



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

“AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA OPERATIVA Y LA
RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE SERVICIO COBRANZAS
INTEGRALES B&S SAC DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2017”

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CONTADOR PÚBLICO**

Autora:

Julca Menor, Ana María

Asesor:

Dr. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman

Línea de Investigación:

Auditoría

Lima, Perú

2018-1

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por doña Ana María Julca Menor cuyo título es: "AUDITORÍA DE GESTIÓN AL ÁREA OPERATIVA Y LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA DE SERVICIO COBRANZAS INTEGRALES B&S SAC DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2017"

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 1.4 (número) buena (letras).

Lima, 10 de Julio 2018



PRESIDENTE
 Dr. AMBRUJO ESTEVES



Walter C. Ibarra Freire
SECRETARIO



VOCAL
 Donato Díaz Díaz

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------

Esta investigación está dedicada a toda mi familia, quienes son el motivo que me permite seguir adelante, a mis maestros quienes compartieron su conocimiento, que sin ellos de hecho no hubiera logrado culminar esta linda etapa de mi vida.

Agradezco a Dios, por guiar mi camino, darme vida, salud y permanecer siempre a mi lado lo que permitió que cayera y me volviera a levantar.

Agradezco a mis padres quienes me dieron fortaleza en momentos difíciles, por ser un ejemplo y constante motivación.

A mi asesor de tesis quien compartió sus conocimientos y tiempo básicos para elaborar esta investigación y a los maestros quienes me ayudaron a resolver dudas y me asesoraron en la elaboración de esta tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Ana Maria Julca Menor, estudiante de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo, identificada DNI N° 45630991, con la Tesis titulada “Auditoría de gestión al área operativa y la rentabilidad de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales B&S SAC, del distrito de Los Olivos, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

Este trabajo de investigación no ha sido plagiado parcial ni totalmente, en las referencias y citas consultadas se han respetado las normas internacionales.

Esta no ha sido publicada ni presentada con anterioridad, no ha sido auto plagiada para la obtención del grado académico.

Los datos mostrados en los resultados no son falsos, duplicados, ni copias y ellos constituirán un aporte a la realidad que se investiga.

Por lo tanto, si se encontrase evidencia de información sin citar, auto plagio, el uso información de otros autores de manera ilegal u fraude, asumiré las consecuencias así como las sanciones que se deriven de mis acciones, sometiéndome a las normas vigentes en la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 de junio 2018



DNI N° 45630991

Ana Maria Julca Menor

Presentación

Señores miembros del Jurado:

De acuerdo con las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Contador Público, y dando cumplimiento a las mismas presento el siguiente trabajo de investigación denominado: “Auditoría de gestión al área operativa y la rentabilidad de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales B&S SAC, del distrito de Los Olivos 2017”.

Esta investigación constituye una contribución para mejorar el estado de las variables Auditoría de gestión y la rentabilidad y de sus dimensiones en la empresa de Servicio de Cobranzas Integrales B&S SAC.

Se presenta esta investigación, con el objetivo es determinar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la rentabilidad de la empresa de Servicio de Cobranzas Integrales B&S SAC del distrito los Olivos 2017, lo que permitirá brindar conclusiones y sugerencias que mejorarían la problemática relacionada a las variables.

Ocho capítulos se han estructurado en esta investigación considerando el esquema dado por la Universidad. En el capítulo I, se consideró la introducción; el Capítulo II se denomina método, en el capítulo III, se considera los resultados luego de haber procesado la información obtenida; en el capítulo IV se presenta la discusión de los resultados; en el capítulo V muestra las conclusiones, el Capítulo VI muestra las recomendaciones y el capítulo VII considera las referencias bibliográficas seguido por los anexos de la investigación.

Señores miembros del jurado espero que luego de ser evaluada esta investigación merezca su aprobación.

La autora.

Índice

Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	xiii
Abstract	xiv
CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	15
1.1 Realidad Problemática	16
1.2 Trabajos Previos	18
1.3 Teorías Relacionadas al tema	23
1.4 Formulación del Problema	38
1.4.1 Problema General.....	38
1.4.2 Problemas Específicos.....	38
1.5 Justificación del estudio	39
1.6 Objetivo	41
1.6.1 Objetivo General	41
1.7 Hipótesis	41
1.7.1 Hipótesis General	41
1.7.2 Hipótesis Específicas.....	41
CAPÍTULO II METODOLOGIA	43
2.1. Tipo de investigación	44
2.2. Diseño del estudio	44
2.3. Variables y Operacionalización	45
2.3.1 Variable 1 – Auditoria de Gestión	45
2.3.1 Variable 2 – Rentabilidad	46
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de las variables.....	47
2.4. Población y muestra	48

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	48
Tabla 3. Validación de Expertos	49
Tabla 4. Resultados de la confiabilidad del instrumento.....	49
2.6. Métodos de análisis de datos.....	50
2.7 Aspectos éticos	51
CAPITULO III RESULTADOS	52
3.1 Análisis de confiabilidad del instrumento	53
3.1.1 Variable 1: Auditoria de Gestión.....	53
3.2.1 Prueba de normalidad	73
CAPITULO IV DISCUSIÓN.....	80
CAPITULO VI RECOMENDACIONES.....	87
CAPITULO VII REFERENCIAS	89
VIII. ANEXOS.....	94
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	95
ANEXO 2: ENCUESTA	96
ANEXO 3: VALIDACIONES	97
ANEXO 4: SOLICITUD A LA EMPRESA	103
ANEXO 5: RESPUESTA DE LA EMPRESA	104
ANEXO 9: ACTA DE APROBACION DE ORIGINALIDAD	105
ANEXO 10: PANTALLAZO DEL TURNITIN	106
ANEXO 11: FORMULARIO DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACIÓN ELÉCTRICA DE LA TESIS	107
ANEXO 12: AUTORIZACION DE LA VERSION FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	108

Lista de tablas

Tabla 1. Clasificación de normas	26
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de las variables.....	47
Tabla 3. Validación de Expertos	49
Tabla 4. Resultados de la confiabilidad del instrumento.....	49
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión clientes.....	51
Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos	53
Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad	53
Tabla 8. Resumen de procesamiento de casos	54
Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad	54
Tabla 10. La etapa de planificación permite un mejor desarrollo de auditoria de gestión .	55
Tabla 11. La empresa facilita la información correcta y oportuna en la etapa de ejecución	56
Tabla 12. La empresa utiliza el informe de auditoría para la toma de decisiones	57
Tabla 13. Las políticas que miden la eficiencia dentro del área de operaciones son adecuadas	58
Tabla 14. Los objetivos planteados por la empresa permitirán un mejor desarrollo del área operativa	59
Tabla 15. El tiempo es medible y eficaz en el proceso de gestión	60
Tabla 16. La medición del impacto social beneficia a la empresa	61
Tabla 17. Las estrategias generadas dependen de los objetivos empresariales	62
Tabla 18. Los accionistas reciben una renta por los fondos invertidos en la empresa	63
Tabla 19. La empresa cuenta con fondos de inversión para que genere más ingresos.....	64
Tabla 20. Los activos de la empresa generan beneficios económicos para la misma	65
Tabla 21. El financiamiento externo de la empresa es importante para el cumplimiento de sus obligaciones.....	66
Tabla 22. El financiamiento permite el desarrollo de proyectos de inversión tecnológica y otros	67

Tabla 23. La empresa toma decisiones tomando en cuenta los resultados del ratio de solvencia	68
Tabla 24. La empresa tendría mayor rentabilidad si mide el nivel de endeudamiento	69
Tabla 25. Los ingresos de la empresa son invertidos	70
Tabla 26. Los gastos fijos para el área operativa son adecuados	71
Tabla 27. Los costos operativos tienen relación con los ingresos percibidos	72
Tabla 28. Prueba de normalidad para las variables de estudio y sus dimensiones. ..	73
Tabla 29. Correlación de Spearman	74

Lista de figuras

Tabla 1. Clasificación de normas	26
Tabla 2. Matriz de Operacionalización de las variables.....	47
Tabla 3. Validación de Expertos	49
Tabla 4. Resultados de la confiabilidad del instrumento.....	49
Tabla 5. Distribución de frecuencias y porcentajes de la dimensión clientes.....	51
Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos	53
Tabla 7. Estadísticas de fiabilidad	53
Tabla 8. Resumen de procesamiento de casos	54
Tabla 9. Estadísticas de fiabilidad	54
Tabla 10. La etapa de planificación permite un mejor desarrollo de auditoria de gestión .	55
Tabla 11. La empresa facilita la información correcta y oportuna en la etapa de ejecución	56
Tabla 12. La empresa utiliza el informe de auditoría para la toma de decisiones	57
Tabla 13. Las políticas que miden la eficiencia dentro del área de operaciones son adecuadas	58
Tabla 14. Los objetivos planteados por la empresa permitirán un mejor desarrollo del área operativa	59
Tabla 15. El tiempo es medible y eficaz en el proceso de gestión	60
Tabla 16. La medición del impacto social beneficia a la empresa.....	61
Tabla 17. Las estrategias generadas dependen de los objetivos empresariales	62
Tabla 18. Los accionistas reciben una renta por los fondos invertidos en la empresa	63
Tabla 19. La empresa cuenta con fondos de inversión para que genere más ingresos.....	64
Tabla 20. Los activos de la empresa generan beneficios económicos para la misma	65
Tabla 21. El financiamiento externo de la empresa es importante para el cumplimiento de sus obligaciones.....	66
Tabla 22. El financiamiento permite el desarrollo de proyectos de inversión tecnológica y otros	67
Tabla 23. La empresa toma decisiones tomando en cuenta los resultados del ratio de solvencia	68

Tabla 24. La empresa tendría mayor rentabilidad si mide el nivel de endeudamiento	69
Tabla 25. Los ingresos de la empresa son invertidos	70
Tabla 26. Los gastos fijos para el área operativa son adecuados	71
Tabla 27. Los costos operativos tienen relación con los ingresos percibidos	72
Tabla 28. Prueba de normalidad para las variables de estudio y sus dimensiones. ..	73
Tabla 29. Correlación de Spearman	74

Resumen

La presente investigación titulada “Auditoría de gestión al área operativa y la rentabilidad de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales B&S SAC, los Olivos 2017”, tiene como objetivo general determinar la relación existente entre la auditoría de gestión y la rentabilidad de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales B&S SAC del distrito Los Olivos SAC 2017. Para el desarrollo del estudio se utilizó un diseño no experimental, corte transversal, con alcance descriptivo correlacional; y una muestra conformada por 54 analistas corporativos de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales B&S SAC del distrito de Comas, 2017; seleccionados mediante un muestreo no probabilístico intencional. Con relación a la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario que cuenta con validez de tres expertos y confiabilidad. Así mismo los resultados del estudio permitieron concluir que existe una relación directa y significativa ($r=0,771$ y $p=0,000$) entre la auditora de gestión y la rentabilidad en la empresa.

Palabras claves: Auditoría de gestión, rentabilidad.

Abstract

The present investigation entitled "Audit of management to the operational area and the profitability of the company B & S Comprehensive Collection Service SAC, of the district of Los Olivos 2017", had as general objective to determine the relationship between the management audit and the profitability of the company B & S Comprehensive Collection Service SAC of the Los Olivos SAC 2017 district. For the development of the study, a non-experimental, cross-sectional design with correlational descriptive scope was used; in a sample formed by 54 corporate analysts of the B & S SAC Integral Collections Service company of Comas district, 2017; selected by an intentional non-probabilistic sampling. Regarding the collection of information, the survey was used as a technique and as a tool a questionnaire that has validity and reliability. The results of the study allowed to conclude that there is no direct and significant relationship ($r = 0.024$ and $p > 0.05$) between the management audit and the profitability in the company.

Key words: Audit of management, profitability.