trabajo colaborativo.					

6	En la empresa el avance de la visión de la organización se consigue cumpliendo las directivas internas.					
	ORGANIZACIÓN					
	Organización de recursos humanos					
7	En la empresa, la organización de recursos humanos se ejecuta de acuerdo a las directivas internas.					
8	En la empresa, la organización de recursos humanos se ejecuta de acuerdo a la misión de la organización.					
	Asignación de responsabilidades					
9	En la empresa se asigna responsabilidades puntualmente.					
10	En la empresa se desarrolla ordenadamente por la asignación de responsabilidades.					
	DIRECCIÓN					
	Liderazgo					
11	Los directivos de la empresa ejercen un buen liderazgo.					
12	Los directivos de la empresa ejercen un liderazgo permanentemente.					
	Motivación					
13	En la empresa, se motiva a los trabajadores, a través de los incentivos.					
14	En la empresa, se motiva a los trabajadores, a través del reconocimiento.					
	Supervisión					
15	En la empresa se supervisa a los trabajadores de manera justa.					
16	En la empresa se supervisa a los trabajadores eficazmente.					
	CONTROL					
	Cumplimiento de metas físicas					
17	El cumplimiento de metas físicas se logra con eficiencia.					
18	El cumplimiento de metas físicas se logra con eficacia.					
	Cumplimiento de metas financieras					
19	El cumplimiento de metas financieras se logra con eficiencia.					
20	El cumplimiento de metas financieras se logra con eficacia.					

ANEXO 03 - INSTRUMENTO 2

“LOS PROCESOS OPERATIVOS EN LAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS DE LA EMPRESA ELECTROSUR S.A., DE LA CIUDAD DE TACNA, AÑO 2018”.

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como objetivo evaluar los procesos operativos en las áreas administrativas de la empresa ElectroSur S.A., de la ciudad de Tacna, año 2018. Por tanto, sírvase marcar con una x la respuesta que seleccione.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

CATEGORÍAS				
Siempre	Frecuentemente	Casi nunca	A veces	Nunca
5	4	3	2	1

Nro	PREGUNTAS	CATEGORÍAS				
		1	2	3	4	5
	PROCESOS CONTABLES					
	Gestión contable					
1	En la empresa se desarrolla la gestión contable de acuerdo a normas internacionales de información financieras.					
2	En la empresa se desarrolla la gestión contable de acuerdo a normas internacionales de información financieras.					
	Llevado de libros contables					
3	En la empresa llevan los libros contables ordenadamente.					
4	En la empresa llevan los libros contables se encuentran al día.					
	Preparación de los estados financieros					

5	En la empresa, la preparación de los estados financieros se desarrolla teniendo en cuenta las norma internaciones de información financiera.					
6	En la empresa, la preparación de los estados financieros se desarrolla teniendo en cuenta las norma internaciones de información financiera.					
	PROCESOS DE TESORERÍA					
	Registro del movimiento de ingresos y egresos					
7	En la empresa, el registro del movimiento de ingresos se ejecuta considerando las directivas internas de la empresa.					
8	En la empresa, el registro del movimiento de ingresos se ejecuta se ejecuta oportunamente.					
	Control de los ingresos y egresos					
9	En la empresa, el control de los ingresos y gastos se desarrolla permanentemente.					
10	En la empresa, el control de los ingresos y gastos se desarrolla considerando las normas contables.					
	PROCESOS DE COBRANZA					
	Cobranza de recibos					
11	En la empresa, la cobranza de recibos se desarrolla de acuerdo a directivas internas.					
12	En la empresa, la cobranza de recibos se desarrolla eficazmente.					
	Control de comprobantes de pago					
13	En la empresa, el control de comprobantes de pago					
14	En la empresa, el control de comprobantes de pago					
	PROCESOS DE PATRIMONIO					
	Inventario físico de los bienes					
15	En la empresa, el inventario físico de los bienes se desarrolla de acuerdo a las normas internas.					
16	En la empresa, el inventario físico de los bienes se desarrolla oportunamente.					
	Conciliación los bienes patrimoniales					
17	En la empresa, la conciliación de los bienes patrimoniales se desarrolla de acuerdo a las normas internas.					
18	En la empresa, la conciliación de los bienes patrimoniales se desarrolla oportunamente.					
	Control de alta y baja de bienes					
19	En la empresa, el control de alta y baja de bienes se desarrolla de acuerdo a normas internas.					
20	En la empresa, el control de alta y baja de bienes se desarrolla oportunamente.					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN.