



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD
CON MENCIÓN EN FINANZAS**

TESIS

Para optar el título profesional de Contador Público

Auditoría operativa y la gestión de cuentas por cobrar en una
empresa de servicios

PRESENTADO POR

Riofrio Espinoza, Nelly del Rosario

ASESOR

Espinoza Vásquez, Gladys
0000-0002-1333-5614

Lima, 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD ANTIPLAGIO TURNITIN

Mediante la presente, Yo:

Nelly del Rosario Riofrio Espinoza, identificada con DNI 25811928
Egresada de la Escuela Profesional de Contabilidad con Mención en Finanzas del año 2019 y
habiendo realizado¹ la Tesis para optar el Título Profesional² de Contador Público con mención
en Finanzas, se deja constancia que el trabajo de investigación fue sometido a la evaluación del
Sistema Antiplagio Turnitin el 08 de setiembre del 2023, el cual ha generado un porcentaje de
originalidad³ de 24%

En señal de conformidad con lo declarado, firmo el presente documento el 08 de setiembre del
2023.

Egresada
Nelly del Rosario Riofrio Espinoza

Asesor
Gladys Espinoza Vázquez
DNI: 07137445

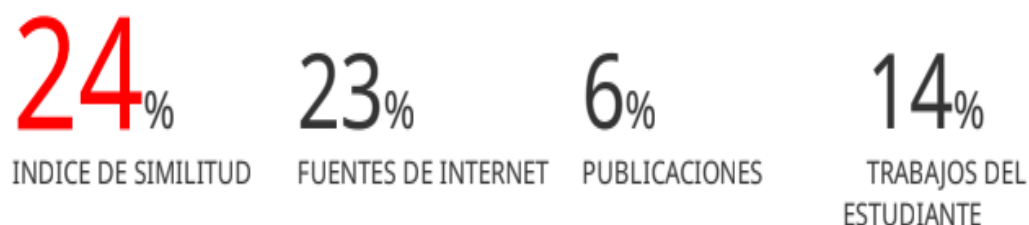
¹ Especificar qué tipo de trabajo es: tesis (para optar el título), artículo (para optar el bachiller), etc.

² Indicar el título o grado académico: Licenciado o Bachiller en /Enfermería, psicología...), Abogado, Ingeniero Ambiental, Químico Farmacéutico, Ingeniero Industrial, Contador Público...

³ Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8° numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos—RENATI, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-sunedu/cd Y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

Auditoría operativa y la gestión de cuentas por cobrar en una empresa de servicios

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uch.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Hay momentos especiales en la vida en los que se pueden vivir y soñar, es por ello que hoy se cumple uno de mis anhelados sueños y quiero dedicar este triunfo:

A Dios, por ser extraordinario y estar en las circunstancias más difíciles, por darme vida y salud, por su inmensa sabiduría y paciencia.

A mi esposo Víctor Hugo, a mis cuatro amores Piero, Zafiro, Ámbar y Fabián, por su amor infinito” ...Los amo.

AGRADECIMIENTO

Como no agradecer al Todopoderoso, por persistir en mi camino y sin duda un especial agradecimiento a mi esposo e hijos por ese impulso al cumplimiento de mi sueño, por ser mis cómplices incondicionales.

Agradecimiento a nuestros maestros de la UCH, por impartir su sabiduría a lo largo del desarrollo de nuestra carrera.

A la Tutora, a mis padres por inculcarme valores y enseñarme que para lograr algo en la vida no hay obstáculos, a mis compañeros de aula, por enseñarme que la unión es la fuerza para llegar a la meta.

RESUMEN

El presente tuvo como objetivo general: Determinar si la auditoría operativa se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C del distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019, de manera que permita evaluar la eficiencia y la eficacia con la que se está desarrollando. Con respecto a la metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo; el diseño de la investigación es no experimental longitudinal, de tipo correlacional, porque el estudio se evaluó en dos periodos consecutivos.

La muestra estuvo conformada por 20 participantes de las diferentes áreas, administrativa, operativa, logística y recursos humanos, la técnica empleada fue la encuesta y el instrumento de recolección el cuestionario teniendo como preguntas 20 ítems, 12 preguntas consideradas a la variable auditoría operativa y 8 preguntas a la variable gestión de cuentas por cobrar, siendo estas validadas por el juicio de tres expertos, para el procesamiento de los datos se ha utilizado el Alfa de Cronbach cuyo coeficiente es 0,842. Se encontró como principal problema la falencia de una formalidad en lo que respecta al conocimiento de las funciones y procedimientos, lo que no es conocedor de los colaboradores.

Finalmente se llegó a la conclusión que la gerencia debe considerar en aplicar la auditoría operativa a la gestión de cuentas por cobrar, así mismo deben respetar las cláusulas de los contratos para evitar sanciones y penalidades. De igual manera se emitió la conclusión y las recomendaciones a la gerencia a tomar en cuenta.

Palabras Clave: Auditoria operativa, Gestión de cuentas por cobrar, recursos, eficacia, eficiencia.

ABSTRACT

The present had as general objective: To determine whether the operational audit is related to the management of accounts receivable in the company RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C of the district of San Martín de Porres during the years 2018-2019, so as to evaluate the efficiency and effectiveness with which it is being developed. Regarding the research methodology was quantitative approach; the research design is non-experimental longitudinal, correlational type, because the study was evaluated in two consecutive periods.

The sample was made up of 20 participants from different areas, administrative, operational, logistics and human resources, the technique used was the survey and the collection instrument was the questionnaire with 20 items as questions, 12 questions considered the operational audit variable and 8 questions to the accounts receivable management variable, these being validated by the judgment of three experts. Cronbach's Alpha, whose coefficient is 0.842, has been used to process the data. The main problem was found to be the lack of formality regarding knowledge of functions and procedures, which is not known to the collaborators.

Finally, it was concluded that management should consider applying the operational audit to the management of accounts receivable, likewise they must respect the clauses of the contracts to avoid sanctions and penalties. In the same way, the conclusion and recommendations to management to be taken into account were issued.

Keywords: Operational audit, Accounts receivable management, resources, effectiveness, efficiency.

CONTENIDO

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
CONTENIDO.....	viii
LISTA DE FIGURAS.....	ix
LISTA DE TABLAS.....	x
INTRODUCCIÓN.....	1
AUDITORÍA OPERATIVA.....	4
GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR.....	10
METODOLOGÍA.....	15
DISEÑO.....	15
PARTICIPANTES.....	15
MEDICIÓN E INSTRUMENTOS.....	16
PROCEDIMIENTO.....	18
ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	19
DISCUSIÓN.....	43
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS.....	54

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Procedimientos de Auditoría Operativa.....	5
Figura 2	Tasa de valor agregado	9
Figura 3	Indicadores de Rentabilidad.....	10
Figura 4	Dimensión y evaluación de recursos materiales	19
Figura 5	Requerimiento y seguimiento al uso de materiales	20
Figura 6	Dimensión y evaluación de recursos humanos	21
Figura 7	Selección y contratación del personal.....	22
Figura 8	Dimensión y evaluación de recursos financieros.....	23
Figura 9	Requerimiento de financiamiento externo.....	24
Figura 10	Evaluación de la dimensión eficiencia.....	25
Figura 11	Planificación, funciones y logro de alcanzar la meta.....	26
Figura 12	Evaluación del rendimiento de la productividad	27
Figura 13	Control y seguimiento de productividad.....	28
Figura 14	Evaluación de rentabilidad.....	29
Figura 15	Cumplimiento en la ejecución de las obras	30
Figura 16	Evaluación de políticas y manuales de procedimientos.....	31
Figura 17	Políticas aplicadas a cuentas por cobrar	32
Figura 18	Control de facturas pendiente de cobranza	33
Figura 19	Riesgo por cumplimiento de obligaciones a corto y largo plazo	34
Figura 20	Línea de crédito en la adquisición de materiales	35
Figura 21	Cartera de proveedores	36
Figura 22	Control de cuentas por pagar a proveedores	37
Figura 23	Demandas judiciales por incumplimiento de obligaciones.....	38

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Diferencia entre eficiencia y eficacia	7
Tabla 2	Factores de la gestión de cuentas por cobrar	12
Tabla 3	Determinación de la muestra	16
Tabla 4	Escala Likert	17
Tabla 5	Validación de juicio de expertos.....	18
Tabla 6	Coeficiente Confiabilidad.....	20
Tabla 7	Dimensión y evaluación de recursos materiales	19
Tabla 8	Requerimiento y seguimiento al uso de materiales	20
Tabla 9	Dimensión y evaluación de recursos humanos	21
Tabla 10	Selección y contratación del personal.....	22
Tabla 11	Dimensión y evaluación de recursos financieros	23
Tabla 12	Requerimiento de financiamiento externo	24
Tabla 13	Evaluación de la dimensión eficiencia	25
Tabla 14	Planificación, funciones y logro de alcanzar la meta.....	26
Tabla 15	Evaluación del rendimiento de la productividad.....	27
Tabla 16	Control y seguimiento de productividad al personal.....	28
Tabla 17	Evaluación de la rentabilidad	29
Tabla 18	Cumplimiento en la ejecución de las obras	30
Tabla 19	Evaluación de políticas y manuales de procedimientos	31
Tabla 20	Políticas aplicadas a cuentas por cobrar	32
Tabla 21	Control de facturas pendiente de cobranza	33
Tabla 22	Riesgo por cumplimiento de obligaciones a corto y largo plazo	34
Tabla 23	Línea de crédito en la adquisición de materiales	35
Tabla 24	Cartera de proveedores.....	36
Tabla 25	Control de cuentas por pagar a proveedores	37
Tabla 26	Demandas judiciales por incumplimiento de obligaciones	38
Tabla 27	Correlación de Dimensión Evaluación de Recursos en la gestión de cuentas por Cobrar.....	39
Tabla 28	Correlación de Dimensión de Eficiencia en la gestión de Cuentas por Cobrar.	41
Tabla 29	Correlación entre Auditoría Operativa y la gestión de Cuentas por Cobrar.	42

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A: Matriz de operacionalización de variables	55
ANEXO B: Matriz de consistencia	56
ANEXO C: Validación de juicio de experto	57
ANEXO D: Informe de auditoría operativa	69
ANEXO E: Analisis foda	70
ANEXO F: Organigrama de la empresa	71

INTRODUCCIÓN

A nivel internacional la auditoría se ha centrado en las grandiosas firmas, con el transcurso del tiempo y dada la mayor disponibilidad de información, las compañías buscan diversificar sus productos, o servicios tal es el caso de las reconocidas sociedades auditoras, llamadas “Big Four” se relacionan con grandes y pequeñas compañías del sector; de hecho las pequeñas sociedades evalúan las sugerencias y recomendaciones que les brindan los auditores externos, a medida que desempeñan un importante papel a escala local e internacional, los directivos se valen de ellas como instrumento de control, evaluando y tomando en consideración los riesgos previstos que afectan la operatividad de la compañía, a su vez la mejor decisión será eficaz de manera que obtenga buenos resultados en un periodo determinado (Remache et, al., 2021).

Actualmente, las compañías se encuentran en un universo globalizado, buscan expandirse y consolidarse en diferentes mercados, las compañías hacen uso de las auditorías; buscan examinar, evaluar, fiscalizar y dar seguimiento al contexto económico y operativo de la organización (Ariza, 2020). Para el crecimiento de pequeñas y medianas compañías, contar con liquidez es primordial; que tengan mayor acceso a los flujos de capital y puedan cumplir sus compromisos a corto y mediano plazo (Caiza et al., 2020). Una auditoría de cuentas por cobrar busca identificar su valor razonable, y debe cuantificarse al valor negociado en la facturación, evalúa, analiza y verifica el análisis de las cuentas contables y pone en marcha medidas para obtener mejor supervisión y estar al tanto de los procesos de recaudación (Manrique, 2019).

El Consejo General de Economistas (CGE) ha señalado que las pequeñas y medianas compañías no están obligadas a presentar información financiera, existe libertad en las empresas en cuánto a las medidas para su debida presentación, respecto al marco legal las entidades deben ser eficientes, el auditor de cuentas por cobrar o pagar debe comprobar su existencia y además está sometido a verificación (Cabrol, 2021). La auditoría operativa menciona la evaluación al análisis de resultados que ayude a plantear la ejecución de buenas prácticas de control interno, en efecto se deben aplicar evaluaciones de riesgo y de control a los procesos realizados, logrando obtener una mayor capacidad y corrección inmediata (Eraso, 2019).

Lo descrito líneas arriba, se pudo observar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C, es una compañía familiar, brinda servicios a entidades públicas y privadas mediante la participación en licitaciones con el estado. Se dedica a todo tipo de obras eléctricas, industriales, civiles y sanitarias en general (carreteras, edificaciones, pistas y veredas), instrumentación, estudios y ejecución de sistemas de puesta a tierra, implementación de estaciones de telecomunicaciones, instalación de aire acondicionado y grupos electrógenos, Instalación de sistemas de gas natural, fabricación en metalmecánica, montaje de drywall y tabiquería, estudios y supervisión de obras, entre otros.

El problema que se evidencia en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C; es el siguiente: la empresa cuenta con facturas pendientes de cobro, debido a que se encuentran judicializadas y penalizadas por el incumplimiento en la entrega de las obras en las fechas establecidas. Según el artículo 161 del Reglamento de Contrataciones del Estado, indica que estas penalidades se descuentan de los pagos a cuenta, de las valorizaciones, o de la liquidación final. Todo aquello genera multas y penalidades que afecta la liquidez de la compañía, de los cuales este incumplimiento se da por la falta de materiales y equipos importados, retrasa el avance de las obras, no cuenta con objetivos establecidos y políticas para la adquisición de los materiales, ni control de los procesos en la recepción de los mismos. Constatando en reiteradas veces que el material es sustraído por el mismo personal. La empresa no cuenta con personal calificado, el residente de obra no está monitoreando el avance de las obras.

De continuar la situación descrita líneas arriba, se vio afectada la empresa y se generaron injustificados gastos de los recursos, en el área de cuentas por cobrar de la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C., existen restricciones en cuanto a la revisión física de ciertas normativas llevadas a cabo en el proceso de cobranza, ya que se maneja de forma empírica dichas operaciones. Todo ello ha generado pérdidas financieras, por lo que es conveniente plasmar y planear los procesos por medio de un manual de normas y procedimientos que aligere, organice y armonice las funciones en el área mencionada. En consecuencia, los errores y debilidades anteriormente señalados en el ciclo de cuentas por cobrar, pueden llevarlas al cierre definitivo. Así mismo, se deriva la pregunta de investigación: ¿De qué manera la auditoría operativa se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar de la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C., ubicada en el distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019?, de la cual se presentan como problemas específicos los siguientes: i) ¿Cómo la evaluación de recursos se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar de la empresa RVJ Ingeniería de

Avanzada S.A.C., ubicada en el distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019? y ii) ¿Cómo la eficiencia se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar de la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. ubicada en el distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019?

Habiendo reconocido la problemática planteada, es preciso dar revisión a las investigaciones que trataron el tema de estudio del presente documento, en el aporte de Villavicencio (2021) demostró que toda empresa debe considerar políticas de crédito, con el propósito de fiscalizar y llevar un control eficaz, la falta de la misma conlleva a la quiebra y se ve afectada la liquidez de la empresa; así mismo se debe crear un diseño de ética que contenga principios, normas, leyes que se deben cumplir para operar legal y éticamente. Dicho resultado concuerda con los estudios de Hernández (2021) quien manifiesta que se deben reestructurar las políticas de crédito; así mismo deben ser evaluadas periódicamente para lograr un óptimo nivel de gestión con el objetivo de evitar riesgos que afectan la cobranza dudosa. Asu vez, Chuquizuta & Oncoy (2017) tuvo como fin aplicar estrategias necesarias, en la indagación de nuevas herramientas que les permita perfeccionar la ejecución de sus actividades; buscando supervisar y vigilar el control interno, por tanto, debido a su aplicación se minimizan riesgos y fraudes, se salvaguardan y protegen los activos y beneficios de la organización. El aporte de Velez, & Encalada (2020) tuvo como objetivo la estimación de los componentes de riesgo de controles internos; manifiestan que los manuales de procedimientos, políticas que poseen las empresas constructoras no son muy claras, inclusive muchas veces el personal las desconoce.

Carrera (2017) coincide que debido a la insolvencia de recursos con que cuentan las compañías, se debe mejorar la gestión de cobro, y buscar maximizar su aprovechamiento incluyendo plazos establecidos, y evaluaciones periódicas, basados en procedimientos y objetivos a cumplir. A su vez, Perez (2019) manifiesta que los procedimientos de gestión de la calidad requieren un conjunto de información, prácticas, herramientas y eficiente personal, el control interno es fundamental en toda compañía, así como evaluar, asesorar los procesos que se realizan diariamente, responde que los servicios sean vigilados de forma apropiada, con la finalidad de alcanzar el potencial posible. Guale (2019) concluye que muchas empresas tienen problemas en recaudar el saldo pendiente de las facturas vencidas de cobro debido al alto índice de incobrabilidad, así mismo manifiesta que las empresas presentan deficiencias a que no cuentan con políticas establecidas debido a la falta de control

Así mismo, el aporte de Llanos (2020) demostró que es necesario que se tramiten todas las operaciones en la gestión de cuentas por cobrar mediante anticipos que aseguren la cobranza inmediata, a su vez, recomienda diseñar estrategias que ayuden a prevenir los riesgos. De igual modo Lopez & Vidal (2019) las compañías no constatan los riesgos inherentes, de control y de detección, implica a incurrir en sobrecostos, deficiencias y multas. Es importante considerar aplicar la auditoría operativa en los sistemas de gestión (Ruiz 2020).

Auditoría Operativa

Slosse et al., (2017) definió la auditoría operativa como el análisis posterior en las actividades ejecutadas, a fin de comunicar el uso eficaz de los recursos. Así mismo, es aplicada en las entidades de cualquier rubro, sin importar al sector que pertenece, con el propósito de perfeccionar sus procesos internos (Luna et al., 2019). La auditoría operativa permite controlar la actividad de la empresa, detecta, identifica, analiza y corrige alguna deficiencia u omisión en los procesos, en cuanto a su efectividad y eficiencia, además plantea mejoras de acción (Slosse et al., 2017). El propósito es precisar las falencias en el sistema de control efectuado por la entidad, y a su vez comprobar que se cumplan con los lineamientos señalados, como procedimientos y controles, a través de indicadores, los indicadores son herramientas de medición de las principales variables que nos van a permitir medir los objetivos planteados, ayuda a mejorar los controles internos, a obtener nuevas ideas de cómo mejorar, considerando tres aspectos esenciales como: eficiencia, eficacia y efectividad alcanzada por la compañía (Slosse et al., 2017).

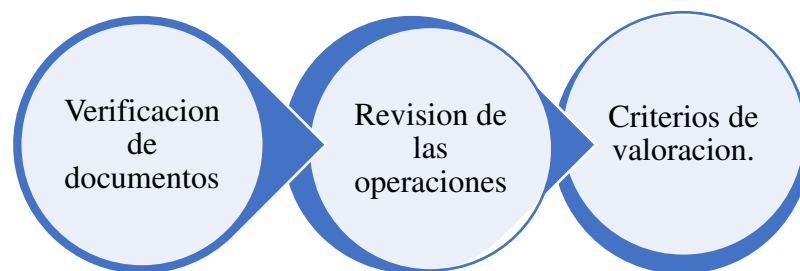
La auditoría operativa se efectúa a través de exámenes estructurados, abarca la evaluación objetiva, sistemática y profesional, estudia a la compañía en forma total o parcial, con el fin de medir su desempeño, consiste en la revisión del control interno es un trabajo evaluado por un profesional en la materia, con el fin de medir su eficacia e incrementar sus rendimientos (Vásquez & Pinargote 2018).

Así mismo, Ariza (2020) considera que la auditoría operativa es importante, se realiza con el objetivo de reconocer oportunidades de mejora en sus procesos y operaciones, mide el desempeño de los procesos, a través de técnicas, proporciona poner en marcha de manera objetiva las actividades de control, identifica métodos críticos, efectúa mejoras en la planificación y los controles. Del mismo modo, Vásquez & Pinargote (2020) indica que los procedimientos de la auditoría operativa incluye un examen general de los controles operativos,

mediante la revisión minuciosa de los documentos, a través de métodos de indagación aplicable a un grupo de hechos, utiliza procesos, cronogramas, técnicas razonables, realiza una serie de acciones para precisar si se están cumpliendo los objetivos, así tener evidencia razonable que los controles internos estén siendo usados correctamente, con el fin de responder al apropiado desempeño según las técnicas que realiza la entidad. El procedimiento de auditoría operativa se efectúa mediante pruebas de control y pruebas sustantivas de saldos, así mismo establece la aplicabilidad y vigencia de los controles internos determinados por la entidad, alcanzando a reducir la posibilidad de pérdidas financieras y logrando que dichas decisiones sean más efectivas, en los procedimientos es donde el auditor realiza una serie de acciones para precisar si existe cumplimiento en los objetivos, también se comprueban las falencias ocurridas en los procesos comunicando los resultados de manera efectiva (Falconi et al., 2018).

Figura 1

Procedimientos de Auditoría Operativa



Nota: Se muestran los procedimientos de auditoría, basado en (Falconi, et, al 2018). Fuente: Elaboración propia.

Falconi et al., (2018) de acuerdo a las normas profesionales no existe un número de etapas en el proceso de auditoría está asociado al juicio razonable y veredicto de cada perito, asimismo, refiere que la auditoría operativa, tiene un inicio y un final y es un proceso secuencial.

Planificación:

En esta fase es primordial la relación entre auditor y la compañía, para establecer el alcance y objetivos, se toman los datos recopilados de la organización, y se formaliza un plan que debe ser pactado con el cliente; acerca de procedimiento, desempeño y se planifica el inicio,

desarrollo y al termino de las actividades a realizar en la auditoría, la empresa facilitará el acceso a la revisión de los registros, informes, pondrá a disposición la información adicional que sea solicitada, el ingreso a la información en el sistema de computo será organizada y coordinado previa comunicación; debe ser adecuadamente planeada con el propósito de alcanzar en tiempo y forma los objetivos planteados (Manrique, 2019).

Ejecución:

Es la fase del desarrollo donde se realiza el programa de acción preparado anticipadamente por el auditor, es decir trabajo de campo, en base a pruebas de control o pruebas analíticas, consiste en el examen, confirmación y obtener evidencia suficiente acerca de la elaboración de pruebas de auditoría, pueden ser pruebas físicas, documental, testimonial, comprobación del desempeño de los procedimientos, con el fin de expresar un informe razonable (Manrique, 2019).

Informe:

Manrique (2019) según el autor en esta etapa se debe emitir el informe por escrito para informar los resultados de cada trabajo de inspección, contiene observaciones, conclusiones y recomendaciones, de hechos relevantes con el propósito de informar a la gerencia las falencias en mención a las políticas, operaciones y cumplimiento de actividades, que permita tomar acciones de mejora, y necesarias en la dirección de la compañía. Urbano (2022) nos dice que la auditoría operativa tiene como fin emitir un informe con diagnóstico de la eficiencia que se detecta, su respectiva consecuencia y efecto para una apropiada administracion. A su vez, Slosse et al., (2017) indica que no existe un modelo preciso de la estructura del informe de auditoría operativa, los cuales no poseen un mismo tipo en su base inicial o final.

Según las Normas de Auditoría Operacional (2021) la eficiencia busca el logro de resultados inmediatos, la eficiencia presenta tres aspectos: Económicas, Gerenciales y Organizativas; en las económicas, busca que las empresas minimicen al máximo sus recursos, sin alterar o disminuir la calidad del producto o servicio; en la Gerencial, la administración debe dirigir y orientar de tal manera que tengan una misma dirección, planificar, evaluar y validar los objetivos de la entidad a través de jerarquías y lineamientos de control y en la parte organizativa, comprende elaborar planes de trabajo que precisen la

mejora de los procedimientos a ser aplicados, incorporar esfuerzos del equipo, así mismo esta norma hace mención a las medidas establecidas por la entidad.

Tabla 1

Diferencia entre eficiencia y eficacia

Eficiencia	Eficacia
<ul style="list-style-type: none"> • Hace mención a la mejor utilización de los recursos • Busca minimizar los costos y los tiempos. • Se orienta en los medios para lograr el propósito. • Racionalización • Mejora de procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Hace mención en la capacidad para alcanzar un objetivo • Busca alcanzar objetivos en el tiempo y forma indicados. • Se orienta en la obtención de resultados. • Desempeño • Tareas y actividades.

Nota: Diferencia ente eficiencia y eficacia. Fuente: Adaptado de Luna et al., (2018).

Toda compañía requiere de proyección estratégica y de parámetros e indicadores de gestión, cuyo esquema e implementación es una función de la alta dirección, de su personal ejecutivo, debido a su compromiso, de la rendición de cuentas y de evidenciar su gestión y su efecto positivo en bien de la organización, el control de la eficiencia más empleado es el económico, llamado el “control flexible” de modo que minimice el derroche de los recursos y mejore la productividad, Melo (2017). El juego de las tres E, es un procedimiento en el cual los colaboradores se incluyen en un compromiso determinado por normas que alcanza un resultado cuantificable, los juegos se transforman en herramienta de capacitación y análisis de grupos de trabajo relacionado a la destreza y conducta deseable en los trabajadores (Luna et al., 2018).

Es fundamental identificar los recursos y capacidades con que cuentan las compañías para que los ejecutivos utilicen de la mejor manera los recursos humanos, materiales y financieros, con el propósito de lograr el éxito acorde a las características de la misma, como factores estratégicos de la gestión, la valuación del rendimiento empresarial, radica en que se tiene la oportunidad de percibir mejor las fortalezas y precisar el nivel de integración de la empresa, iniciando del hecho que se deben disponer de indicadores tangibles e intangibles, determinando el grado de eficiencia y eficacia, así como su potencial proceso; además es una oportunidad para reforzar lo que está fallando (Guartán et al., 2019).

En toda organización contar con recursos materiales (equipos, materia prima, herramientas, bienes, vehículos, etc.) indispensables para el desenvolvimiento de las tareas proyectadas por la entidad; el MRP (Planificación de Requerimiento de Material) es una herramienta de control que ayuda a inspeccionar los inventarios, y lo gestiona mediante un programa muy controlado, (cotización, precios, calidad, tiempo) en relación a las necesidades de los clientes; los recursos materiales aportan directamente en el circuito productivo, a su vez deben tomar las medidas correctivas al momento de comprar los materiales, que apruebe cumplir las necesidades del desarrollo productivo (Gómez & Brito 2020).

Diversos empresarios piensan que no es preciso un departamento de evaluación al personal y que esta no contribuye en la eficiencia global. Chiavenato (2020) un área muy importante dentro de la compañía es el área de recursos humanos, (persona y servicios, empleados contratados, clima laboral) la cual se encarga de seleccionar, reclutar y capacitar a las personas, la administración del personal dirige, promueve y motiva a los trabajadores que cumplan sus funciones, estas funciones no están condicionadas y comprende a todo el personal, porque evalúa el proceso y avance de los servicios que brinda o bienes que procesa la empresa y está fundamentada en un buen clima laboral, diversas empresas se someten a reglas y normativas que son trascendentales en el buen desarrollo del personal, la alta dirección debe brindar seguro, nomina, capacitación. De acuerdo con Vázquez & Sánchez (2020) indica que gracias al ambiente interno el clima organizacional está vinculado a la motivación y el comportamiento de sus participantes; esta área cumple funciones rigurosas relacionadas a organizar, controlar, y monitorear las operaciones realizadas dentro de sus funciones, cumplen un rol relevante ya que son recursos tangibles, pero también brindan a las empresas recursos intangibles de sus habilidades, instrucciones de razonamiento para la toma de decisiones.

En el entorno empresarial, cuando se habla de recursos financieros, se refiere al capital con que cuenta la empresa Gómez, (s.f) A su vez, los recursos financieros son parte de los activos de una compañía, se trata de dinero que tiene disponible para invertir, pagar y cumplir sus obligaciones, de modo que sea posible evaluar la situación futura planeada de la organización en términos financieros (Acosta, et al., 2017). El buen manejo de los recursos es clave para conseguir los objetivos, y reside en determinar aspectos como: proyección estratégica sustentado en el análisis financiero, métricas financieras, punto de equilibrio, VAN (Valor Actual Neto) este indicador ayuda a comprender a futuro la posible rentabilidad que se puede

obtener, y TIR (Tasa Interna de Retorno) gestionar los recursos financieros de una empresa involucra un gran esfuerzo, hacerlo bien genera impacto positivo (Fajardo & Soto 2018).

En este mundo competitivo, toda persona desea alcanzar su meta, las empresas también son creadas con ese mismo objetivo Vidal (s.f.) las metas en una empresa son muy importantes, son resultados y compromisos alcanzados que deben cumplirse en un periodo definido. Así mismo, Baumgarten (2016) se enfoca a que estas metas deben ser puntuales, alcanzar cumplir las necesidades de los clientes, contar con un gran equipo de gestión, sirve para medir el éxito de la entidad; promoviendo la sustentabilidad económica, incrementando las ganancias en un largo tiempo.

Toda empresa evalúa su proceso y cuantifica su productividad en un tiempo promedio para medir los resultados. Asu vez, la OIT, (2016) (Organizacion Internacional del Trabajo) es el rendimiento que alcanza cada factor productivo utilizado en la producción, es decir, se encarga de cuantificar el total de bienes y servicios que son elaborados por cada factor utilizado; porque es la productividad lo que al final determina el costo del producto o servicio que la compañía brinda, es a través de este indicador que podemos establecer si los resultados son alcanzados, en términos de calidad, a su vez la productividad alcanza a evaluar totalmente o parcialmente; según se analicen todos los recursos o parte de ellos.

Figura 2

Tasa de valor agregado

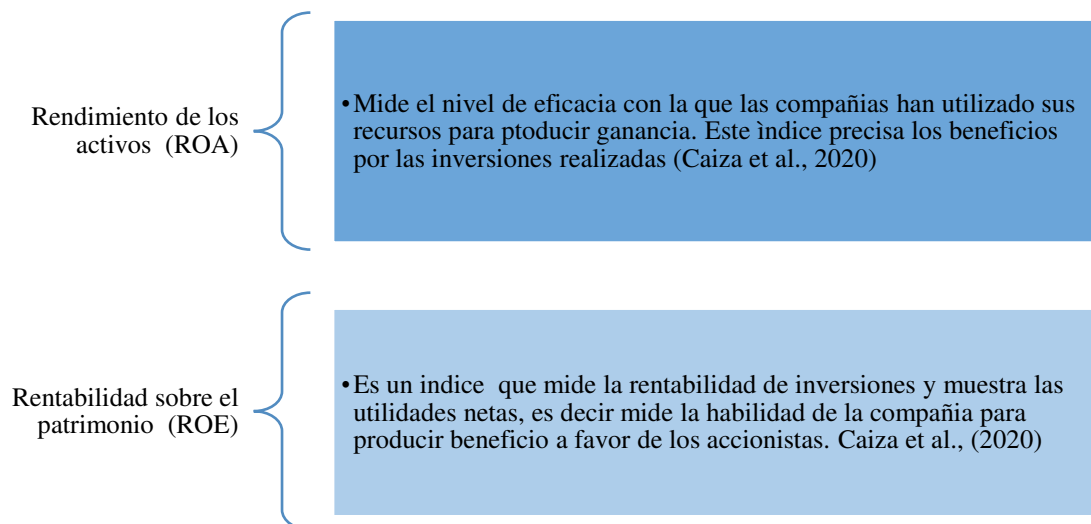


Nota: se muestra el resumen de los indicadores de tasa de valor agregado. Fuente: Adaptado de (Alamar & Guijarro,2018). Elaboración propia.

Gran parte de las organizaciones se crean con el fin de adquirir rentabilidad, es decir ver reflejada la utilidad al final de un periodo, pues es necesario definir el proceder de los activos, con independencia de su financiación (Caiza et al., 2020). La rentabilidad es un procedimiento que mide la suficiencia capacidad con que genera utilidad las empresas, cuando hablamos de rentabilidad, se menciona a la rentabilidad financiera; de la habilidad que poseen las compañías frente a los inversionistas, la generación o destrucción de valor y la tendencia de la organización en términos de riesgo o quiebra; rentabilidad económica evalúa la potencia generadora de renta de los activos de la entidad y es independiente de la estructura financiera o composición del pasivo, en este índice de rentabilidad el inversor busca medir cual será la relación con su costo de inversión, es necesario evaluar los costos y administrar de manera eficiente los recursos, cuando una compañía obtiene mayores resultados, es más rentable (Fajardo & Soto 2018).

Figura 3

Indicadores de Rentabilidad



Nota: Breve descripción de los indicadores de rentabilidad. Fuente: (Caiza et al., 2020)

Gestión de Cuentas por Cobrar

La gestión de cuentas por cobrar radica en la realización de diferentes procesos de las áreas de una compañía basados en reglas, normas y políticas gerenciales implementadas Gaytán & Sergueyevna (2021). Es un proceso de operaciones estructuradas a beneficiar las finanzas y

al mismo tiempo disminuir los egresos producidos por la falta de pagos, así mismo plantea y orienta si un cliente es sujeto a crédito y por cuanto tiempo o plazo (Quiroz et al., 2019).

La gestión de cuentas por cobrar es un elemento fundamental para toda empresa, por ello dentro del marco del capital de trabajo, representa a los activos exigibles, el gran reto de las empresas es administrar de manera eficiente estas cuentas por cobrar, de tal forma que sean cobradas oportunamente, para ello se considera vigilar y llevar control continuo para identificar el exceso incremento de las mismas; de ello se precisa usar técnicas y mecanismos que incluyan el aumento de este volumen de impagos (Quiroz et al., 2019).

Según Acosta et al., (2018) de acuerdo a las políticas de la empresa, este rubro promete beneficio sobre la inversión, sin perder de vista la necesidad de establecer un régimen preciso de autorización de créditos y cobranza, lo que permitirá el riesgo de deudores incobrables y la afectación a los fondos de la empresa, las políticas que apliquen corresponden a medir también el riesgo de la disminución de ventas y la reserva de sus recursos financieros. Asu vez Pupo & Pupo (2019) opinan que son pautas, guías y formas generales que dirigen los procesos indicados, deben expresarse mediante lineamientos concretos aplicables a la actividad cotidiana, sin que se vean perjudicadas e incobrables, todo proceso debe ser medido y controlado, dichas políticas de crédito deben ser examinadas periódicamente en conjunto con las áreas involucradas, para entender los cambios del entorno, (externo e interno).

Así mismo, Acosta et al., (2018) indica a los objetivos de las cuentas por cobrar y se enfoca en efectuar un estudio de la aptitud que poseen los clientes, requiere llevar un buen manejo u control. Según, Morales & Morales (2014) señalan los siguientes objetivos:

- Coordinar y controlar el proceso de recuperar las cuentas vencidas en un tiempo determinado.
- Verificar e indagar el historial crediticio de potenciales clientes para otorgar el crédito.
- Seleccionar al comprador a través de una correcta indagación.
- Establecer y verificar líneas y términos de créditos.
- Confirmar que las ventas se realicen según los requisitos establecidos por la compañía.
- Realizar visitas a los clientes para repasar cuentas, cobrar o remediar cualquier problema.
- Plantear procedimientos y aumentar la recuperación del área de cobranza.

Asu vez, Acosta et al., (2018) hace mención a las gestiones que corresponde aplicar y considerar en la gestión de cuentas por cobrar, la iniciativa de adecuar indicadores y reportes de gestión de cobro, faculta medir el desempeño de la cual logra planear, ejecutar, mediante estrategias de cobranza, los indicadores cuantifican a razón de los beneficios a obtener en un plazo estimado. Los factores son dos:

Tabla 2

Factores de la gestión de cuentas por cobrar

Factores Externos	Factores Internos
El contexto socio-económico y equilibrio financiero que vive el país, tiempo en que dichas políticas deben ponerse en práctica, cambiar o reemplazarse.	Objetivos perseguidos; que nos permitan ingresar en el mercado, instalar nuevos productos, atraer nuevos clientes, conservar un nivel de producción.
Disposición de mercado; que se interpreta en la capacidad de conocer la situación.	Rentabilidad; cuando genera mayores ingresos que egresos, mayor será la utilidad.
Disposición y estudio del mercado, posición de la competencia, cualidades de los proveedores, ubicación de los clientes.	Grado de eficiencia, y adecuado capital de trabajo para respaldar las ventas a plazos. Plan en la compañía, métodos, procedimientos que aseguren los activos. Acosta et al., (2018)

Nota: se muestra las definiciones de los factores de la gestión de cuentas por cobrar. Fuente: tomado de Aquino (2020). Elaboración propia.

Una compañía bien organizada establecerá que área ocupará el compromiso de cobranza y elegirá a un responsable quien se encargará de verificar si se cumple el procedimiento de la política general; evidentemente esta política, se someterá a evaluación periódica para evaluar si está acorde a lo establecido por la entidad (Manrique,2019).

Así mismo, Morales & Morales (2014) las políticas de cobranza, son disposiciones primordiales para establecer y analizar el proceder que esta sigue para cobrar las cuentas pendientes, consisten en un conjunto de normas, pautas, que precisan como negociar los créditos y asegurar la recaudación, sin embargo, a fin de que sea eficiente y oportuna, es necesario desplegar operaciones firmes y apropiadas, pueden ser los siguientes:

Cobranza normal: En esta etapa se le comunica al cliente mediante una llamada telefónica, en forma periódica, este es una técnica muy efectiva para la cancelación de deudas,

debido a que si las llamadas son persistentes se garantiza la probabilidad a que se realice la cancelación (Morales & Morales, 2014)

Cobranza administrativa: En esta etapa, son aquellas facturas pendientes de cobro que tiene tiempo considerado de retraso y es el área encargada, quien procede hacer la cobranza. (Morales & Morales, 2014)

Cobranza domiciliaria: En esta etapa amerita visitar al cliente personalmente, es decir cuándo se encuentra atrasado en sus pagos. También es preciso realizar intervenciones personales con el propósito a que las cancelaciones se efectúen en los tiempos previstos indicados (Morales & Morales, 2014)

Cobranza extrajudicial: En esta etapa se recurre a la vía judicial, cuándo se agotaron todos los medios, es decir la empresa deudora ha incurrido en el plazo previsto (Morales & Morales, 2014)

Existen distintos procesos de cobro, y están definidos de acuerdo a las políticas que establezca cada entidad, se distinguen tres tipos (Acosta et al., 2018).

Políticas restrictivas. Determina el otorgamiento de créditos en periodos cortos, reglas estrictas y puntuales. Esta política ayuda a disminuir al mínimo las pérdidas incobrables y la recaudación del efectivo en un corto tiempo (Acosta et al., 2018).

Políticas Liberales. Como contradicción a las políticas restrictivas, estas políticas, conceden créditos estimando el proceso de cobro y son menos flexibles en situaciones de solicitar la cobranza. Por lo general, aumenta el incremento de las cuentas por cobrar, al igual, que pérdidas en cuentas incobrables. En efecto, este tipo de política no asegura la cobranza estimada por la venta realizada (Acosta et al., 2018).

Políticas racionales. Son estrategias que deben emplearse de modo que se procure alcanzar un flujo normal de crédito y de cobranzas; se efectúan con la finalidad de lograr el propósito de la dirección. Este objetivo reside en aumentar los fondos propios de la compañía (Acosta et al., 2018).

Gracias a la colaboración significativa de la organización, se pudo concluir con el trabajo de investigación así que lo novedoso del mismo es que por primera vez se realizó la auditoría operativa a la compañía RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. San Martín de Porres-

Lima- durante los años 2018-2019. Esto ayudará a la gerencia a evaluar las ineficiencias que afectan la liquidez de la entidad.

Se planteo como objetivo principal: Determinar si la auditoría operativa se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C del distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019. Como objetivos específicos se han considerado:

- Determinar si la evaluación de recursos se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. del distrito de San Martín de Porres. Durante los años 2018-2019.
- Determinar si la eficiencia se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C del distrito de San Martín de Porres. Durante los años 2018-2019.

En concordancia con los objetivos, se definió como hipótesis principal: Si la auditoría operativa se relaciona con gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C del distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019. Asimismo, las hipótesis específicas del estudio se mencionan como sigue:

- La evaluación de recursos si se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. del distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019
- La eficiencia si se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. del distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019.

La importancia de la investigación reside en su aporte a la ciencia, se busca comprobar la posible relación con la aplicación de la auditoría operativa, el cual según diversas investigaciones precedentes, se ha corroborado que la auditoría operativa influye en la obtención de mejores resultados, planteada con el propósito de verificar e identificar los riesgos que perjudican a la compañía, y si se aplican los procedimientos en el cumplimiento del contrato, que los controles cooperen a minimizar la demora de las cuentas por cobrar. De hecho, que logre cumplir su responsabilidad eficiente en la culminación de las obras. Así la compañía recupera la inversión realizada en dicho proyecto. El aporte es un cimiento elemental porque

ayuda a la calidad de la empresa y en el desarrollo de sus decisiones, porque a través de él podemos entender mejor y plantear la solución a las dificultades que se encontraran en el futuro.

METODOLOGÍA

Diseño

La investigación de estudio fue de enfoque cuantitativo, este tipo de enfoque aplica la indagación de datos para demostrar en base al cálculo numérico y el análisis estadístico, se centra en mediciones objetivas (Baena 2017). La investigación es de tipo correlacional, según Gallardo (2017) tiene como finalidad comprender la vinculación que existe entre dos o más opiniones o posiciones, en este estudio primero se miden las variables y después se analizan, se estudian y establecen las vinculaciones; es de diseño no experimental longitudinal, debido a que evaluaron a los mismos colaboradores en espacio de tiempo determinado (Hernández et al., 2018).

Participantes

Según, Hernandez et al., (2018) la población es la totalidad de todos los participantes con características comunes, son interrogados por una serie de preguntas, que son analizadas para llegar a una conclusión. Del mismo modo, para precisar a la población, se tomó como base a los 50 colaboradores de diferentes áreas, (administración, jefe de operación, trabajadores, residentes de obra, jefe de logística). En relación a la muestra, conforme lo indica Baena (2020) es una parte que se elige anticipadamente de una población; y es aplicada para establecer pruebas conforme a la disposición de las personas y son seleccionados de manera arbitraria, así mismo, el muestreo aplicado es no probabilística por conveniencia (Vásquez et al., 2023). En este sentido, según la tabla 3 se evidencia el detalle conformado por los 20 colaboradores de la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C.

Tabla 3*Determinación de la muestra*

Cargo	Cantidad del personal
Gerente General	1
Área de Recursos Humanos	1
Área de Logística	1
Residente de Obras	2
Área de Gestión Financiera	1
Encargado de Ejecución de Proyectos	2
Trabajadores	12
TOTAL	20

Nota. La tabla muestra a la población de la empresa RVJ ingeniería de Avanzada S.A.C. Fuente: Elaboración propia

Medición e Instrumentos

La técnica empleada fue la encuesta, Baena (2017) según el autor opina que es usada en la aplicación de cualquier ámbito, y mediante esta técnica se pueden alcanzar datos directamente con las personas involucradas. Para la recopilación de información se usó el cuestionario, el cuestionario es un enunciado de propuestas enumeradas claras y sencillas, abiertas o cerradas, elaboradas para lograr resultados y buscar alcanzar los objetivos de la investigación, donde se les presenta a los encuestados (Gallardo 2017). Dicho cuestionario consta de 20 ítem, es de elaboración propia, el mismo fue validado por criterio de 3 expertos y la confiabilidad se definió por el estadístico Alfa de Cronbach.

La escala de la variable auditoría operativa se compone de 12 preguntas, a su vez se dividieron en dos dimensiones. Para la dimensión Evaluación de Recursos se tienen 6 ítem los cuales estaban orientados a conocer cómo evalúan y miden sus recursos humanos, financieros o materiales. Y la segunda dimensión está relacionada con la Eficiencia consta también de 6 ítems los cuales buscan medir su productividad, metas y rentabilidad. En cuanto a la escala cuentas por cobrar se tienen 8 ítems, los cuales permiten conocer cuáles son las políticas de crédito y cobranza que presenta la entidad. Ambas escalas fueron construidas bajo el cuestionario tipo escala de Likert, como se evidencia en la tabla 4:

Tabla 4*Escala Likert*

Valores de Equivalencia	Escala de Estimación
Totalmente de Acuerdo	1
De Acuerdo	2
Ni de Acuerdo, Ni en desacuerdo	3
En Desacuerdo	4
Totalmente de Desacuerdo	5

Nota: Breve cuadro de los criterios tomados en cuenta para la encuesta tipo escala le Likert.

Fuente: Elaboración propia.

La construcción de los ítems del cuestionario se basó en distintos fundamentos, en mención a la variable auditoría operativa y sus dimensiones se respaldaron en: Slosse et al., Falconi et al., (2018) y Guartan et al. (2019). En otro orden de ideas, con relación a la variable gestión de cuentas por cobrar, sus ítems se fundamentaron en: Gaytán & Sergueyevna (2021), Pupo & Pupo (2019) y Morales & Morales (2014).

Asu vez, la confiabilidad de los dos instrumentos, significa que, si el instrumento es aplicado una y otra vez a los elementos de la muestra, podrá reproducir los mismos resultados (Hernández y Mendoza, 2018). Posterior a la legitimidad de los instrumentos por el juicio de tres especialistas, en una revisión minuciosa de contenido, coherencia y constructo, dieron su conformidad. El valor en que el instrumento analiza efectivamente la variable, y comprueba aún las respuestas de un instrumento de medición adecuada a un grupo de personas, es decir en su aplicación al mismo sujeto produce resultados iguales, (Hernandez et al., 2018).

Tabla 5*Validación por juicio de expertos*

Instrumento	Experto	Especialidad	Opinion del experto
Cuestionario	Magallanes Bautista José	Mg. Auditor Contable	Aplicable
	Lavalle Dioses Junior M.	Mg. Auditor y perito contable	Aplicable
	Chávez Sánchez Víctor	Mg. contador	Aplicable

Nota: se muestra la validación por juicio de expertos. Fuente: Elaboración propia.

Con relación a la confiabilidad del instrumento, este se acentuó por conducto del Alfa de Cronbach.

Tabla 6

Coefficientes de confiabilidad

VARIABLES DE ESTUDIO	ALFA DE CRONBACH	Nº DE ÍTEMS
Auditoría Operativa	0.863	12
Gestión de cuentas por cobrar	0.808	8

Nota: se observa los coeficientes del Alfa de Cronbach. Fuente: Elaboración propia.

La tabla 6 surge del análisis de fiabilidad a través del resultado se alcanzó concluir que el instrumento de la variable auditoría operativa dado que el valor de 0.863 es altamente confiable, y el instrumento de la variable gestión de cuentas por cobrar, dado que el valor de 0.808 en cuanto se acerca más al valor 1 mediante el Alpha de Cronbach.

Procedimiento

El estudio se efectuó con la identificación del problema, evidenciado en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C., asimismo, sus variables de estudio, hipótesis y objetivos, se procedió a solicitar la autorización para llevar a cabo la auditoría operativa a dicha área; de la misma manera se eligieron los antecedentes. La metodología aplicada fue de nivel cuantitativo, se efectuó la indagación para ello, se elaboró una encuesta, y se usó como indicador el cuestionario a los 20 participantes de la compañía, el cual consta de 12 preguntas relacionadas a la variable auditoría operativa, y 8 preguntas a la variable gestión de cuentas por cobrar, dicho cuestionario se aplicó a 14 colaboradores de forma virtual (llamada telefónica) por encontrarse a distancia, y a 6 colaboradores se efectuó de manera personal. La información que resultó de ella, se registró, ordenó y organizó en hojas de Excel para comprender los resultados y dar una opinión razonable. Después de esto, la data se llevó al programa SPSS versión 25, para darle un tratamiento de estadística inferencial y posteriormente se llegó a las conclusiones y recomendaciones, presentando a la gerencia los resultados y mejoras de continua.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

Análisis descriptivo

En esta parte, se analizarán los ítems más específicos que miden a cada una de las variables para ello se empleó las tablas de frecuencia y figuras de barras.

Tabla 7

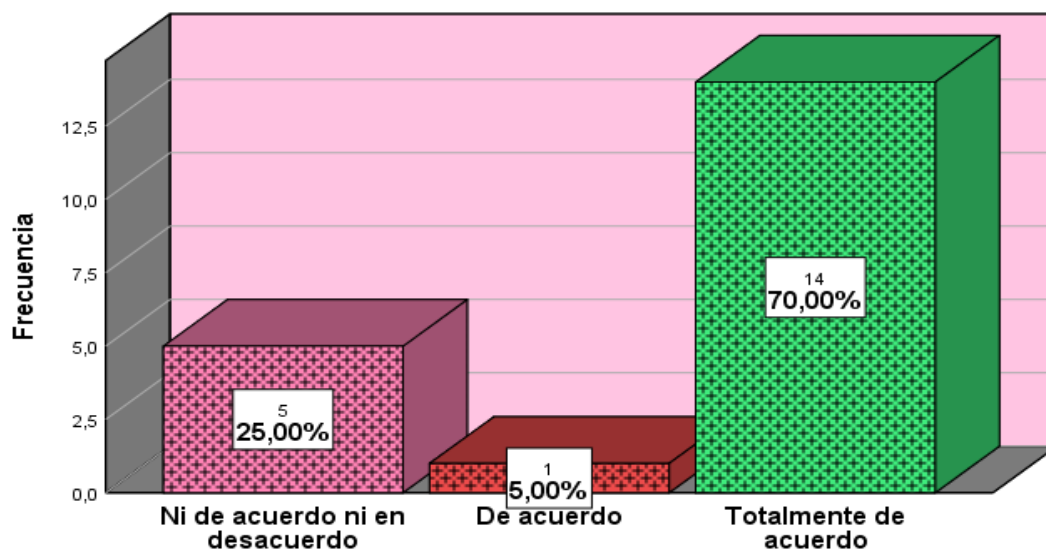
Dimensión y evaluación de recursos materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,00	25,00
	De acuerdo	1	5,00	5,00
	Totalmente de acuerdo	14	70,00	70,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 4

Dimensión y evaluación de recursos materiales



Interpretación:

En la tabla 7 y figura 4, el 70% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a que la compañía cuente con requerimientos procedimientos y protocolos aprobados por la gerencia para la adquisición de los materiales que tengan la calidad apropiada y que necesiten para culminar los proyectos establecidos y en el tiempo oportuno para satisfacción de los clientes.

Tabla 8

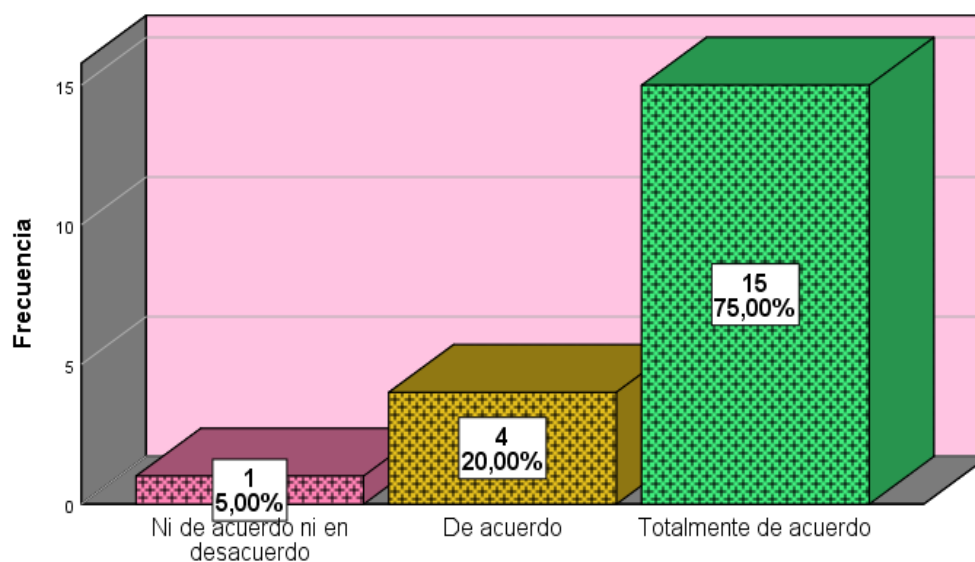
Requerimiento y seguimiento al uso de materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,00	5,00
	De acuerdo	4	20,00	20,00
	Totalmente de acuerdo	15	75,00	75,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 5

Requerimiento y seguimiento al uso de materiales



Interpretación:

En la tabla 8 y figura 5, el 75% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a que, se debe hacer el seguimiento y buen uso de los materiales puestos en obra para

que la empresa alcance el termino de las obras sin verse perjudicada en el continuo desarrollo de la culminación de sus actividades, se determina que para asegurar el cumplimiento de la obra a satisfacción del cliente, es obligatorio que el área operativa ejecute sus funciones de seguimiento y control de todo el proceso productivo para el cuidado de los elementos de los costos de la producción.

Tabla 9

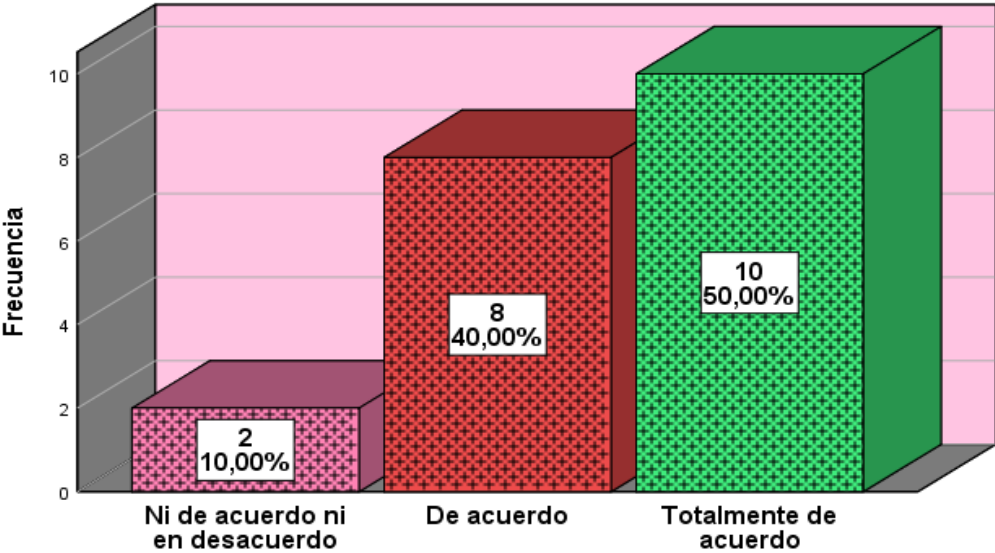
Dimensión y evaluación de recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,00	10,00
	De acuerdo	8	40,00	40,00
	Totalmente de acuerdo	10	50,00	50,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 6

Dimensión y evaluación de recursos humanos



Interpretación:

En la siguiente figura, el 50% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a que, la entidad debe contar con un equipo de trabajo capacitado que desempeñe sus

funciones, que cumpla con responsabilidad, de tal manera que sea responsable y considere lograr los objetivos de la compañía, mientras que el 10% de los colaboradores están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un porcentaje considerado del 40% de los encuestados consideran estar de acuerdo, se puede determinar que la entidad no cuenta con personal idóneo para cumplir las funciones que el área lo requiere y que además no tiene un plan de capacitación previa durante y después a la producción, limitando y retrasando la entrega de las obras a los clientes, perdiendo ventas considerables.

Tabla 10

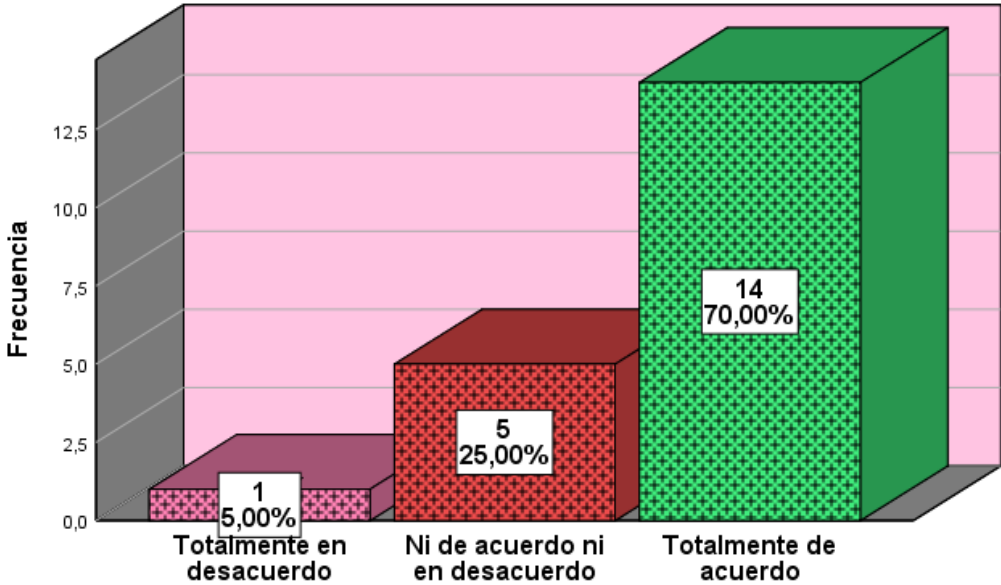
Selección y contratación del personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,00	5,000
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,00	25,0
	Totalmente de acuerdo	14	70,00	70,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 7

Selección y contratación del personal



Interpretación:

Según resultado de la tabla 10 y figura 7, el 70% de los participantes, expresan que deben existir procesos establecidos de selección, inducción y capacitación del personal, que permita lograr los objetivos, mientras que el 5% de los colaboradores están totalmente en desacuerdo, y un tanto de los encuestados con un 25% están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el área responsable de la empresa no está realizando adecuadamente la selección del personal y que este cumpla con los estándares que la compañía necesita para alcanzar las metas propuestas en el periodo productivo para lograr los objetivos y así mejorar la rentabilidad.

Tabla 11

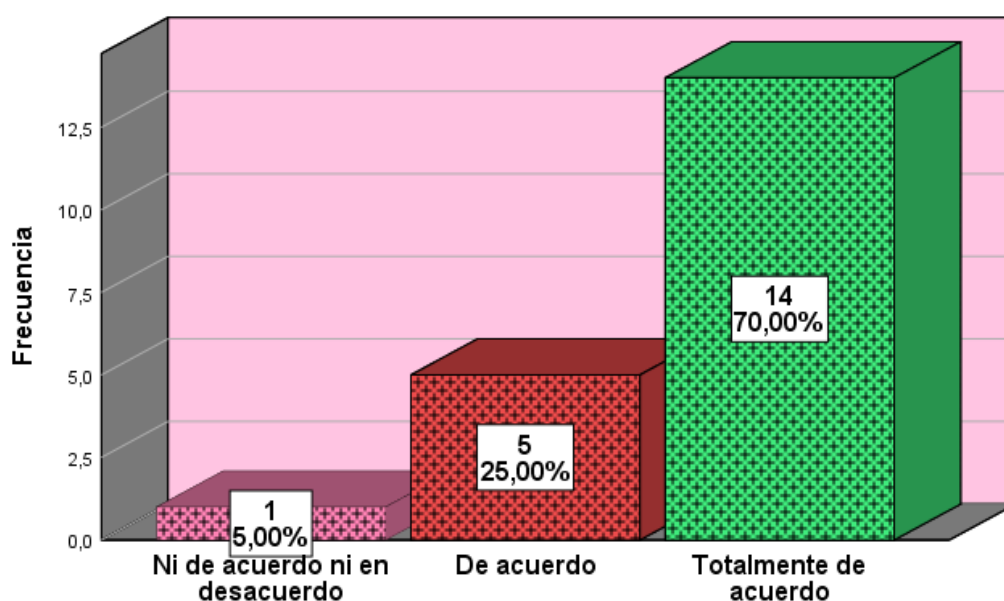
Dimensión y evaluación de recursos financieros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,0
	De acuerdo	5	25,0	25,0
	Totalmente de acuerdo	14	70,0	70,0
	Total	20	100,0	100,0

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 8

Dimensión y evaluación de recursos financieros



Interpretación:

En la tabla 11 y figura 8, el 70% de los participantes manifestaron que, la empresa cuenta con solvencia que le ayude a realizar sus compromisos, mientras recupera sus cuentas por cobrar, esto da a entender que, si la organización cumple con la entrega de las obras en la fecha establecida, mientras que el 5% de los colaboradores están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un porcentaje del 25% de los colaboradores están de acuerdo, se puede ver que la empresa tiene serios problemas en la ejecución de la entrega a tiempo de las obras pactadas, lo que se hace manifiesto la ineficiencia operativa del área encargada de cumplir esa función.

Tabla 12

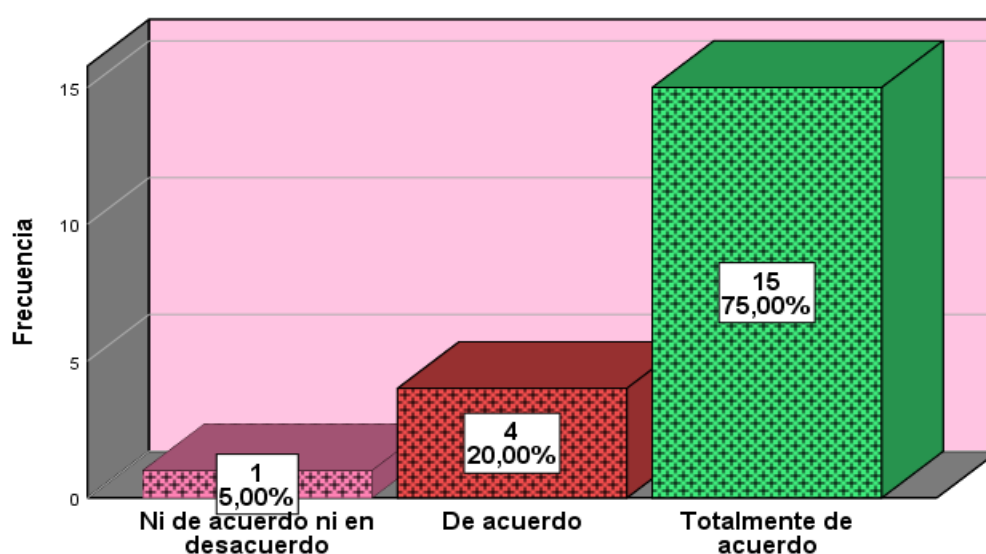
Requerimiento de financiamiento externo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,00	5,00
	De acuerdo	4	20,00	20,00
	Totalmente de acuerdo	15	75,00	75,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 9

Requerimiento de financiamiento externo



Interpretación:

El resultado de la tabla 12 y figura 9, el 75% de los colaboradores respondieron que la empresa es solvente, de tal manera que si tiene problemas de liquidez puede acceder a un financiamiento externo para solucionarlo, mientras que el 5% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un porcentaje del 20% están de acuerdo a que la empresa puede responder a cualquier problema que se le presente. esto representa una función netamente gerencial puesto que, si existe un exhaustivo control y monitoreo del volumen de sus ventas, el comportamiento de las cuentas por cobrar, le puede permitir alcanzar apalancarse al sistema financiero y conseguir liquidez en el momento que lo necesite.

Tabla 13

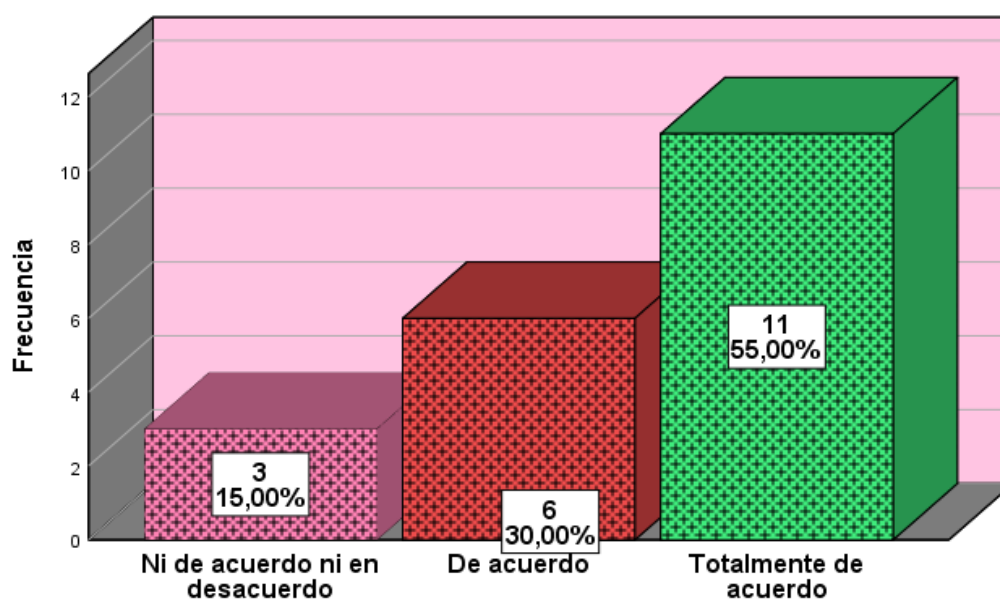
Evaluación de la dimensión eficiencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,00	15,00
	De acuerdo	6	30,00	30,00
	Totalmente de acuerdo	11	55,00	55,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 10

Evaluación de la dimensión eficiencia



Interpretación:

Según resultados de la tabla 13 y figura 10, se muestra el 55% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a que, la empresa planifique como meta buscar constantemente innovar y perfeccionar los servicios que brinda, mientras que el 15% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que significa que es de conocimiento que la eficiencia busca el logro de los objetivos, sino más bien que es una obligación alcanzar y esta debe reflejarse en el desempeño de todo el personal de la empresa por lo cual se puede ver ineficiencia en la parte ejecutiva de la empresa.

Tabla 14

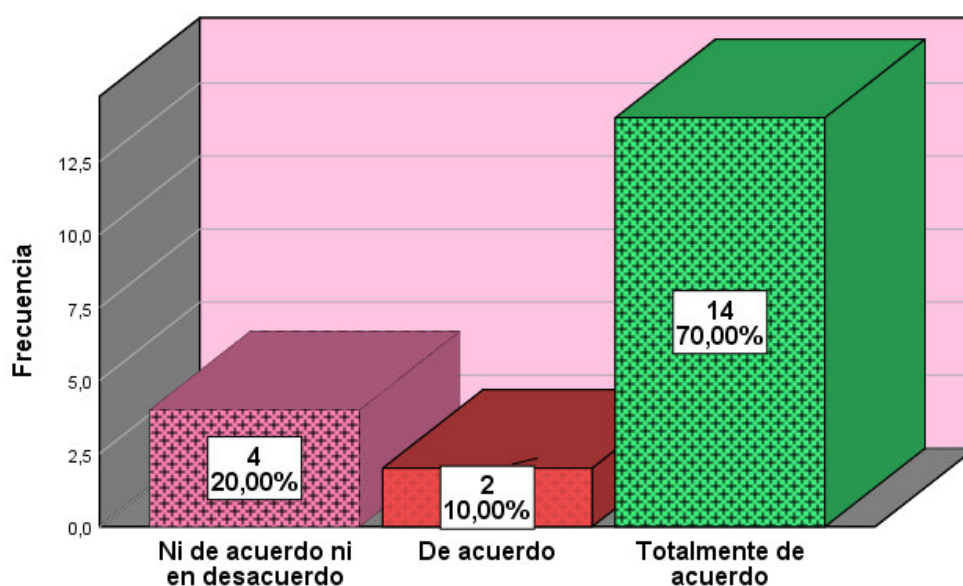
Planificación, funciones y logro de alcanzar la meta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,00	20,00
	De acuerdo	2	10,00	10,00
	Totalmente de acuerdo	14	70,00	70,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 11

Planificación, funciones y logro de alcanzar la meta



Interpretación:

En la tabla 14 y figura 11, el 70% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a que, la empresa considere como meta que los colaboradores conozcan la estructura, funciones, procesos, jerarquías de lineamientos y así puedan desarrollar eficazmente sus funciones, mientras que el 20% de los colaboradores están ni de acuerdo ni en desacuerdo, se puede determinar que como organización productiva no tiene planificación y estándares de producción que deba alcanzarse en un ciclo productivo y que deben ser comunicados al personal para su debido cumplimiento en meta de alcanzar los objetivos.

Tabla 15

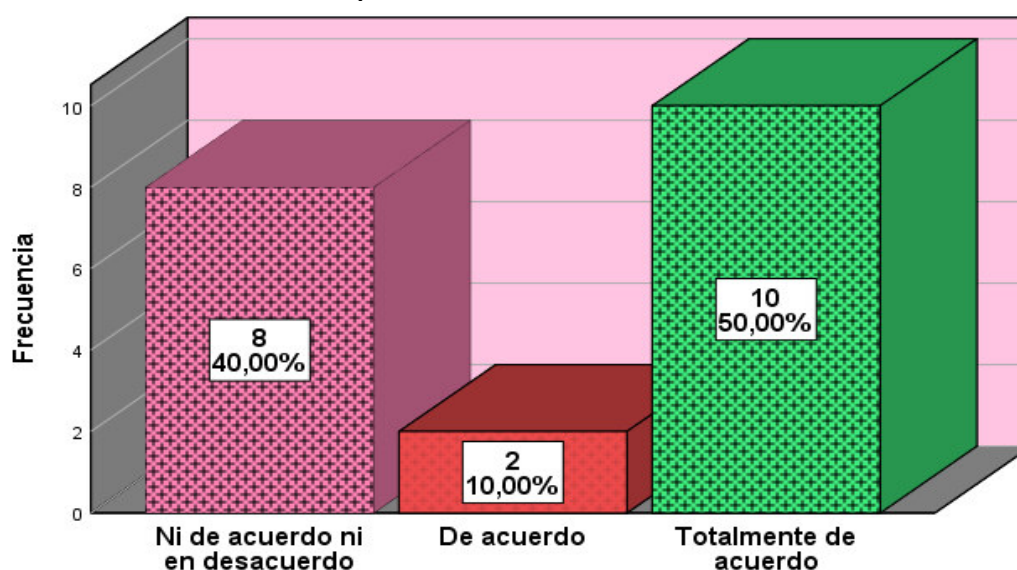
Evaluación del rendimiento de la productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	8	40,00	40,00
	De acuerdo	2	10,00	10,00
	Totalmente de acuerdo	10	50,00	50,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 12

Evaluación del rendimiento de la productividad



Interpretación:

Según resultados en la tabla 15 y figura 12, el 50% de los colaboradores están totalmente de acuerdo respecto a que, la empresa diseñe políticas que refuercen a optimizar la producción, y que aporten en la planeación y asignación de recursos, así se logrará alcanzar los objetivos, mientras que el 40% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que significa que los directivos o jefes de área no establecen reglas claras y que estas se acompañen con procedimientos de ejecución de funciones y sanciones a los colaboradores que no se involucra en la gestión de la empresa.

Tabla 16

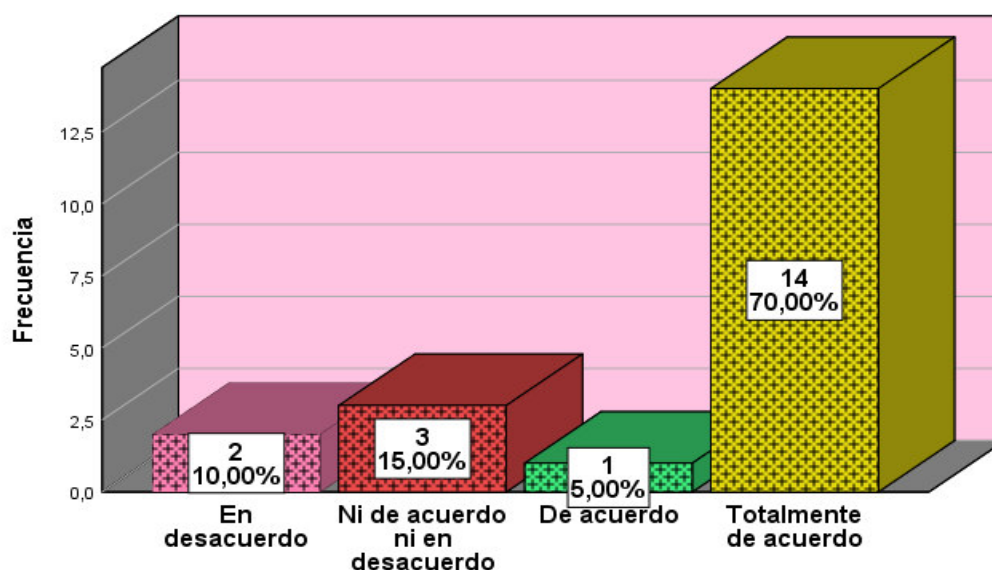
Control y seguimiento de productividad al personal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	En desacuerdo	2	10,00	10,00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,00	15,00
	De acuerdo	1	5,00	5,00
	Totalmente de acuerdo	14	70,00	70,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 13

Control y seguimiento de productividad al personal



Interpretación:

Según la tabla 16 y figura 13, el 70% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a que, la compañía evalué la productividad de los recursos humanos, de modo que detecte que factores afectan su cumplimiento, así mismo el 10% de los colaboradores están en desacuerdo, lo que significa que su función en la empresa solo es por cumplimiento, y un porcentaje del 15% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo, ante tal situación se hace manifiesto deficiencia en el control del desempeño de los colaboradores por falta de manuales de organización y funciones o políticas claras respecto a esa área en específica.

Tabla 17

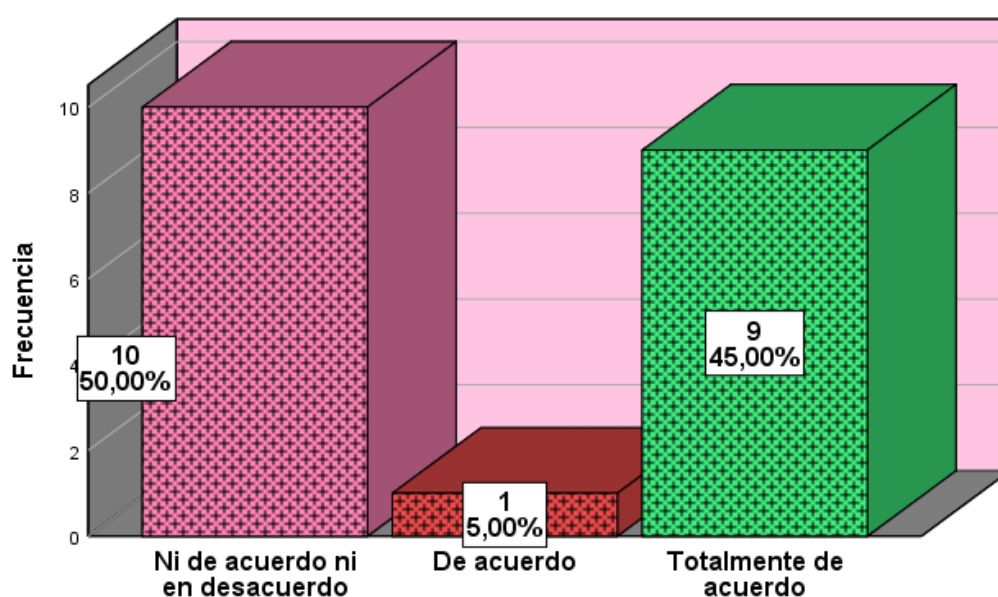
Evaluación de la rentabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	10	50,00	50,00
	De acuerdo	1	5,00	5,00
	Totalmente de acuerdo	9	45,00	45,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 14

Evaluación de rentabilidad



Interpretación:

Así mismo el resultado de la tabla 17 y figura 14, el 45% de los colaboradores están totalmente de acuerdo que, la empresa controle eficazmente la evolución de la ejecución presupuestaria, mientras que el 50% de los colaboradores están ni de acuerdo ni en desacuerdo; así mismo, el 5% manifestó que estaba de acuerdo, lo que nos permite determinar que los colaboradores no se comprometen en alcanzar los objetivos proyectados.

Tabla 18

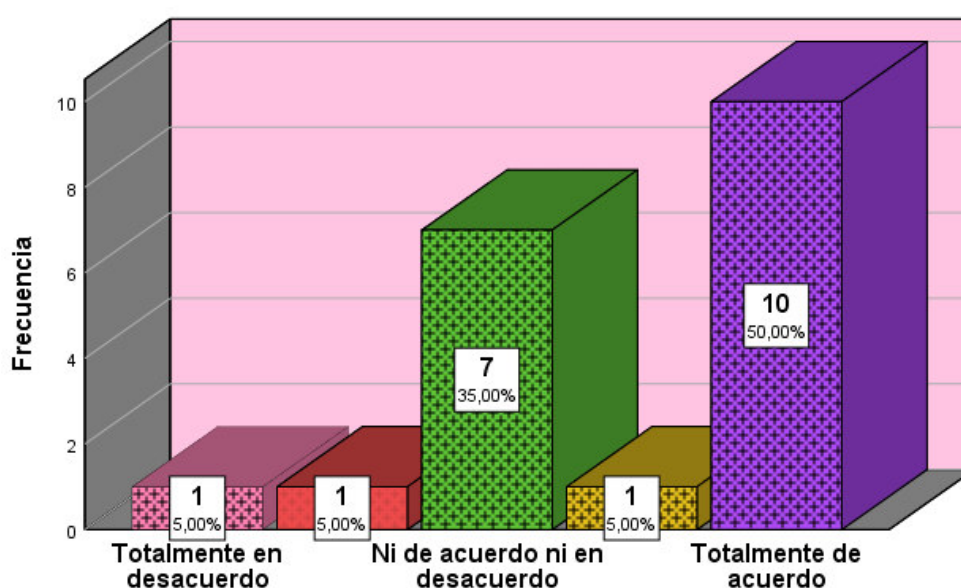
Cumplimiento en la ejecución de las obras

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,00	5,00
	En desacuerdo	1	5,00	5,00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	35,00	35,00
	De acuerdo	1	5,00	5,00
	Totalmente de acuerdo	10	50,00	50,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 15

Cumplimiento en la ejecución de las obras



Interpretación:

El resultado de la tabla 18, figura 15, el 50% de los colaboradores están totalmente de acuerdo a que, la empresa considere cumplir con la entrega en el cumplimiento de sus obras, procurando evitar que afecte la rentabilidad de la empresa., mientras que el 35% de los colaboradores están ni de acuerdo ni en desacuerdo. Además, se evidencia que el 5% de los colaboradores mostraron estar en desacuerdo, como también el 5% manifestaron estar Totalmente en desacuerdo, cifra que de alguna manera nos permite ver la incapacidad del área encargada en el cumplimiento de funciones.

Tabla 19

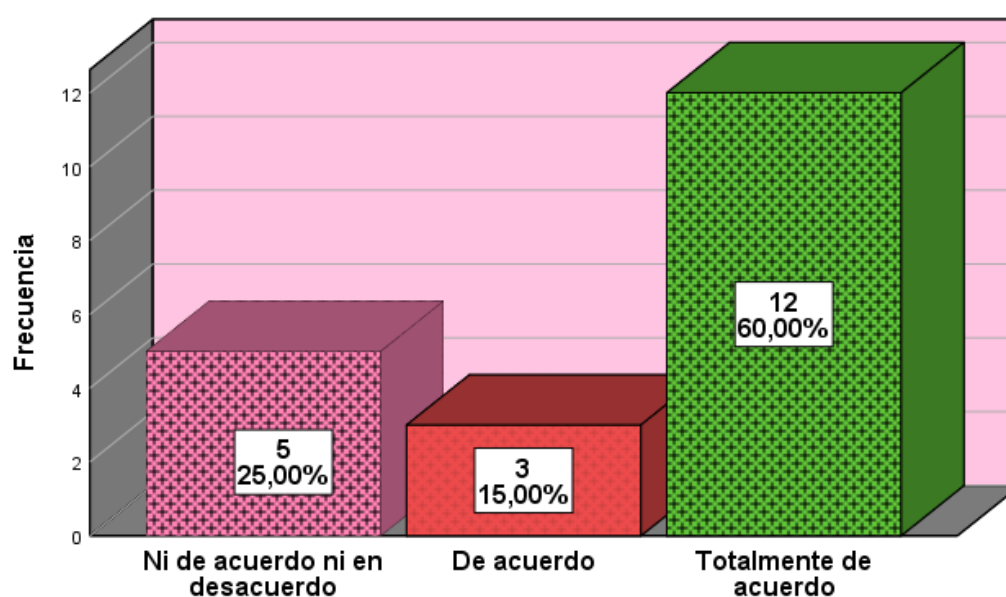
Evaluación de políticas y manuales de procedimientos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	25,00	25,00
	De acuerdo	3	15,00	15,00
	Totalmente de acuerdo	12	60,00	60,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 16

Evaluación de políticas y manuales de procedimientos



Interpretación:

En la tabla 19 y figura 16, el 60% de los colaboradores están totalmente de acuerdo, a que, la empresa considere, evaluar las políticas y manuales de procedimiento para medir el empeño de los trabajadores, mientras que el 25% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo; así mismo, el 15% manifiestan estar de acuerdo, lo que nos permite determinar que la empresa al no tener definido claramente las políticas y manuales de procedimiento las funciones que emana de ahí no se cumplirán a cabalidad

Tabla 20

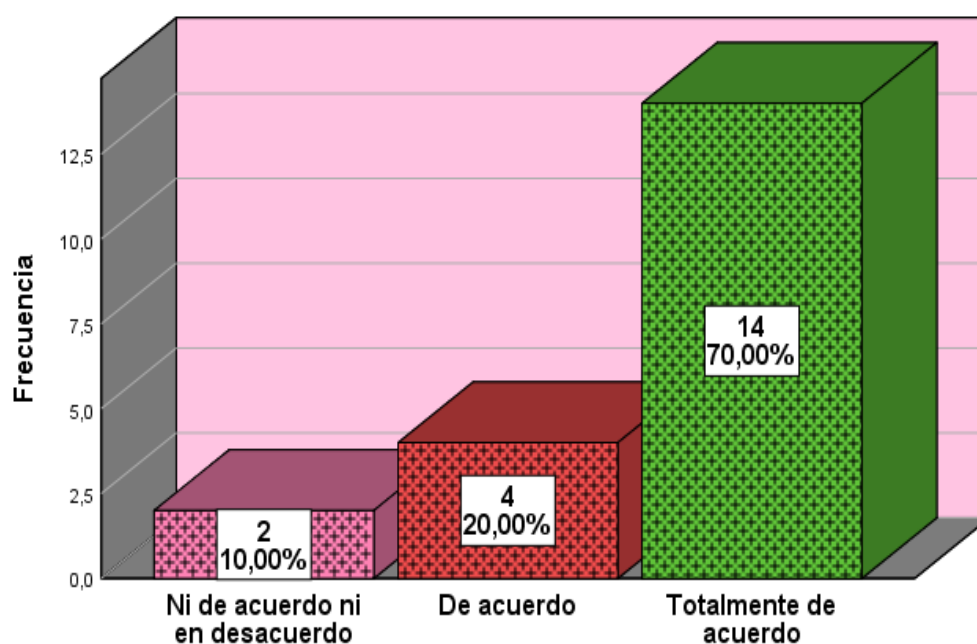
Políticas aplicadas a cuentas por cobrar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,00	10,00
	De acuerdo	4	20,00	20,00
	Totalmente de acuerdo	14	70,00	70,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 17

Políticas aplicadas a cuentas por cobrar



Interpretación:

En la tabla 20 y figura 17, el 70% de los participantes están totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta estructurada que en su tenor dice: que si aplica políticas en las cuentas por cobrar disminuiría la ineficiencia en la gestión empresarial, mientras que el 20% de los encuestados están de acuerdo, así mismo, el 10% manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que nos permite determinar que la empresa tiene una gestión empresarial deficiente por la carencia de ordenamiento estructural en las cuentas por cobrar sabiendo que estas pueden pasar a deudas de cobranza dudosa ocasionando iliquidez y posibles pérdidas en el periodo.

Tabla 21

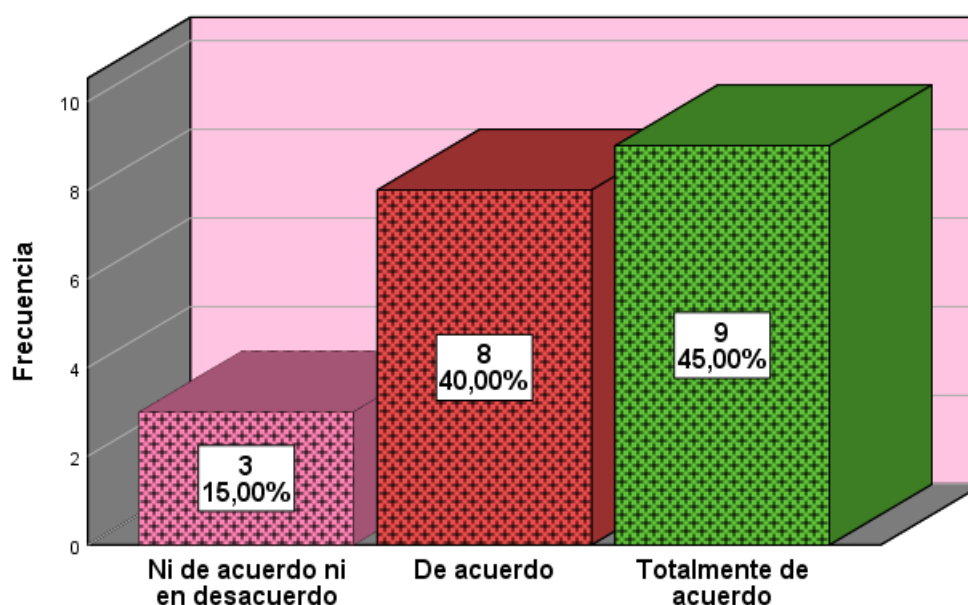
Control de facturas pendiente de cobranza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,00	15,00
	De acuerdo	8	40,00	40,00
	Totalmente de acuerdo	9	45,00	45,00
	Total	20	100,00	100,0

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 18

Control de facturas pendiente de cobranza



Interpretación:

En la tabla 21 y figura 18, el 45% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta estructurada que en su tenor dice, la empresa tiene a la fecha facturas pendiente de cobro y que han sido reportadas como cuentas vencidas de cobro, mientras que el 15% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo; así mismo, el 40% manifiestan estar de acuerdo, lo que nos permite determinar que la empresa por dejadez omisión o simplemente por incapacidad por parte del área encargada de cobranza está permitiendo que las facturas pasen a un estado de riesgo alto para hacer efectivo el cobro de facturas vencidas.

Tabla 22

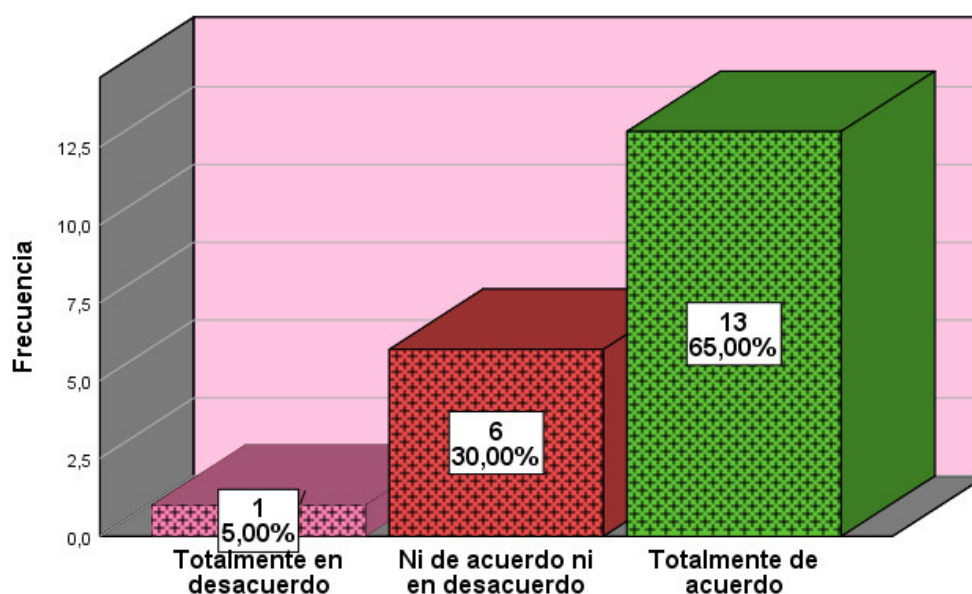
Riesgo por cumplimiento de obligaciones a corto y largo plazo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	5,00	5,00
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	6	30,00	30,00
	Totalmente de acuerdo	13	65,00	65,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 19

Riesgo por cumplimiento de obligaciones a corto y largo plazo



Interpretación:

En la tabla 22 y figura 19, el 65% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta estructurada que en su tenor dice que la empresa, se considera en alto riesgo por no cumplir con sus responsabilidades a corto y largo plazo mientras que el 30% de los colaboradores están ni de acuerdo ni en desacuerdo; así mismo, el 5% manifiestan estar totalmente en desacuerdo, lo que nos permite ver que una de los pilares de la empresa ante sus acreedores es la confianza que pueda mostrar en el cumplimiento de sus obligaciones por lo que el personal en su gran mayoría manifestó que si existe un alto riesgo que puede conducir a inelegibilidad en el sector financiero que puede provocar estancar futuro proyectos de inversión.

Tabla 23

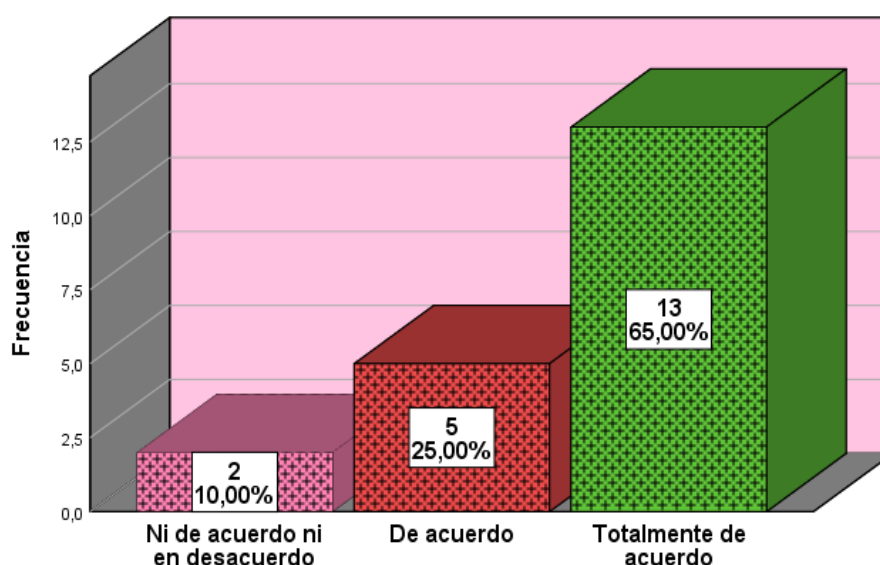
Línea de crédito en la adquisición de materiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	10,00	10,00
	De acuerdo	5	25,00	25,00
	Totalmente de acuerdo	13	65,00	65,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 20

Línea de crédito en la adquisición de materiales



Interpretación:

En la tabla 23 y figura 20, el 65% de los colaboradores están totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta estructurada que en su tenor dice que la empresa, cuenta con línea de crédito al momento de adquirir los materiales, mientras que el 10% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo; así mismo, el 25% manifiestan estar de acuerdo, lo que nos permite observar que si se mejora la eficiencia en la sesión administrativa, las líneas de crédito resultaría eficaces siempre y cuando estas se realicen de acuerdo a política basados en los objetivos trazados lo que permitiría tener liquidez para luego asegurar con ello la solvencia y rentabilidad en la compañía.

Tabla 24

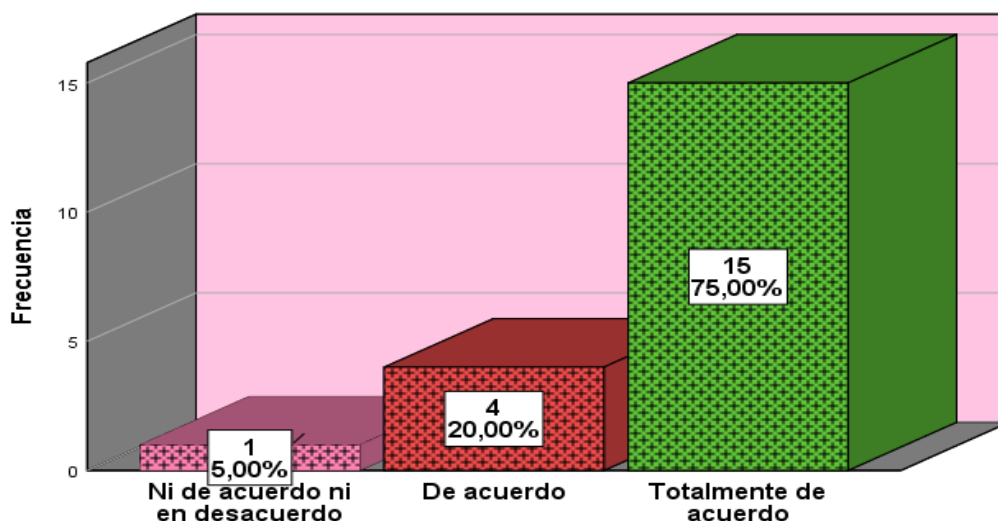
Cartera de proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	5,0	5,00
	De acuerdo	4	20,00	20,00
	Totalmente de acuerdo	15	75,00	75,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 21

Cartera de proveedores



Interpretación:

En la tabla 24 y figura 21, el 75% de los participantes están totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta estructurada que en su tenor dice que la compañía, cuenta con una cartera de proveedores; mientras que, el 5 % de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo; así mismo, el 20% manifiestan estar de acuerdo, lo que nos permite observar la importancia que tiene poseer una línea de proveedores con lo cual se puede hacer una evaluación de precios y calidad del producto sino además adquirir una línea de crédito en circunstancias positivas para la empresa y así evitar los sobre costos operativos.

Tabla 25

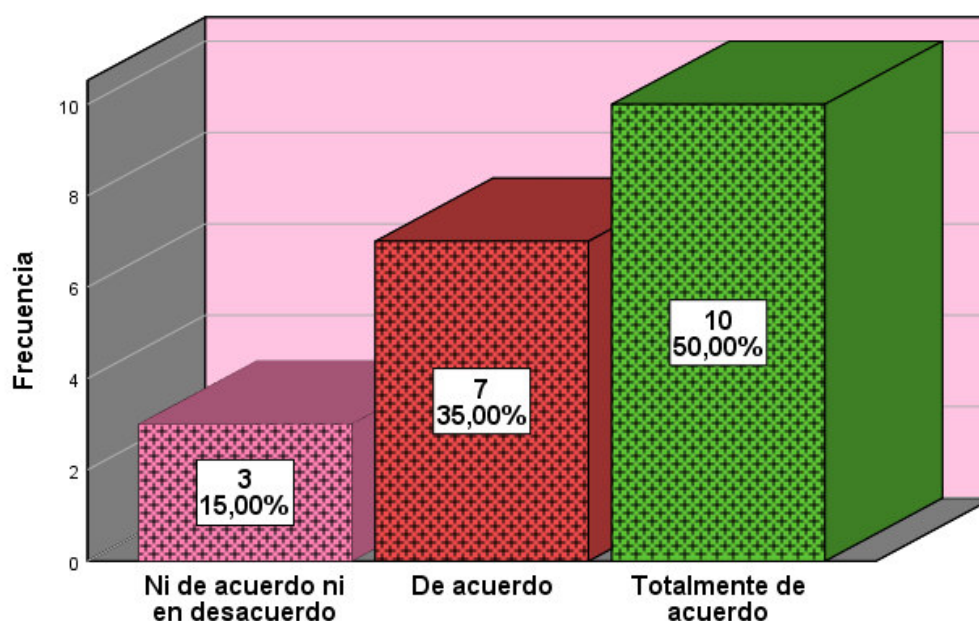
Control de cuentas por pagar a proveedores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	15,00	15,00
	De acuerdo	7	35,00	35,00
	Totalmente de acuerdo	10	50,00	50,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 22

Control de cuentas por pagar a proveedores



Interpretación:

En la tabla 25 y figura 22, el 50% de los participantes están totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta estructurada que en su tenor dice que a la fecha la compañía tiene cuentas por cumplir a sus proveedores ya sea por un bien; mientras que, el 15% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo; así mismo, el 35% manifiestan estar de acuerdo, lo que nos permite observar que la empresa debe dar importancia y el cuidado que se debe tener en el cumplimiento de las cuentas que se han generado por concepto de abastecimiento para la compra de bienes que permitirá el desempeño productivo de la empresa en el rubro que gira la actividad

Tabla 26

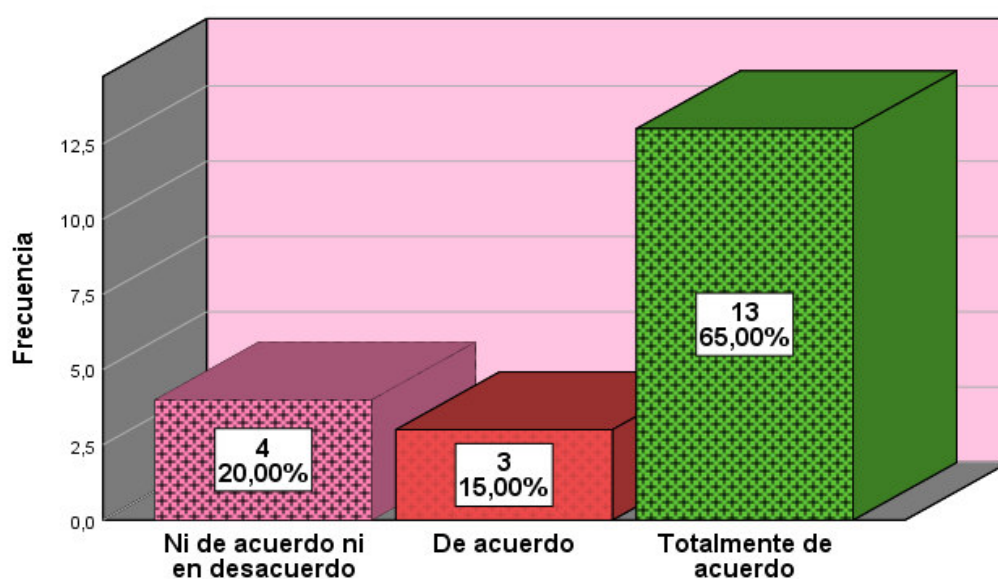
Demandas judiciales por incumplimiento de obligaciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	20,00	20,00
	De acuerdo	3	15,00	15,00
	Totalmente de acuerdo	13	65,00	65,00
	Total	20	100,00	100,00

Nota.: Encuesta a colaboradores de empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C - 2018-2019.

Figura 23

Demandas judiciales por incumplimiento de obligaciones



Interpretación:

En la tabla 26 y figura 23, el 65% de los participantes están totalmente de acuerdo con respecto a la pregunta estructurada que en su tenor dice que la empresa ha sido sujeta a demandas judiciales por no haber cumplido sus obligaciones con los proveedores; mientras que, el 20% de los encuestados están ni de acuerdo ni en desacuerdo; así mismo, el 15% manifiestan estar de acuerdo, lo que nos permite observar la incapacidad de la empresa para la cancelación y renegociación de las deudas pendientes, hace que al final del periodo se cargue gastos operativos que perjudican a la utilidad de la entidad y por ende a la rentabilidad.

Análisis Inferencial

Después de procesada la información de las variables, corresponde comprobar si las hipótesis planteadas serán aprobadas o serán rechazadas.

Hipótesis específicas 1: La evaluación de recursos se relaciona directamente con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019,

- **H01:** La evaluación de recursos no se relaciona directamente con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. periodo 2018-2019 distrito de San Martín de Porres- Lima
- **HE1:** La evaluación de recursos se relaciona directamente con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019.

Tabla 27

Correlación de la Evaluación de recursos con la gestión de cuentas por cobrar

		Evaluación de Recursos	Gestión de cuentas por cobrar
Rho de Evaluación	Coeficiente de correlación	1,000	0,742
Spearman de Recursos	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N	20	20
	Coeficiente de correlación	0,742	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.

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

Nota. Se evidencia el coeficiente de correlación, así como el valor de significancia aplicado al estadístico de Spearman entre evaluación de riesgos y gestión de cuentas por cobrar. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la Tabla 27, se revela que el p-valor entre “Evaluación de riesgos” y Gestión de cuentas por cobrar”, los resultados demostraron que hay una correlación de Rho Spearman de $0.742 = 74.2\%$ esto muestra que la correlación es positiva alta, es decir que, si mejora la evaluación de los recursos humanos, materiales y financieros, en la aplicación de requerimientos, políticas, personal capacitado, instrucciones, charlas al personal, procesos aprobados y el buen uso de los materiales, en el cumplimiento de las obras terminadas, mejorará la gestión de cuentas por cobrar, de igual modo la validez de la hipótesis el nivel de significancia bilateral es menor que 0.05, se muestra un valor de 0.000, por lo tanto se impugna la H01 y se acepta la HE1, lo que significa que la evaluación de riesgos si se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. periodo 2018-2019.

Hipótesis específicas 2: La eficiencia se relaciona directamente con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. – distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019.

- H02: La eficiencia no se relaciona directamente con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019.
- HE2: La eficiencia se relaciona directamente con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019.

Tabla 28*Correlación de Dimensión de Eficiencia en la gestión de Cuentas por Cobrar.*

			Eficiencia	Gestión de cuentas por cobrar
Rho de Spearman	Eficiencia	Coefficiente de correlación	1,000	0,804
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	20	20
	Gestión de cuentas por cobrar	Coefficiente de correlación	0,804	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	20	20

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

Nota: Se evidencia el coeficiente de correlación, así como el valor de significancia aplicando el estadístico de Spearman entre Eficiencia y Gestión de cuentas por cobrar. Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Según resultados en la tabla 28 asevera que el p-valor de la dimensión “Eficiencia” y “Gestión de cuentas por cobrar” se demostró que hay una correlación de Rho de Spearman de 0.804 = 80.4% esto significa que la correlación es positiva alta, es decir que, si mejora el nivel de eficiencia, en el empeño de cumplimiento de metas, medición de la productividad, y rentabilidad mejoraría la gestión de cuentas por cobrar. De igual modo, la validez de la hipótesis el nivel de significación es menor que 0.05, a su vez, muestra un valor de 0.000, por lo tanto, se impugna la H_{01} y se acepta la H_{E1} , lo que da a entender que la eficiencia se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la compañía RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. periodo 2018-2019. La hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, y se concluye que la correlación de incidencia entre ambas variables es directa pero moderada.

- **Hipótesis General:** La auditoría operativa se relaciona directamente con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019.
- H_{0G} : La Auditoría operativa no se relaciona directamente con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. periodo 2018-2019 distrito de San Martín de Porres – Lima

- HEG: La Auditoría operativa se relaciona directamente con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. periodo 2018-2019 distrito de San Martín de Porres – Lima.

Tabla 29

Correlación entre Auditoría Operativa y la gestión de Cuentas por Cobrar.

			Auditoría operativa	Gestión de cuentas por cobrar
Rho de Spearman	de Auditoría operativa	Coefficiente de correlación	de 1,000	0,842
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	20	20
	Gestión de cuentas por cobrar	Coefficiente de correlación	de 0,842	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	20	20

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

Nota: Se evidencia el coeficiente de correlación, así como el valor de significancia aplicando el estadístico de Spearman entre la Auditoría Operativa y Gestión de cuentas por cobrar. Fuente

Interpretación:

Los resultados en la tabla 29, muestran que entre la variable auditoría operativa y gestión de cuentas por cobrar hay una correlación de Rho Spearman de $0.842 = 84.2\%$ así mismo nos muestra que la correlación es positiva alta, es decir que, si se implementa la auditoría operativa va a generar que se mejore la gestión de cuentas por cobrar, aunque de manera moderada, en cuanto a la validez de la hipótesis el nivel de significancia es menor que 0.05, en este caso muestra un valor de 0.000, por lo tanto se impugna la H01 y se acepta la HE1 lo que significa que si existe relación positiva entre la Auditoría operativa con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. periodo 2018-2019. Por lo dicho, se decide que el investigador ha probado su hipótesis, es decir: existe relación significativa entre la auditoría operativa y la gestión de cuentas por cobrar en una compañía de servicios.

DISCUSIÓN

La auditoría operativa consiste en el análisis posterior en las actividades ejecutadas, a fin de comunicar el uso eficaz de los recursos Slosse et al., (2017). Así mismo, es aplicada en las entidades de cualquier rubro, sin importar al sector que pertenece, con el propósito de perfeccionar sus procesos internos (Luna et al., 2016). La auditoría operativa se efectúa a través de exámenes estructurados, abarca la evaluación objetiva, sistemática y profesional, estudia a la compañía en forma total o parcial, con el fin de medir su desempeño, consiste en la revisión del control interno es un trabajo evaluado por un profesional en la materia, con el fin de medir su eficacia e incrementar sus rendimientos (Cantos, 2019). en cuanto al objetivo general, se relacionó la auditoría operativa en la gestión de cuentas por cobrar, el mismo que reafirmó que la aplicación de la auditoría operativa incide en la gestión de cuentas por cobrar de la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C.,

Estos resultados muestran semejanza con el estudio realizado al trabajo de Hernández (2021) quien concluyó que la auditoría operativa influye en la gestión de las cuentas por cobrar, y se deben reestructurar las políticas de crédito; así mismo deben ser evaluadas periódicamente para lograr un óptimo nivel de gestión con el objetivo de evitar riesgos que afectan la cobranza dudosa. La gestión de cuentas por cobrar es un elemento fundamental para toda empresa, por ello dentro del marco del capital de trabajo, representa a los activos exigibles, el gran reto de las empresas es administrar de manera eficiente estas cuentas por cobrar, de tal forma que sean cobradas oportunamente, para ello se considera vigilar y llevar control continuo para identificar el exceso incremento de las mismas; de ello se precisa usar técnicas y mecanismos que incluyan el aumento de este volumen de impagos (Quiroz et al., 2019). de ello se desprende que gran parte de las organizaciones se crean con el fin de adquirir rentabilidad, es decir ver reflejada la utilidad al final de un periodo (Caiza et al., 2020), después de procesada la información en los cuadros estadísticos se obtuvo como hallazgo que la correlación que existe entre la auditoría operativa y la gestión de cuentas por cobrar es positiva alta; afirmándose que si se efectúa e implemente constantes auditorías operativas a las cuentas por cobrar, estas se lograría hacer efectivo, para evitar los riesgos de cobranza dudosa y para capitalizar el ingreso, de manera que se vea reflejado en la rentabilidad de la empresa, del mismo modo Guale (2019), concluyó que la gerencia debe efectuar políticas y procedimientos para el éxito de su gestión

Es fundamental identificar los recursos y capacidades con que cuentan las empresas para que los ejecutivos utilicen los recursos humanos, materiales y financieros, con el propósito de lograr el éxito en la empresa acorde a las características de la misma [...] determinando el grado de eficiencia y eficacia, así como su potencial proceso; también puede ser una oportunidad para reforzar lo que está fallando (Guartán et al., 2019); así mismo, los recursos materiales aportan directamente en el circuito productivo, a su vez deben tomar las medidas correctivas al momento de adquirir los materiales (Alamar & Guijarro, 2018). en base a esas acepciones podemos observar que después de someter a prueba estadística, nos confirma la relación positiva alta, esto nos quiere decir que si se mejora la evaluación de los recursos humanos, materiales y financieros, en relación a la aplicación y ejecución de requerimientos, políticas, capacitaciones, procedimientos, procesos aprobados y el buen uso de los materiales, en el cumplimiento de las obras terminadas, mejorará la gestión de cuentas por cobrar y por ende se obtendría mejor rendimiento; resultados similares fueron obtenidos por Velez & Encalada (2020) quien concluyó que si hay relación entre las variables: auditoría operativa y gestión de recursos humanos, por otro lado, Pérez (2019) también encontró en su investigación, que no se están aplicando adecuadamente los controles en las áreas de recursos humanos, debido que el personal no cumple los requisitos establecidos para desempeñar sus funciones, lo cual se ha convertido en un punto crítico para la organización que requiere que sea atendido con exigencia, determina que se deben implementar controles.

Villavicencio (2021) manifiesta que se deben asignar los recursos, con planificación racional, que permita la compensación de necesidades previamente diagnosticadas en el personal y así desarrollar mejor los bienes o servicios. Ruiz (2020) en la misma línea, quien manifiesta que se debe aplicar a todas las áreas de la organización auditoría para detectar irregularidades y el desempeño es un proceso que se debe proyectar, administrar, inspeccionar y, en su momento, rediseñarse para que responda a los requerimientos que contempla la estrategia del negocio en el corto, mediano y largo plazo. El proceso de evaluación del desempeño es, verdaderamente, un proceso gerencial clave porque admite, a los ejecutivos de la organización, orientar a sus colaboradores en aquellos resultados finales que se pretenden alcanzar. Es decir, si la gerencia toma en consideración las políticas y procedimientos en la contratación del personal y de hacerle monitoreo constante, se debe aplicar la auditoría, que permita corregir las desviaciones que ponen en riesgo la funcionabilidad de la institución y logrará una mejor gestión de las cuentas por cobrar, lo que a su vez permitirá tomar mejores decisiones en la gerencia (López & Vidal 2019).

La eficiencia busca el logro de resultados inmediatos, demostrar como los ejecutivos utilizan los recursos con que cuentan, la eficiencia puede ser considerada en tres aspectos: Económicas, Gerenciales y Organizativas las Normas de Auditoría Operacional (2016) al ser procesada la hipótesis planteada entre la eficiencia y la gestión de cuentas por cobrar se supo, que las dimensiones guardan una correlación positiva alta que nos permite afirmar que la base fundamental para lograr que los objetivos institucionales en referente a desempeños productivos, debe hacerse en el marco de la eficiencia. Este resultado se contrastó con Chuquizuta & Oncoy (2020) quien concluye que la gerencia reflexione y tome consciencia de los resultados obtenidos, aplicando constantemente la planificación, control oportuno y apropiado, funciones organizacionales, e implementación de políticas y demás herramientas para una adecuada administración.

Según Alamar & Guijarro (2018) Cuando se quiere conseguir que el cliente este satisfecho, y mejore la calidad y los costos de las operaciones y procesos empresariales deberá iniciarse la mejora estableciendo procedimientos para disminuir los tiempos, materiales y esfuerzo que no sumen al proceso de producción; concuerdo con el autor Carrera (2020) quien manifiesta que la administración debe evaluar los procesos administrativos, revisiones de calidad, para que puedan cumplir a tiempo. A su vez, Lanos (2019) manifiesta que los sistemas de gestión de la calidad demandan un eficiente ambiente de control que afirme el cumplimiento de los objetivos plasmados, para cumplir con las actividades en la implementación de controles y la supervisión se debe proporcionar las herramientas necesarias para evidenciar todos los aspectos relacionados con el departamento de Finanzas; el control interno es fundamental en toda organización, así como evaluar las actividades que se realizan diariamente.

CONCLUSIONES

De lo anterior se concluye:

- Se determinó que los procesos operativos no se están desarrollando de carácter eficaz, debido a que no existen controles que comprueben el desempeño de los mismos, el personal no cumple los estándares previstos para desempeñar sus funciones y muchas veces no se encuentran los encargados en la supervisión, generando multas y penalidades por la entidad contratante.

- La falta de aplicar procedimientos internos, se ve reflejado el deficiente desempeño y control de la productividad, debido a que no existe manual de funciones, políticas, reglamentos, que ayuden a minimizar los riesgos en las operaciones diarias, todo aquello no ayuda a la entidad a lograr sus metas en un corto periodo, dicho de otro modo, no existe ejecución y control eficiente de los sectores productivos.
- La falta de una auditoría operativa hace que los avances indicados de forma informal, se salgan fuera de control generando serios problemas no solo para el área de cuentas por cobrar si no para la compañía en general, la falta de un sistema eficaz impide que se efectúen trabajos más forzosos y puntuales.

RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de los resultados y deficiencias encontradas se precisa hacer las recomendaciones siguientes a la gerencia, a continuación, se detalla:

- Revisar periódicamente las pautas que deben de seguir los colaboradores en mención a sus funciones, reunirse con el personal encargado brindando charlas constantes, reglas claras de manera permanente, para poner en práctica un adecuado control de acuerdo a los procedimientos y políticas; se recomienda contratar personal calificado que cumpla con las expectativas del puesto, el objetivo es que los trabajadores practiquen los mismos principios morales y que tengan conocimiento que son parte del desempeño general de la empresa. Con respecto al área de recursos materiales, se recomienda implementar un área de compras para la adquisición de los mismos, reducir costos, evitar retrasos y contratiempos. Y en el área de los recursos financieros se recomienda financiarse con entidades financieras, para así proyectar liquidez en corto tiempo.
- Se recomienda a los directivos de la compañía RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C., Establecer, implementar y diseñar políticas administrativas que controlen el límite de productividad. Se recomienda evaluar el cumplimiento de indicadores en coordinación con las áreas involucradas, con el propósito de hacer mediciones en mención a sus funciones, y que se comprometan a los objetivos plasmados. Se sugiere elaborar un análisis FODA, a fin de establecer las directrices que van a conducir las decisiones de la organización para el cumplimiento de las mismas.

- Se propone a la gerencia de la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. Retroalimentar periódicamente el proceso de auditoría operativa, con el objeto de obtener excelentes resultados en términos de eficiencia, eficacia y economía, garantizando de esta manera el desempeño de la normativa y disposiciones vigentes relacionadas al otorgamiento, seguimiento y cobranza a las valorizaciones. Así mismo se le recomienda que considere la estructura organizacional, para que se cumplan las funciones de acuerdo a la jerarquía. La investigación busca dar soluciones a los problemas que existen hoy en día en la gestión de cuentas por cobrar.

REFERENCIAS

- Acosta Padilla, M.E., Teràn Herrera, A.B., Alvarez Pincay, A.W., y Salazar Ponce, E.G. (2018). *Gestión financiera: ESPE*.
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/15415/1/GESTION%20FINANCIERA.pdf>
- Alamar Belenguer, J. y Guijarro Tormo, R. (2018). *El Libro de la productividad en la empresa española-2018: como mejorar la productividad en tu empresa*. Resultae.
<https://resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Ariza, C. (15 de junio 2020). *Covid -19: Auditoría externa a compañías de servicios públicos*.
<https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/co/pdf/2020/06/kpmg-covid-19-auditoría-externa-a-companias-de-servicios-publicos.pdf>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación: serie integral por competencias*. Grupo Editorial Patria.(3.^a ed.)
https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria
- Baumgarten, J.P. (2016). *Metas: secretos y técnicas para alcanzar tus sueños y metas*. Babelcube.Inc.
https://www.google.com.pe/books/edition/Metas_Secretos_y_t%C3%A9cnicas_para_alcanzar/QMu0CwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=inauthor:%22John+P.+Baumgarten%22&printsec=frontcover
- Cabrol, J.C. (15 de octubre de 2020). *Auditorias en tiempos de Pandemia*.
<https://www.ubo.cl/auditorias-tiempos-pandemia/>
- Caiza Pastuña, E.C., Valencia Nuñez, E.R., y Bedoya Reyes, M.P. (2020). Decisiones de inversión y rentabilidad bajo la valoración financiera en las empresas industriales grandes de la provincia de Cotopaxi, 22(39), 1-29.
<https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.8099>
- Carrera Navarrete, S. I. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. [Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación.
<http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14504>
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. McGrawHill.

<https://doi.org/ISBN 970-10-6104-7>

- Chuquizuta Vera, K.R. y Oncoy Còrdova, M. A. (2017). *Incidencia del Sistema de Control Interno en las cuentas por cobrar de la empresa comercial Mantilla S.A.C. Ubicada en el distrito de Los Olivos año 2013* [Tesis de licenciatura, Universidad de Ciencias y Humanidades Lima]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación. https://repositorio.uich.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12872/122/1/Chuquizuta_KR_Oncoy_MA_TCON_2017.pdf
- Eraso, D. (24 de noviembre de 2019). *Analítica de auditoría interna el camino hacia el 2020: auditoría orientada al conocimiento profundo*. <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/co/Documents/audit/BibliotecaTecnica/RecursosAuditoria/Otros/Auditor%20interna%20hacia%202020.pdf>
- Fajardo Ortíz, M., y Soto González C. (2018). *Gestión financiera empresarial: UTMACH*. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12487/1/GestionFinancieraEmpresarial.pdf>
- Falconi, M., Altamirano, S., y Avellan, N. (2018). *La Contabilidad y Auditoría: ejes fundamentales para el control interno en las PYMES: ESPE*. <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/15412/La%20Contabilidad%20y%20auditoria.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gaitan Aguilera, F.J. y Sergueyevna Golovina, N. (2021). La competitividad de la micro, pequeña y mediana empresa mediante la gestión de sus recursos. *Revista Científica de FAREM-Estelí*, 10, 115-135. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11611>
- Gallardo Echenique, E. (2017). *Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental. <http://repositorio.continental.edu.pe/>
- Gómez Gómez, J. y Brito Aguilar, J.G. (2020). *Administración de operaciones: emprendimientos y negocios 2020*. UIDE. <https://es.scribd.com/document/489853121/ADMINISTRACION-DE-OPERACIONES-pdf>
- Gómez López, R. (s.f). Introducción a la gestión financiera: el ámbito internacional versus nacional. <https://www.ugr.es/~rgomezl/documentos/publiclibros/GestionFinanc/GestionFinanciera.pdf>

- Guale Gonzales, M. R. (2019). *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la empresa CORPASSO S.A., Cantón año-2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad-Ecuador]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación
<https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4967>
- Guartán, A., Torres, K., y Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores.
<https://doi.org/10.33386/593dp.2019.6.139>
- Hernández, Campos, M. (2021). *Auditoría operativa y su influencia en la gestión de recursos humanos de la constructora inmobiliaria San Pedro Cispe s.c.r.l., San Martín de Porres, 2021*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de las Américas Lima] Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1649>
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C.P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill Educación
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
<https://www.libreria-universomedico.com/products/hernandez-sampieri-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativas-cualitativas-y-mixtas-1a-ed-2018>
- Llanos Lozano, N.Y. (2020). *Gestión de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Grupo Reserza s.a.c., 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias e Informática Lima]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación.
<http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/226>
- Llumiguano Poma, M. E., Gavilán Cárdenas, C. V., y Chávez Chimbo, G. W. (2021) Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas. 8(3), 1-14
<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>
- López Morán, J. y Vidal Tabares, Z. (2019). *Cuentas por Cobrar y Pagar y su Incidencia en la Liquidez de las Compañías Constructoras*. [Tesis de licenciatura, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación.
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2794>
- Luna Yerovi, G.A., Alcivar Cedeño, F.M., Salazar González, J., y Andrade Garófalo, C. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial: e_idea Omwin s.a.*

- <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Manrique Plácido, J.M. (2019). *Introducción a la Auditoría*. Ediciones-carolina.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/14790/INTRODUCCION%20A%20LA%20AUDITORIA%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Melo Iscala, B.H. (2017). *Auditoría administrativa*. Areandina
<https://core.ac.uk/download/pdf/326425303.pdf>
- Morales Castro, J.A. y Morales Castro, A. (2014). *Economía digital: crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria.
<https://tavapy.gov.py/biblioteca/wp-content/uploads/2022/05/Morales-Castro-J-Credito-y-cobranza.pdf>
- Normas de Auditoría Operacional*. (2021). *Controloría General del Estado*.
https://www.contraloria.gob.bo/wp-content/uploads/2022/06/20211029_2729.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Mejore su negocio: el recurso humano y la productividad*. Ginebra, Suiza. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/--emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
 ISBN: 9789223311377; 9789223311384
- Pérez Pérez, M. (2019). *Propuesta de mejora de control interno del proceso de facturación-cuentas por cobrar caso: Yokohama Industries Americas de México* [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Aguascalientes].
<http://hdl.handle.net/11317/1726>
- Pupo González, L., y Pupo González, E. (2019). La administración de las cuentas por cobrar y su control como elementos vitales para el adecuado funcionamiento empresarial. *Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 3(3), 268-280.
<https://apye.esceg.cu/index.php/apye/article/view/88>
- Quiroz Menor, D., Barrios Solano, R. M., y Villafuerte de la cruz, A. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental 2020. *Balance's*, 48(56), 2412-5768.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183>
- Remache Silva, J.E., Aguirre Sanabria, M.E., Bastidas Arbalaez, T.Z. y Bricio Yela, F.C. (2019). La auditoría y sus diversas funciones para la información efectiva. 6(1),114-127. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.431>
- Ruiz Huamán, Y. (2020). *La auditoría operativa y su incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa Trade Fega S.A. en el año 2019*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana

- de las Americas Lima]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1612>
- Slosse, C., Còccaro, A.M., Falvella, M., Martires, L.M., Rumitti, C.A. (2017). *Auditoría: temas relevantes a la luz de las nuevas normas*. Editorial de la Universidad de la Plata.
<https://libros.unlp.edu.ar/index.php/unlp/catalog/view/666/637/2222-1>
- Urbano Ventocilla, C. (2022). *Auditoría operativa: fundamentos de la auditoría operativa*.
universidad continental, oficina de gestion curricular
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11006/4/DO_FCE_310_GT_ASUC01150_2023.pdf
- Vásquez Giler, M. y Pinargote Vásquez, N. F. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*: Uleam.
<https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf>
- Vásquez Ramirez, A.A., Guanuchi Orellana, L.M., Cahuana Tapia, R., Vera Teves, R., y Holgado Tisoc, J.(2023). *Métodos de investigación científica: un libro para profesores y estudiantes*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C.
<https://doi.org/10.35622/inudi.b.094>
- Vázquez Suarez, L. y Sánchez Gomez, R. (2019). *Gestión de recursos humanos para las PYME*. Ediciones. Piramide.
<https://www.edicionespiramide.es/libro.php?id=5765261>
- Velez Franco, J.R. y Encalada Usiña, J.F. (2020). *Evaluación y diagnóstico para mejora de los procesos de la cuenta por cobrar en empresas constructoras*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Guayaquil, Ecuador]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/54998>
- Vidal, J. (s.f.). *Metas: estrategias prácticas para determinar y conquistar sus objetivos*. Empresa activa.
<https://www.juanvidal.es/wp-content/uploads/2018/10/Resumen-de-Metas-de-Brian-Tracy.pdf>
- Villavicencio Zare. Y. (2021). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la liquidez en una empresa de transportes de Trujillo* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo del Perú]. Repositorio Digital de Tesis y Trabajos de Investigación
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80988>

ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

TEMA: AUDITORIA OPERATIVA EN LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.1. Auditoría operativa	La auditoría operativa se efectúa a través de exámenes estructurados, abarca la evaluación objetiva, sistemática y profesional, estudia a la compañía en forma total o parcial, con el fin de medir su desempeño, consiste en la revisión del control interno es un trabajo evaluado por un profesional en la materia, con el fin de medir su eficacia e incrementar sus rendimientos (Manrique 2019).	Evaluación de Recursos	Materiales Humanos Financieros
		Eficiencia	Metas Productividad Rentabilidad
V.2. Gestión de cuentas por cobrar	La gestión de cuentas por cobrar es un elemento fundamental para toda empresa, por ello dentro del marco del capital de trabajo, representa a los activos exigibles, el gran reto de las empresas es administrar de manera eficiente estas cuentas por cobrar, de tal forma que sean cobradas oportunamente, para ello se considera vigilar y llevar control continuo para identificar el exceso incremento de las mismas; de ello se precisa usar técnicas y mecanismos que incluyan el aumento de este volumen de impagos; (Quiroz et, al., 2017).		<ul style="list-style-type: none"> • Políticas de crédito • Políticas de cobranza

ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>P. GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Auditoría operativa y la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. del distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019?</p>	<p>O. GENERAL</p> <p>Determinar si la auditoría operativa se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C del distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019.</p>	<p>H. GENERAL</p> <p>Si la auditoría operativa se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C del distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019.</p>	<p>V1: Auditoría Operativa</p> <p>Evaluación de recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materiales • Humanos • Financieros <p>Eficiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Metas • Productividad • Rentabilidad <p>V2: Gestión de las cuentas por cobrar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Políticas de crédito • Políticas de cobranza 	<p>ENFOQUE</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Tipo:</p> <p>Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>No experimental longitudinal</p> <p>POBLACIÓN:</p> <p>Se toma de referencia a 50 trabajadores de la empresa</p> <p>MUESTRA:</p> <p>Corresponde a 20 colaboradores.</p> <p>TÉCNICA:</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario Tipo escala de Likert</p>
<p>P. ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo la evaluación de recursos se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. del distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019?</p> <p>¿Cómo la eficiencia se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. del distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019?</p>	<p>O. ESPECÍFICOS</p> <p>Determinar si la evaluación de recursos se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. del distrito de San Martín de Porres. Durante los años 2018-2019.</p> <p>Determinar si la eficiencia se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C del distrito de San Martín de Porres. Durante los años 2018-2019.</p>	<p>La evaluación de recursos si se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. del distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019</p> <p>La eficiencia si se relaciona con la gestión de cuentas por cobrar en la empresa RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C. del distrito de San Martín de Porres durante los años 2018-2019.</p>		

ANEXO C: VALIDACION DE JUICIO DE EXPERTO

Señor:

Mg. MAGALLANES BAUTISTA, JOSE JESUS

ASUNTO: Validación de Instrumento por juicio de experto.

Por la presente reciba Ud. Nuestro saludo cordial y fraterno como egresados de la escuela de contabilidad con mención en finanzas de la Universidad Privada de Ciencias y Humanidades. Asimismo, quiero manifestarle que estoy, desarrollando el trabajo de investigación denominado:

“AUDITORIA OPERATIVA EN LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS”, por lo que conoedor de su trayectoria profesional y vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su juicio de experto para la validación del instrumento de recolección de datos.

Para lo cual acompaño:

- 1.- Matriz de consistencia
- 2.- Matriz de Operacionalizacion de variables.
- 3.- Ficha de opinión de expertos.
- 4.- Instrumentos de investigación (cuestionario para encuesta o cuestionario para entrevista o semi estructuradas, guía de observación)

Agradeceré por anticipado su colaboración como experto a la materia, quedando de usted muy reconocido.

Atentamente



Nelly del Rosario Ríofrío Espinoza

Ficha de opinión de expertos

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Es un instrumento que presenta suficiencia para su aplicación

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()

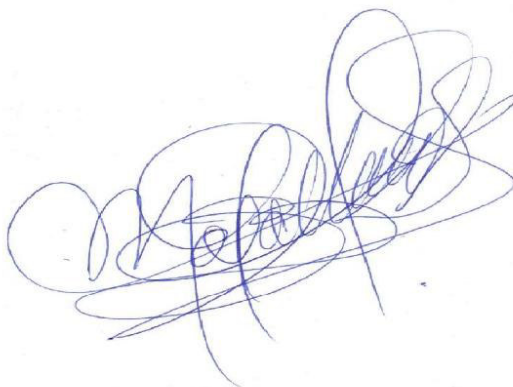
Apellidos y nombres del juez evaluador:

Mgr. MAGALLANES BAUTISTA JOSE JESUS - 36822

Especialidad del evaluador: Magister- AUDITOR CONTABLE Y FINANCIERO

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado, es apropiado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Mgr. Magallanes Bautista José Jesús', written in a cursive style.

Mgr. Magallanes Bautista José Jesús

N.º	Dimensiones	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Preguntas	si	no	si	no	si	no	
	Variable 1: Auditoría Operativa Dimensión: Evaluación de recursos Indicador: Recursos materiales							
1	La empresa cuenta con requerimientos aprobados en la adquisición de los materiales que necesita para culminar con los proyectos establecidos.	X		X		X		
2	Considera que se debe hacer el seguimiento y buen uso de los materiales puestos en obra para el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
	Dimensión: Recursos Humanos							
3	La empresa debe contar con un equipo capacitado que desempeñe sus funciones, de tal manera que permita lograr los objetivos de la empresa.	X		X		X		
4	Considera que en la empresa deben existir procesos establecidos de selección, inducción y capacitación del personal, que permita lograr los objetivos.	X		X		X		
	Dimensión: Recursos Financieros							
5	La empresa cuenta con la suficiente liquidez que le permita cumplir con sus obligaciones, mientras recupera sus cuentas por cobrar.	X		X		X		
6	La empresa es solvente, de tal manera que si tiene problemas de liquidez puede acceder a un financiamiento externo para solucionarlo.	X		X		X		
	Variable: Auditoría Operativa Dimensión: Eficiencia Indicador: Metas							
7	La empresa ha planificado como meta buscar constantemente innovar y mejorar los servicios que brinda.	X		X		X		
8	La empresa ha considerado como meta que sus colaboradores conozcan la estructura, funciones y los sistemas de gestión de la empresa.	X		X		X		
	Dimensión: Productividad							
9	La empresa ha diseñado políticas que ayuden a mejorar la	X		X		X		

	productividad y que aporte en la planeación y asignación de recursos.						
10	La empresa evalúa la productividad de los recursos humanos en la empresa, de tal manera que detecte que factores están afectando su cumplimiento.	X		X		X	
	Dimensión: Rentabilidad						
11	La empresa controla eficazmente la evolución de la ejecución presupuestaria, que afecta la liquidez de la empresa.	X		X		X	
12	La empresa ha considerado cumplir con la entrega en el cumplimiento de sus obras, procurando evitar que afecte la rentabilidad de la empresa.	X		X		X	
	Variable: Cuentas por cobrar Dimensión: Clientes Indicador: Políticas						
13	La empresa cuenta con la evaluación de políticas y manuales de procedimientos.	X		X		X	
14	La empresa cuenta con políticas aplicadas a la gestión de cuentas por cobrar.	X		X		X	
15	La empresa cuenta con un control de facturas pendientes de cobranza.	X		X		X	
16	La empresa presenta riesgo por cumplimiento de obligaciones a corto y largo plazo.	X		X		X	
17	La empresa cuenta con línea de crédito en la adquisición de materiales.	X		X		X	
18	La empresa cuenta con cartera de proveedores que le suministre los materiales.	X		X		X	
19	La empresa lleva un control de las cuentas por pagar a los proveedores.	X		X		X	
20	La empresa lleva un control de las cuentas por pagar a los proveedores.						

Señor:

JUNIOR MIGUEL LAVALLE DIOSES

ASUNTO: Validación de Instrumento por juicio de experto.

Por la presente reciba Ud. Nuestro saludo cordial y fraterno como egresados de la escuela de contabilidad con mención en finanzas de la Universidad Privada de Ciencias y Humanidades.

Asimismo, quiero manifestarle que estoy, desarrollando el trabajo de investigación denominado "**AUDITORIA OPERATIVA EN LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS**

POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS", por lo que conecedor de su trayectoria profesional y vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su juicio de experto para la validación del instrumento de recolección de datos.

Para lo cual acompaño:

- 1.- Matriz de consistencia
 - 2.- Matriz de Operacionalizacion de variables.
 - 3.- Ficha de opinión de expertos.
 - 4.- Instrumentos de investigación (cuestionario para encuesta o cuestionario para entrevista estructurada o semi estructurada, guía de observación)
- Agradeceré por anticipado su colaboración como experto a la materia, quedando deusted muy reconocido.

Atentamente


Nelly del Rosario Riofrio Espinoza

Ficha de opinión de expertos

Observaciones (precisar si hay suficiencia) Separate y confiable
Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable (X)
Aplicable después de corregir ()
No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Lavalle César Jesus Liguel

Especialidad del evaluador:

Auditor

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



JUNIOR A. LAVALLE DIJUSE
CONTADOR PÚBLICO
MAT N° 3392

N.º	Dimensiones	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Preguntas	si	no	si	no	si	no	
	Variable 1: Auditoría Operativa Dimensión: Evaluación de recursos Indicador: Recursos materiales							
1	La empresa cuenta con requerimientos aprobados en la adquisición de los materiales que necesita para culminar con los proyectos establecidos.	X		X		X		
2	Considera que se debe hacer el seguimiento y buen uso de los materiales puestos en obra para el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
	Dimensión: Recursos Humanos							
3	La empresa debe contar con un equipo capacitado que desempeñe sus funciones, de tal manera que permita lograr los objetivos de la empresa.	X		X		X		
4	Considera que en la empresa deben existir procesos establecidos de selección, inducción y capacitación del personal, que permita lograr los objetivos.	X		X		X		
	Dimensión: Recursos Financieros							
5	La empresa cuenta con la suficiente liquidez que le permita cumplir con sus obligaciones, mientras recupera sus cuentas por cobrar.	X		X		X		
6	La empresa es solvente, de tal manera que si tiene problemas de liquidez puede acceder a un financiamiento externo para solucionarlo.	X		X		X		
	Variable: Auditoría Operativa Dimensión: Eficiencia Indicador: Metas							
7	La empresa ha planificado como meta buscar constantemente innovar y mejorar los servicios que brinda.	X		X		X		
8	La empresa ha considerado como meta que sus colaboradores conozcan la estructura, funciones y los sistemas de gestión de la empresa.	X		X		X		
	Dimensión: Productividad							
9	La empresa ha diseñado políticas que ayuden a mejorar la	X		X		X		

	productividad y que aporte en la planeación y asignación de recursos.						
10	La empresa evalúa la productividad de los recursos humanos en la empresa, de tal manera que detecte que factores están afectando su cumplimiento.	X		X		X	
Dimensión: Rentabilidad							
11	La empresa controla eficazmente la evolución de la ejecución presupuestaria, que afecta la liquidez de la empresa.	X		X		X	
12	La empresa ha considerado cumplir con la entrega en el cumplimiento de sus obras, procurando evitar que afecte la rentabilidad de la empresa.	X		X		X	
Variable: Cuentas por cobrar							
Dimensión: Clientes							
Indicador: Políticas							
13	La empresa cuenta con la evaluación de políticas y manuales de procedimientos.	X		X		X	
14	La empresa cuenta con políticas aplicadas a la gestión de cuentas por cobrar.	X		X		X	
15	La empresa cuenta con un control de facturas pendientes de cobranza.	X		X		X	
16	La empresa presenta riesgo por cumplimiento de obligaciones a corto y largo plazo.	X		X		X	
17	La empresa cuenta con línea de crédito en la adquisición de materiales.	X		X		X	
18	La empresa cuenta con cartera de proveedores que le suministre los materiales.	X		X		X	
19	La empresa lleva un control de las cuentas por pagar a los proveedores.	X		X		X	
20	La empresa lleva un control de las cuentas por pagar a los proveedores.						



JUNIOR A. LAVALLE DÍAZ
 CONTADOR PÚBLICO
 MAT N° 3392

Señor:

Mg. CPC Víctor F. Chávez Sánchez

ASUNTO: Validación de Instrumento por juicio de experto.

Por la presente reciba Ud. Nuestro saludo cordial y fraterno como egresados de la escuela de contabilidad con mención en finanzas de la Universidad Privada de Ciencias y Humanidades. Asimismo, quiero manifestarle que estoy, desarrollando el trabajo de investigación denominado:

“AUDITORIA OPERATIVA EN LA GESTIÓN DE LAS CUENTAS POR COBRAR EN UNA EMPRESA DE SERVICIOS”, por lo que conoedor de su trayectoria profesional y vinculación en el campo de la investigación, solicito su colaboración en emitir su juicio de experto para la validación del instrumento de recolección de datos.

Para lo cual acompaño:

- 1.- Matriz de consistencia
- 2.- Matriz de Operacionalizacion de variables.
- 3.- Ficha de opinión de expertos.
- 4.- Instrumentos de investigación (cuestionario para encuesta o cuestionario para entrevista o semi estructuradas, guía de observación)

Agradeceré por anticipado su colaboración como experto a la materia, quedando de usted muy reconocido.

Atentamente


Nelly del Rosario Ríofrío Espinoza

Ficha de opinión de expertos

Observaciones (precisar si hay suficiencia)

Es un instrumento que presenta suficiencia para su aplicación

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable (X)

Aplicable después de corregir ()

No aplicable ()


Apellidos y nombres del juez evaluador:

Mgr. CPC VICTOR F. CHAVEZ SANCHEZ - 2049

Especialidad del evaluador: Contador Público Colegiado

- 1.- Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado, es apropiado
- 2.- Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- 3.- Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.


Nota: se dice que tiene suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



Mgr. CPC. Víctor F. Chávez Sánchez
C.M 2049

N.º	Dimensiones	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
	Preguntas	si	no	si	no	si	no	
	Variable 1: Auditoría Operativa Dimensión: Evaluación de recursos Indicador: Recursos materiales							
1	La empresa cuenta con requerimientos aprobados en la adquisición de los materiales que necesita para culminar con los proyectos establecidos.	X		X		X		
2	Considera que se debe hacer el seguimiento y buen uso de los materiales puestos en obra para el desarrollo de sus actividades.	X		X		X		
	Dimensión: Recursos Humanos							
3	La empresa debe contar con un equipo capacitado que desempeñe sus funciones, de tal manera que permita lograr los objetivos de la empresa.	X		X		X		
4	Considera que en la empresa deben existir procesos establecidos de selección, inducción y capacitación del personal, que permita lograr los objetivos.	X		X		X		
	Dimensión: Recursos Financieros							
5	La empresa cuenta con la suficiente liquidez que le permita cumplir con sus obligaciones, mientras recupera sus cuentas por cobrar.	X		X		X		
6	La empresa es solvente, de tal manera que si tiene problemas de liquidez puede acceder a un financiamiento externo para solucionarlo.	X		X		X		
	Variable: Auditoría Operativa Dimensión: Eficiencia Indicador: Metas							
7	La empresa ha planificado como meta buscar constantemente innovar y mejorar los servicios que brinda.	X		X		X		
8	La empresa ha considerado como meta que sus colaboradores conozcan la estructura, funciones y los sistemas de gestión de la empresa.	X		X		X		
	Dimensión: Productividad							
9	La empresa ha diseñado políticas que ayuden a mejorar la	X		X		X		

	productividad y que aporte en la planeación y asignación de recursos.						
10	La empresa evalúa la productividad de los recursos humanos en la empresa, de tal manera que detecte que factores están afectando su cumplimiento.	X		X		X	
	Dimensión: Rentabilidad						
11	La empresa controla eficazmente la evolución de la ejecución presupuestaria, que afecta la liquidez de la empresa.	X		X		X	
12	La empresa ha considerado cumplir con la entrega en el cumplimiento de sus obras, procurando evitar que afecte la rentabilidad de la empresa.	X		X		X	
	Variable: Cuentas por cobrar Dimensión: Clientes Indicador: Políticas						
13	La empresa cuenta con la evaluación de políticas y manuales de procedimientos.	X		X		X	
14	La empresa cuenta con políticas aplicadas a la gestión de cuentas por cobrar.	X		X		X	
15	La empresa cuenta con un control de facturas pendientes de cobranza.	X		X		X	
16	La empresa presenta riesgo por cumplimiento de obligaciones a corto y largo plazo.	X		X		X	
17	La empresa cuenta con línea de crédito en la adquisición de materiales.	X		X		X	
18	La empresa cuenta con cartera de proveedores que le suministre los materiales.	X		X		X	
19	La empresa lleva un control de las cuentas por pagar a los proveedores.	X		X		X	
20	La empresa lleva un control de las cuentas por pagar a los proveedores.						



C.M. 2049

ANEXO D: INFORME DE AUDITORIA OPERATIVA

INFORME DE AUDITORIA OPERATIVA

Señor:

Gerente General

Tengo a bien de dirigirme a Ud. Para presentarle las conclusiones y recomendaciones que consideré pertinente y que son resultados de los hallazgos en el proceso de auditoría operativa en la gestión de cuentas por cobrar, practicada a la compañía RVJ Ingeniería de Avanzada S.A.C.

La auditoría operativa tiene como objetivo detectar los riesgos y falencias que afectan la operatividad de la organización en el logro de los objetivos. Para este propósito se efectuó, un adecuado procedimiento utilizando herramientas de gestión que ayuden a evaluar si los procesos se están ejecutando.

Se recomienda formalizar un plan estratégico y un plan operativo, que sirva como elemento de control para evaluar su grado de desarrollo y cumplimiento, tal como se muestran en el Estatuto Social de la compañía.

A continuación, se adjunta, detalle de lo recomendado.

Atentamente,

ANEXO E: ANALISIS FODA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Cuentas con RNP.• Tiene su propio vehículo para el transporte del personal y materiales.• Cuenta con personal capacitado para armar y presentar los documentos en la presentación de las licitaciones.• Capacitación constante al personal de la empresa.	<ul style="list-style-type: none">• Falta de control interno.• Falta de coordinación entre las áreas de la empresa.• Falta de determinación de objetivos y políticas.• No cuenta con ingresos periódicos.• Se apoya en subcontratistas.• No cuenta con un sistema contable.• No cuenta con áreas específicas.• Falta de compromiso por parte de los accionistas.• Falta de capacitación al personal, al no contar con políticas internas establecidas.
OPORTUNIDAD	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• Cuenta con experiencia en el sector de la construcción.• El incremento de obras a ejecutarse por parte del estado.• Cuenta con proveedores que le suministran los materiales.	<ul style="list-style-type: none">• No cuenta con financiamiento.• El pago de tasas por encargo de terceros, en la entrega de la obra.• Creación de nuevas empresas, con mayor tecnología y mejor capital.• El mal clima, retrasa el avance de las obras.• Que los contratos no culminen en las fechas establecidas.

ANEXO F: ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

