



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA
SERVICIO DE COBRANZAS INTEGRALES &
ABOGADOS S.A.C. PIMENTEL– 2018**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER
EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Díaz Ventura Yennyferr Del Rosario

Asesor:

Mba. Rivera Tantachuco Ricardo

Línea de Investigación:

Auditoria, finanzas y proyectos de inversión

Pimentel– Perú

2018

AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA SERVICIO DE COBRANZAS INTEGRALES & ABOGADOS S.A.C. PIMENTEL– 2018

Yennyferr del Rosario, Díaz Ventura¹

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó en la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel. El estudio es de enfoque cuantitativo de tipo correlacional no experimental y el método que se utilizó es de tipo de investigación descriptiva que tuvo como objetivo principal aplicar una Auditoría Administrativa con el propósito de mejorar su crecimiento organizacional de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel, utilizando la variable auditoría administrativa. Para el desarrollo de la información se aplicó una encuesta a los 50 colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel, los cuales vienen laborando en esta entidad durante el periodo 2018. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario para la variable auditoría administrativa. El cuestionario estuvo compuesto por 16 ítems con una amplitud de escala de Likert (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca). La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos fueron de 0.764 para el cuestionario auditoría administrativa. Por lo tanto, los instrumentos son fiables y consistentes.

El principal resultado obtenido en este trabajo de investigación en la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel, es que la auditoría administrativa, si se aplica, pero de manera regular, por tanto, se debe mejorar el sistema de auditoría administrativa, para que la empresa pueda detectar las deficiencias y tomar acciones correctivas.

Palabras claves: Auditoría administrativa, empresa, rentabilidad y morosidad.

¹ Adscrito a la Escuela Profesional de Administración, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo - Perú, DVENTURAY@CRECE.USS.EDU.PE

**ADMINISTRATIVE AUDIT IN THE COMPANY SERVICE OF
COBRANZAS INTEGRALES & ABOGADOS S.A.C. PIMENTEL- 2018**

ABSTRACT

The present research work was carried out in the company service of Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel. The study is of a quantitative approach of a non-experimental correlation type and the method used was of a descriptive research type whose main objective was to apply an Administrative Audit with the purpose of improving the organizational growth of the company Service of Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel, using the variable administrative audit. For the development of the information, a survey was applied to the 50 employees of the company Service of Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel, who have been working in this entity during the 2018 period. In relation to the data collection instrument, a questionnaire was applied for the variable administrative audit. The questionnaire was composed of 16 items with a Likert scale amplitude (always, almost always, sometimes, almost never and never). The validity and reliability of the instrument were performed according to the Cronbach's Alpha coefficient and the results obtained were 0.764 for the administrative audit questionnaire. Therefore, the instruments are reliable and consistent.

The main result obtained in this research work in the company Service of Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel, is that the administrative audit, if applied, but on a regular basis, therefore, should improve the system of administrative audit, so that the company can detect the deficiencies and take corrective actions.

Keywords: Administrative audit, company, profitability and delinquency.

ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	6
1.1. El problema de investigación	6
1.2. Antecedentes	9
1.3. Formulación del problema	14
1.4. Aspectos teóricos	14
1.5. Objetivos	18
1.6. Hipótesis.....	18
1.7. Justificación	18
II. MATERIAL Y MÉTODOS	19
2.1. Tipo y diseño de la investigación	19
2.2. Población y muestra.....	20
2.3. Variables	20
2.4. Operacionalización de Variables.....	19
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	23
III. RESULTADOS	24
3.1. Tablas y gráficos.....	24
IV. DISCUSIÓN	40
V. CONCLUSIONES	43
VI. REFERENCIAS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable Auditoria Administrativa	21
Tabla 2 Estadístico de fiabilidad de fiabilidad	23
Tabla 3 ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y funciones que permiten controlar las funciones de los trabajadores?	24
Tabla 4 ¿La empresa cuenta con programas o herramientas que permiten evitar errores?	25
Tabla 5 ¿Es importante identificar los procesos de ejecución con que cuenta la empresa?	26
Tabla 6 ¿Conoce usted la visión de la empresa?	27
Tabla 7 ¿Conoce la misión de la empresa?	28
Tabla 8 ¿La visión de la empresa constituye la declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?	29
Tabla 9 ¿La empresa cuenta con procedimientos estandarizados que permiten verificar el cumplimiento de las actividades del personal?	30
Tabla 10 ¿La empresa establece estándares para verificar el desempeño de los trabajadores?	31
Tabla 11 ¿La empresa aplica acciones y herramientas que permitan tomar medidas correctivas en los procesos administrativos?	32
Tabla 12 ¿La empresa explora diferentes alternativas para transmitir las causas y efectos inherentes a los hallazgos, para traducirlas en recomendaciones preventivas o correctivas para mejorar el desarrollo organizacional?	33
Tabla 13 ¿La empresa establece formas y contenidos que deberán observar los reportes y seguimiento de las acciones a tomar para mejorar las gestiones de cobranzas?	34
Tabla 14 ¿Las recomendaciones de gestiones de cobranza se han implementado conforme al programa?	35
Tabla 15 ¿Crees que la responsabilidad de la función de recursos humanos se está cumpliendo en la empresa?	36
Tabla 16 ¿Se cuenta con un eficiente sistema de administración de personal en la empresa?	37
Tabla 17 ¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de cobranzas de calidad?	38
Tabla 18 ¿Crees que la empresa promueve la calidad en las gestiones de cobranzas?	39
Tabla 19 Encuesta para los grupos de interés	46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y funciones que permitan controlar las funciones de los trabajadores?	24
Figura 2 ¿La empresa cuenta con programas o herramientas que permiten evitar errores?	25
Figura 3 ¿Es importante identificar los procesos de ejecución con que cuenta la empresa?	26
Figura 4 ¿Conoce usted la visión de la empresa?.....	27
Figura 5 ¿Conoce la misión de la empresa?	28
Figura 6 ¿La visión de la empresa constituye la declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?	29
Figura 7 ¿La empresa cuenta con procedimientos estandarizados que permiten verificar el cumplimiento de las actividades del personal?.....	30
Figura 8 ¿La empresa establece estándares para verificar el desempeño de los trabajadores?.....	31
Figura 9 ¿La empresa aplica acciones y herramientas que permitan tomar medidas correctivas en los procesos administrativos?.....	32
Figura 10 ¿La empresa explora diferentes alternativas para transmitir las causas y efectos inherentes a los hallazgos, para traducirlas en recomendaciones preventivas o correctivas para mejorar el desarrollo organizacional?.....	33
Figura 11 ¿La empresa establece formas y contenidos que deberán observar los reportes y seguimiento de las acciones a tomar para mejorar las gestiones de cobranzas?	34
Figura 12 ¿Las recomendaciones de gestiones de cobranza se han implementado conforme al programa?	35
Figura 13 ¿Crees que la responsabilidad de la función de recursos humanos se está cumpliendo en la empresa?	36
Figura 14 ¿Se cuenta con un eficiente sistema de administración de personal en la empresa?	37
Figura 15 ¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de cobranzas de calidad?.....	38
Figura 16 ¿Crees que la empresa promueve la calidad en las gestiones de cobranzas?.....	39
Figura 17 Aplicación de encuestas	48
Figura 18 Aplicación de encuestas	48

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo aplicar una Auditoría Administrativa con el propósito de mejorar el crecimiento organizacional de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel. El trabajo de investigación sigue la siguiente estructura:

Capítulo I se desarrolló la situación problemática en el contexto internacional, nacional y local, así mismo se formuló el problema general y problemas específicos; así como, la justificación, hipótesis de la investigación, que han sido aspectos importantes para la obtención del objetivo general y específicos del trabajo de investigación, también se presenta los antecedentes de estudios en sus diferentes contextos como internacional, nacional y local.

Capítulo II abarca la metodología de la investigación donde se considera el tipo y diseño de la investigación, población, muestra, las variables mediante la definición conceptual y operacional; técnicas e instrumentos de recolección de la información.

Capítulo III corresponde a la presentación y análisis de los resultados en tablas y figuras, que contiene los resultados de los datos obtenidos durante la investigación.

Capítulo IV se presenta la discusión de resultados de las encuestas que fueron aplicadas a los colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C.

Capítulo V se detalla las conclusiones de la investigación, buscando contribuir al estudio de la variable de gran importancia dentro del contexto empresarial.

1.1. El problema de investigación

A nivel internacional

Maldonado (2015) Colombia, presenta su artículo “Auditoría y lucha contra la corrupción en México” sostiene que la auditoría lucha contra la corrupción, se contribuye a la farsa, a la omisión de veracidad, y para tratar encontrarla, es pieza del estudio de quienes afirman que han emprendido su lucha, tal como las entidades de fiscalización superior con su herramienta, la auditoría pública o gubernamental, al implantar la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras (INTOSAI) en la Visión General del Plan Estratégico 2011-2016, su lucha hacia la corrupción. Pero sostenemos que esta lucha ha sido más declarativa que propositiva, o más retórica que auténtico. Porque la intención de toda lucha es derrotarla. Sin embargo, la corrupción

se muestra victoriosa, dado que lejos de reducir los casos y denuncias, se multiplican. Por esto, se ha promulgado el Sistema Nacional Anticorrupción. A lo cual, Juan Manuel Portal, Auditor Superior de la Federación, ha asegurado que dicha reforma constitucional ha obedecido a “la necesidad de dar una solución de fondo al tema de corrupción”.

Ruiz (2014) España, presenta su artículo “Auditoría administrativa y auditoría operacional” en su artículo manifiesta que es conveniente desarrollar una auditoría administrativa una vez al año para evidenciar nuestras deficiencias y para mejorar las acciones que estamos desarrollando adecuadamente. Una auditoría administrativa lleva implícita la observación profunda del proceso administrativo de la organización con el fin de restaurar o reforzar sus operaciones para llegar a obtener una ventaja competitiva. Puede incluir el análisis del funcionamiento administrativo de un departamento del negocio o de la organización en su totalidad. Incluye aspectos de su estructura organizativa, progreso tecnológico u operaciones entre otros. Es una herramienta que nos permite manifestar las deficiencias y áreas de oportunidad para hacer más competitiva nuestra organización corrigiendo, mejorando o fortaleciendo los procesos ya analizados. Tales como su área de influencia incluye aspectos como criterios de funcionamiento, enfoque estratégico, sistemas de calidad o desarrollo tecnológico.

Castro (2014) México, presenta su artículo “Beneficios de una gestión eficiente de tus cuentas por cobrar” En los últimos años las finanzas ha avanzado de forma notable como réplica a la escasez de medios con que cuentan los administradores para sobrellevar a cabo las operaciones de la organización, siendo el capital de trabajo uno de sus medios más importantes al cual debe colocar atención y buscar maximizar su aprovechamiento. La eficiente administración de cuentas por cobrar comienza en la compañía a partir el momento de la venta y facturación. Representa una proporción importante de los recursos de la organización que se encuentran en poder del consumidor por lo que las políticas de gestión y cobro deben ser lo más delimitadas posible y estar bien estructuradas, en cuanto al término para el pago es de gran importancia que vaya en relación a las necesidades financieras de tu organización.

A nivel nacional

Molina (2016) Presenta su artículo titulado “¿Podrían las auditorías voluntarias mejorar la gestión de las pymes?”. La primera dificultad a considerar es el alcance del término “pyme”. Un primer tema a relucir es que la categorización realizada en la mayoría de los países en función del tamaño de la organización con independencia

de los parámetros fijados para medirlo no se relaciona con la definición realizada por el International Accounting Standards Board (IASB) en la NIIF para las pymes. Esta última asocia este término a las entidades sin obligación pública de rendir cuentas que elaboran estados financieros con intención de información general para usuarios externos, sin consideración alguna sobre su dimensión. Además, atendiendo a la normativa vigente, se conoce mayoritariamente de empresas no obligadas a la exposición de información financiera auditada. Así pues, se trata de organizaciones que, en general, no tienen obligación de auditarse, pero que podrían hacerlo voluntariamente si consideraran que ello les aporta algún tipo de valor añadido que justifique los costes monetarios y los inconvenientes operativos derivados de la ejecución de una auditoría.

Concha y Juscamaita (2016) Presenta su artículo titulado “Auditoría administrativa y su aplicabilidad en las mypes del Perú”. La auditoría administrativa, en teoría, se “aplica a la organización independientemente del sector al que pertenezca, ya sea el público en sus diferentes niveles o el privado con sus diversos giros (industria; comercio; servicio financiero, hotelero, construcción, salud; entre otros)”. Sin embargo, esta universalidad parece no aplicarse en términos del tamaño de la organización. Por un lado, en las empresas grandes, la existencia de la auditoría como mecanismo de control es apoyada por la Alta Gerencia, debido a que se tienen conocimiento de su importancia, mientras que las medianas y pequeñas empresas (mypes) difícilmente tienen acceso a esta herramienta de diagnóstico por el costo que implica realizar una auditoría. A esto último se le suman otros factores como el desconocimiento de la Gerencia en temas de gestión empresarial, ya que no reconocen la importancia de la auditoría administrativa, y su papel en el análisis de las potencialidades de la empresa y en la forma en las que estas pueden ser desarrolladas.

Lira (2016) Presenta su artículo titulado “Más de 1,000 auditores de contraloría serán capacitados en identificar delitos de corrupción”. Señala que más de 1,000 auditores de la Contraloría General de la República serán capacitados por la Fiscalía de la Nación a finales del año, en temas relativas a delitos contra la administración pública, con el fin de fortalecer el trabajo de control, en temas de señalamiento de responsabilidades. Esta capacitación permitirá a los auditores mejorar el proceso de señalamiento de responsabilidades al identificar en qué casos la acción del funcionario público auditado es una conducta funcional (o posible corrupción) o una falta que no

tiene necesariamente consecuencias penales, sino que merece otro tipo de procedimiento y/o sanción. De esta manera la Contraloría General de la República busca perfeccionar la efectividad de los informes de control enviados al Ministerio Público.

A nivel local

La empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel se encuentra ubicado en la Urbanización los Ficus MZ. h Lote. 19 Distrito de Pimentel. La empresa se encuentra en el sector de cobranzas, teniendo como misión “Ofrecer calidad y eficiencia en cobranzas le permitirá manejar su negocio exitosamente, convirtiéndonos en su socio estratégico, contribuyendo así al incremento de su rentabilidad y su crecimiento empresarial”.

No obstante la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. ha crecido notablemente desde su creación, actualmente ya cuenta con 4 años en el mercado de cobranzas; comenzando sus primeros años la gestión de cobranzas con 7 colaboradores y por hoy cuenta con un aproximado de 50 colaboradores; la cual ha generado una serie de dificultades en la administración de la empresa ya que no cuenta con un manual de organización y funciones (MOF), ni con manual de procedimientos que permitan al personal realizar sus funciones de acuerdo al área en que se desempeña evitando la sobrecarga laboral.

La empresa no realiza capacitaciones a su personal de manera permanente, no cuenta con un sistema de control de asistencia del personal adecuado, cabe resaltar también que no cumple con el horario de salida establecido, lo cual genera molestias al personal generando a que no realicen sus funciones adecuadamente, conllevando a pérdidas por la falta de recupero en sus carteras vencidas.

1.2. Antecedentes

A nivel internacional

Linares, Lobo y Mejía (2016) San Salvador, presentan su tesis titulado “Programas de auditoría de gestión enfocados a examinar la unidad de recuperación de mora de las alcaldías de la zona metropolitana de San Salvador”, cuenta como objetivo principal “proporcionar a las unidades de auditoría interna de las alcaldías de la zona metropolitanas de San Salvador, programas de auditoría de gestión enfocados a examinar la unidad de recuperación de mora”. La Población y el marco muestral está compuesta

por las unidades de auditoría interna de las 14 municipalidades que conforman la zona metropolitana San Salvador. Las técnicas de investigación que se utilizaron fueron la encuesta y la entrevista, llegando a la conclusión que la unidad de auditoría interna realiza diferentes exámenes que permiten identificar las fallas en el sistema de control interno implementado por la administración de la municipalidad, a la fecha no se ha realizado examen de gestión a la unidad de recuperación de mora que brinden una evaluación de los aspectos de eficiencia, eficacia y economía en el desarrollo de las tareas. Además, se pudo comprobar que existe diferencia en los registros que posee el departamento contable y la unidad de recuperación de mora, sobre los contribuyentes que presentan mora en el pago de los tributos.

Chamorro (2015) Ecuador, presenta su tesis titulada “Auditoría administrativa en los procesos de admisión de personas de la empresa Transmetro S.A. en la ciudad de Santo Domingo” teniendo como objetivo principal “realizar una Auditoría administrativa para evaluar el proceso de admisión de personas en la Empresa de Transporte Urbano “TRASMETRO S.A.”, trabajando con una población de 233, con una muestra de 33 colaboradores. Las herramientas de investigación que fueron utilizadas son el cuestionario y la entrevista. Chamorro llegó a la conclusión que la compañía de transporte urbano TRANSMETRO S.A., es una empresa que carece de un departamento de talento humano dirigido por un profesional en psicología industrial, que aplique las técnicas más adecuadas durante el proceso de admisión de personas, y todo lo que conlleva al buen manejo del personal, la falta de este departamento les ocasiona un desgaste de recursos en el momento de contratar personal nuevo y hacer que el personal ya existente sea más productivo.

Pineda (2014) Colombia, presenta su tesis titulada “Realización de una auditoría interna en el área administrativa y contable en la empresa distribuciones Kany S.A.S, con el propósito de mejorar su desarrollo organizacional” cuenta como objetivo general “realizar una Auditoría interna en el área administrativa y contable en la empresa Distribuciones KANY S.A.S, con el propósito de mejorar su desarrollo organizacional”. La población fue de 18 colaboradores de la Empresa Distribuciones KANY S.A.S los cuales fueron: 15 empleados de ventas, 3 empleados de administración, la muestra fue la totalidad de la población de estudio. Las herramientas de investigación que se utilizó fueron el cuestionario de control interno y la revisión de documentos administrativos.

Pineda llego a la conclusión que la empresa Distribuciones KANY S.A.S, “lleva cerca de 15 años funcionando en la ciudad y tan solo 1 año de haberse constituido legalmente, es responsable en tiempo y hora para con sus obligaciones fiscales, no cuenta con una infraestructura adecuada para su funcionamiento”. Además señala que la empresa, “no cuenta con una misión y una visión estipulada perdiendo así un control hacia un futuro y hacia unas metas a cumplir, por último, la estructura organizacional de la empresa no es conocida por los empleados”.

A nivel nacional

Castillo y Castro (2017) presentan su tesis titulada “Influencia de la auditoría administrativa para la eficiencia y eficacia en el área de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Cachicadan, año 2015” teniendo como objetivo principal “Aplicar la Auditoria Administrativa y dar a conocer su influencia en la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa del área de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Cachicadán”, la investigación tuvo una población de 82 trabajadores de la Municipalidad Distrital utilizando como muestra a la población completa, utilizando como herramientas de investigación la encuesta. Las autoras llegaron a la conclusión que la Municipalidad Distrital de Cachicadán no cuenta con un sistema para el proceso de registro de personal. Además señalan que las “normas técnicas a las cuales se rigen son las normas de control interno del personal las cuales se formulan y revisan periódicamente a fin de que en ellos incluyan las especificaciones y descripciones de los cargos”, con el fin de que respondan a las necesidades de la institución, en cuanto al ingreso del personal a la entidad se realiza por previo proceso de evaluación y selección para garantizar su idoneidad y competencia.

Aroca (2016) presenta su tesis titulada “La auditoría interna y su incidencia en la gestión de empresa de transportes guzmán s.a. de la ciudad de Trujillo”, cuenta como objetivo principal “Determinar de qué manera la Auditoria Interna incide en la Gestión de la Empresa de Transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo, en el periodo 2015”, utilizando una población de 10 colaboradores. Los instrumentos de investigación fueron la encuesta, entrevista y ficha bibliográficas. Aroca llego a la conclusión que la estructura organizacional de la empresa de Transportes Guzmán S.A. es una de las bases de la organización de sus actividades operativas, administrativas y de control. Además señala

“que la estructura que posee permite la integración y coordinación de todos los integrantes de TGSA, logrando ser una empresa más eficiente y eficaz en el transcurso de sus tres (03) últimos periodos”. También indica que “existe una deficiencia en el Sistema de Control Interno de Empresa de Transportes Guzmán S.A., significa que el diseño, implementación y mantenimiento del control interno aún es débil y se le categorizo como un sistema de nivel regular”.

Sebastiani (2013) Presenta su tesis titulada “la auditoría de gestión y su incidencia en la optimización de los recursos del estado en los procesos de adquisición del sector interior”, tiene como objetivo principal “Determinar en qué medida la Auditoría de Gestión incide en la optimización de los recursos del estado en los procesos de adquisición del sector interior”. La investigación tuvo como población 41 empleados (entre PNP y civiles) del Ministerio del Interior con una muestra de 30 personas, para la cual se utilizó como herramientas de investigación la encuesta. Sebastiani Llego a la conclusión que “dentro de la investigación practicada se pudo recoger como información, que la aplicación de la Auditoría de Gestión como herramienta moderna dentro de la administración no es tomada en consideración en sector interior específicamente en la Dirección de Logística”, señalando que muchas veces los procesos de adquisiciones resultan mal aplicados, “teniendo resultados desfavorables para las unidades usuarias; de la aplicación del trabajo de campo se ha recogido los datos obtenidos y sometidos a prueba permitió establecer que la Auditoría de Gestión y su aplicación sobre los recursos del Estado”.

A nivel local

Icanaqué y Neyra (2016) Presentan su tesis titulada “Auditoría Administrativa como Instrumento de Control para la Evaluación de los Procesos de Selección de Personal del centro de Gestión Tributario – Chiclayo 2016”, la investigación tiene como objetivo principal “Proponer la auditoría administrativa como instrumento de control para la evaluación de los procesos de selección de personal del centro de gestión tributario – Chiclayo”, la población estuvo constituida por 120 trabajadores, utilizando una muestra conformada por 50 trabajadores. Utilizaron como herramienta de investigación el cuestionario, llegando a la conclusión “que en la institución objeto de estudio no se lleva de manera correcta y formal un proceso de auditoría administrativa, por lo cual se afecta el control de los procesos de selección de personal del Centro de

Gestión Tributario Chiclayo”. Además señala que el análisis de los “procesos de selección de personal del Centro de Gestión Tributario – Chiclayo, presentan las siguientes características el reclutamiento interno presenta un nivel bajo debido a que la institución realiza procesos de selección externos cuando necesita cubrir un puesto”.

Carranza (2015) Presenta su tesis titulada “Aplicación de una auditoría tributaria preventiva en la Empresa Import SAC para el ejercicio fiscal 2013, en la Ciudad de Chiclayo, a fin de evitar posibles infracciones y sanciones administrativas”, cuenta como objetivo principal “Aplicar una Auditoría Tributaria Preventiva en la empresa IMPORT S.A.C para el ejercicio fiscal 2013, en la ciudad de Chiclayo, a fin de evitar posibles infracciones y sanciones administrativas”. La población está compuesta por el personal de la empresa Import S.A.C, como muestra se tomó el departamento de contabilidad, las herramientas de investigación que se utilizó fueron la aplicación de procedimientos de auditoría, observación, y papeles de trabajo donde se plasmaron los hallazgos de auditoría. Carranza llegó a la conclusión “que los procedimientos propuestos para el programa de auditoría tributaria preventiva permitirán detectar anticipadamente contingencias tributarias, optimizando así las posibles infracciones y sanciones administrativas”.

Bustamante (2014) Presenta su tesis “Diseño de un plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos productivos de la empresa Azucarera Agroindustrial Pomalca S.A.A de la Ciudad de Chiclayo 2014”, teniendo como objetivo principal “diseñar un plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos productivos de la empresa azucarera agroindustrial Pomalca de la ciudad de Chiclayo”. Utilizando una población constituida por 460 trabajadores de la empresa azucarera agroindustrial Pomalca S.A.A. y una muestra de 44 trabajadores. Para la investigación se utilizó como herramientas la encuesta y la entrevista, llegando a la conclusión que la empresa, no cuenta con los instrumentos necesarios y adecuados para que el personal del área de producción pueda realizar sus labores de una manera más eficiente, y a la misma vez protegerse de las vibraciones ruidos, químicos, altas temperaturas y cualquier otro factor provenientes de los procesos productivos. También señala que la “empresa azucarera agroindustrial Pomalca, no cuenta con el área de control de calidad, el producto ya terminado no es analizado como corresponde en un laboratorio que se encarga de realizar esta operación para posteriormente ser envasado”.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema principal

¿De qué manera la realización de una auditoría administrativa beneficiará a la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel 2018?

1.3.2. Problema específico

a) ¿Cómo se desarrolla la auditoría administrativa en la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel?

b) ¿Qué tipo de herramienta es la más adecuada para la obtención de información de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel?

1.4. Aspectos teóricos

Auditoría Administrativa

Definición

Amador (2008) “El concepto de auditoría administrativa representa la conjunción de una técnica de control ya existente (la auditoría) y una disciplina que se inicia formalmente y que continúa desarrollándose con nuevos enfoques (la administración)”. (p.33)

Franklin (2007) “Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable”. (p. 11)

Chavarría (2014) “La auditoría administrativa es una herramienta que nos permite descubrir las deficiencias y áreas de oportunidad en una organización, ya que muchas veces el trabajo diario no nos permite que existan aspectos sujetos a mejorar.” (p. 11)

Importancia de la Auditoría administrativa

Chavarría (2014) señala que la auditoría administrativa es importante realizarla al menos una vez al año, para descubrir cuáles son las fallas y en que se puede mejorar o que se está haciendo bien para fortalecerlo. Además menciona que en todas las organizaciones, sin importar su condición de privada, pública o social, buscan mejoras continuas; así como los procesos que les permitan sortear mejor los riesgos. La auditoría, brinda información sobre como son, como funcionan y con que cuentan las organizaciones, si son confiable, veraz y oportuna.

Objetivos de la Auditoría administrativa

Franklin (2007) señala que por sus características, la auditoría administrativa constituye una herramienta esencial para promover el desarrollo de las organizaciones, toda vez que permite revelar en qué áreas se requiere de una observación más profunda, qué acciones se pueden percibir para corregir deficiencias, cómo superar obstáculos, cómo imprimir mayor cohesión al trabajo de dichas áreas y, sobre todo, efectuar un análisis causa-efecto que concilie en forma adecuado los hechos con las ideas.

Entre los criterios más sobresalientes para lograrlo se pueden mencionar:

a) De control: Franklin (2007) “Destinados a orientar los esfuerzos en la aplicación de la auditoría y evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos” (p.12).

b) De productividad: Franklin (2007) “Encauzan las acciones de la auditoría para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización (p.12).

c) De organización: Franklin (2007) “Determinan que el curso de la auditoría apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo eficaz de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo” (p.12).

d) De servicio: Franklin (2007) “Representan la manera en que la auditoría puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes” (p.13).

e) De calidad: Franklin (2007) “Disponen que la auditoría tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos” (p.13).

f) De cambio: “Transforman la auditoría en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización” (p.13).

g) De aprendizaje: Franklin (2007) “Permiten que la auditoría se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora” (p.13).

h) De toma de decisiones: Franklin (2007) “Traducen la puesta en práctica y los resultados de la auditoría en un sólido instrumento de soporte del proceso de gestión de la organización”.

i) De interacción: Franklin (2007) “Posibilitan el manejo inteligente de la auditoría en función de la estrategia para relacionar a la organización con los competidores reales y potenciales, así como con los proveedores y clientes” (p.14).

j) De vinculación: Franklin (2007) “Facilitan que la auditoría se constituya en un vínculo entre la organización y un contexto globalizado “(p.14).

Etapas de la Auditoria Administrativa

Amador (2008) Indica que la definición de las etapas generales permite, de cierta manera, crear un marco de referencia técnico y profesional, cual sirve de base para llevar a cabo esta actividad de manera más estructurada y sistematizada, situación que redundará en una mejor calidad y confiabilidad durante todo el proceso.

Amador identifica 7 procesos dentro de la auditoria administrativa:

a. Identificación del proceso de ejecución

Amador (2008) “Esta etapa permite crear un marco de referencia técnico y profesional, el cual sirve de base para llevar a cabo esta actividad de manera estructurada y sistematizada, situación que redundará en una mejor calidad y confiabilidad de todo el proceso” (p.43).

b. Planeación

Amador (2008) “la auditoría administrativa, como actividad técnica, requiere expresamente de un inicio ordenado que permita llevarla a cabo con rapidez y seriedad, bajo un sistema bien definido, de ahí la relevancia de la etapa de planeación en la actividad evaluativa” (p.44).

c. Desarrollo

En esta etapa es posible identificar tres segmentos o fases naturales: la aplicación de técnicas para conseguir información, análisis y validación de ésta, y la

localización de hallazgos e identificación de evidencias. Cabe señalar que, en las actividades iniciales, al manipular las técnicas para alcanzar información, se debe calcular el control interno de la organización. En el estudio, análisis y validación de la información se relacionan hechos u procedimientos y, en su caso, se profundiza en los resultados de las pruebas aplicadas a consecuencia de formar un juicio y seguidamente una conclusión. (Amador, 2008, p.45)

d. Obtención del informe

Es la etapa donde el auditor presenta el producto final de su trabajo. El auditor, como profesional que es, debe dedicarle al documento la cuidado necesaria para que éste se caracterice en contenido y forma por su calidad, claridad, oportunidad y eficiencia, de modo que quede plasmado tanto el trabajo como el tiempo invertido en la planeación y desarrollo, y queden expuestas de manera clara las situaciones concretas sobre las cuales tendrán que tomar decisiones los directivos a los que va dirigido este informe. (Amador, 2008, p.46)

e. Seguimiento

Amador (2008) “La etapa de seguimiento representa una actividad cuya función esencial es verificar que se cumpla con las recomendaciones presentadas en el informe derivado de la auditoría, además de constatar su contribución a la eficiencia de la organización”. (p.47)

f. Integración de personal

Amador (2008) En el proceso de ejecución de la auditoría administrativa interviene de carácter definitiva el elemento humano, de ahí lo trascendental de elegir al profesional apto para esta labor. En su elección, se debe reconocer no sólo su conocimiento técnico, sino también la forma de desempeñarse, su discreción y ética.

g. Calidad de la auditoría

Amador (2008) “Esta etapa busca apegarse al concepto de calidad, que pone énfasis en la adecuación de los productos al uso que se hace de ellos, a fin de cumplir con los requisitos comprometidos con el cliente” (p.49).

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Aplicar una Auditoría Administrativa con el propósito de mejorar su desarrollo organizacional de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel 2018.

1.5.2. Objetivo específico

a) Analizar el sistema de auditoría administrativa de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

b) Desarrollar una Auditoría Administrativa en la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel.

1.6. Hipótesis

La propuesta de aplicar una Auditoría Administrativa permitirá mejorar la gestión de cobranzas de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel.

1.7. Justificación

Ñaupas, Mejía, Novoa y Villágomez (2014) indican que la investigación se puede agrupar en teóricas, social y metodológicas.

Este trabajo de investigación, se justifica porque hoy en día se debe de conocer con profundidad a las organizaciones; conocer de forma más profunda las debilidades y oportunidades de la organización, para tener una idea más clara a donde queremos llegar, es por ello que toda organización necesita aplicar una auditoría administrativa al menos una vez al año para poder tomar decisiones más claras, que ayuden a mejorar la rentabilidad de la organización y fomentar un buen clima laboral.

Teórico

El presente trabajo de investigación se basa en las teorías de Amador (2008), para la variable de auditoría administrativa quien presenta (07) dimensiones, que serán utilizadas como indicadores, las cual permitirá el desarrollo de la presente investigación para que de esta manera se pueda determinar las fallas de la empresa con el fin de orientar a mejorar las gestiones cobranzas de la empresa.

Social

Desde un punto de vista social se beneficiará a la organización, los colaboradores; ya que se ayudará a optimizar el desarrollo organizacional y la competitividad de la empresa, a través del desarrollo de una auditoría administrativa que ayudará a tomar buenas decisiones; con el fin de lograr aumentar la rentabilidad y generar una estabilidad en la empresa.

Metodológico

El presente trabajo de investigación es de tipo descriptiva porque se identificará, describirá y analizará la variable en estudio; que ayudaran comprender cuál es la función dentro de la empresa; además utilizando como herramienta de estudio el cuestionario y desarrollando una encuesta a los colaboradores de la empresa. Esta investigación también se realizó con la finalidad que sirva como guía para futuras investigaciones con respaldo de los resultados obtenidos de la investigación que serán ingresados al software SPSS para verificar el grado de confiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach.

I. MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

Cuantitativa: Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) “define la investigación cuantitativa como el resultado de la revisión de la literatura y de la perspectiva del estudio, dependen de los objetivos del investigador para combinar los elementos en el estudio”.

Tipo descriptivo: porque permite describir la situación actual de la problemática de la investigación realizada en un tiempo determinado, la cual ayudará a definir la variable en estudio.

Diseño de investigación

El trabajo de investigación es de carácter no experimental- transversal, ya que la variable en estudio es auditoría administrativa, la cual no será manipulada, debido a que se observarán en su contexto natural durante el proceso de investigación.

2.2. Población y muestra

2.1.1. Población

La población en estudio está compuesta por los colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel, que son 50 colaboradores aproximadamente.

2.1.2. Muestra

Para la muestra se utilizó el método no probabilístico, es decir no se aplicó ningún otro método estadístico para determinar la muestra de la investigación, debido a que la población es finita; por tal motivo, la muestra es el 100% de la población con una cantidad de 50 colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel.

2.3. Variables

2.1.1. Variable dependiente

Auditoria Administrativa: Franklin (2007) “Una auditoría administrativa es la revisión analítica total o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfil lar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable”. (p 11)

2.4. Operacionalización de Variables

Tabla 1

Variable Auditoria Administrativa

OPERACIONALIZACION DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE						
VARIABLES DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO	INDICE	
AUDITORIA ADMINISTRATIVA	Identificación del proceso de Ejecución	Manual de Organización y funciones	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y funciones que permitan controlar las funciones de los trabajadores?	Encuesta / Cuestionario	Escala ordinal	
		Programas o Herramientas	¿La empresa cuenta con programas o herramientas que permiten evitar errores?		1 siempre	
	Planeación	Visión	¿Es importante identificar los procesos de ejecución con que cuenta la empresa?		Encuesta / Cuestionario	2 casi siempre
		Misión	¿Conoce usted la visión de la empresa? ¿Conoce la misión de la empresa? ¿La visión de la empresa constituye la declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?			
Desarrollo	Procedimientos Estandarizados	¿La empresa cuenta con procedimientos estandarizados que permiten verificar el cumplimiento de las actividades del personal?	Encuesta / Cuestionario	3 a veces		
	Estándares	¿La empresa establece estándares para verificar el desempeño de los trabajadores?				

		¿La empresa aplica acciones y herramientas que permitan tomar medidas correctivas en los procesos administrativos?	
Obtención del informe	Reportes y seguimiento	¿La empresa explora diferentes alternativas para transmitir las causas y efectos inherentes a los hallazgos, para traducirlas en recomendaciones preventivas o correctivas para mejorar el desarrollo organizacional? ¿La empresa establece formas y contenidos que deberán observar los reportes y seguimiento de las acciones a tomar para mejorar las gestiones de cobranzas?	4 casi nunca
Seguimiento	Programa	¿Las recomendaciones de gestiones de cobranza se han implementado conforme al programa?	Encuesta / Cuestionario
Integración de personal	Recursos Humanos	¿Crees que la responsabilidad de la función de recursos humanos se está cumpliendo en la empresa? ¿Se cuenta con un eficiente sistema de administración de personal en la empresa?	5 nunca
Calidad de la auditoria	Sistema de gestión	¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de cobranzas de calidad? ¿Crees que la empresa promueve la calidad en las gestiones de cobranzas?	

Fuente: Elaboración Propia

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos que se utilizó para el trabajo de investigación es la **encuesta**, el cual es un método más factible para la investigación compuesta por un conjunto de preguntas que serán aplicadas por el investigador a la muestra que serán los 50 colaboradores de la empresa con la finalidad de obtener información requerida para la investigación.

Instrumentos de recolección de datos.

Bernal (2010) “Define que el cuestionario es un conjunto de preguntas para la generación de datos necesarios, con el único propósito de llegar a cumplir los objetivos del proyecto de la investigación”. (p.250)

El instrumento que se utilizara en la investigación es el **cuestionario** con el propósito de obtener información precisa sobre la situación actual de la empresa de Cobranzas.

Tabla 2

Estadístico de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,764	16

Fuente: Tabulación al 10% del total de la muestra

En relación a la tabla presentada de alfa Cronbach, se detalla que los indicadores son altamente confiables expresados por un valor de 0,764; valor determinado en base a la prueba piloto del 10% del total de la muestra.

II. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Tabla 3

¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y funciones que permitan controlar las funciones de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	7	14,0	14,0	14,0
	CASI NUNCA	7	14,0	14,0	28,0
	NUNCA	36	72,0	72,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

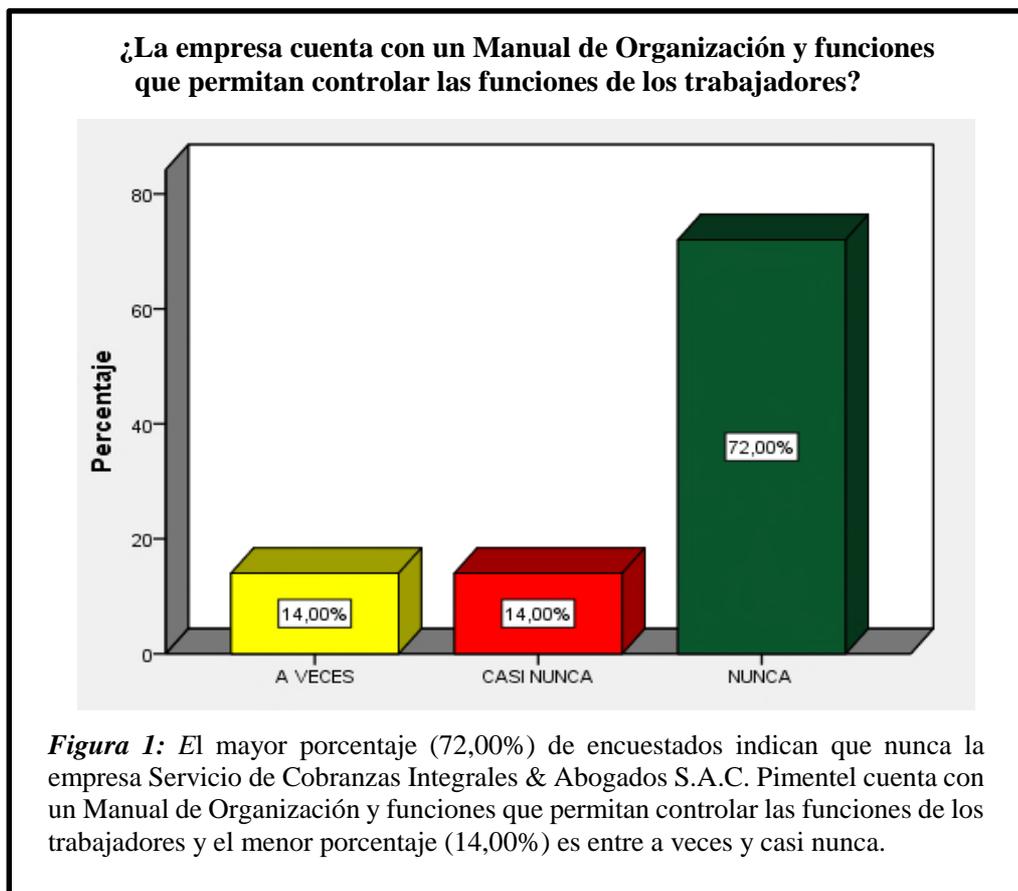


Tabla 4

¿La empresa cuenta con programas o herramientas que permiten evitar errores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI SIEMPRE	7	14,0	14,0	14,0
	A VECES	6	12,0	12,0	26,0
	CASI NUNCA	37	74,0	74,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

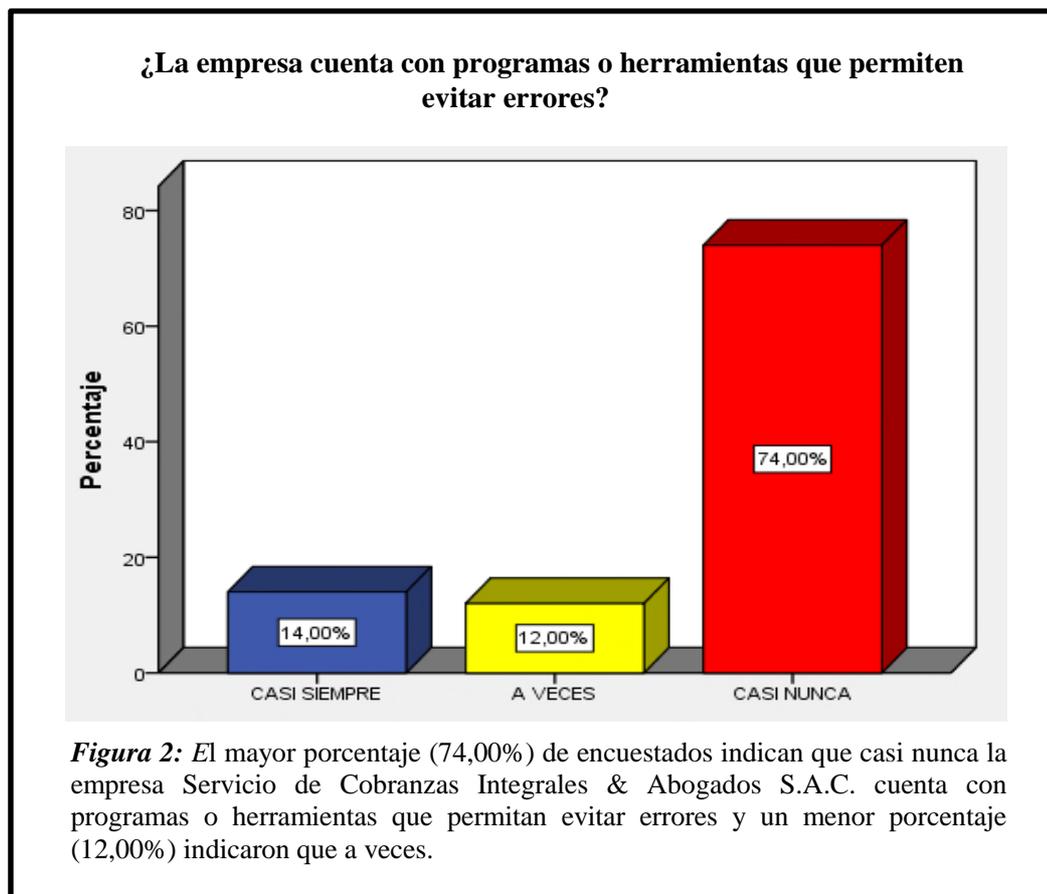


Tabla 5

¿Es importante identificar los procesos de ejecución con que cuenta la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	44	88,0	88,0	88,0
Válido CASI SIEMPRE	6	12,0	12,0g	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

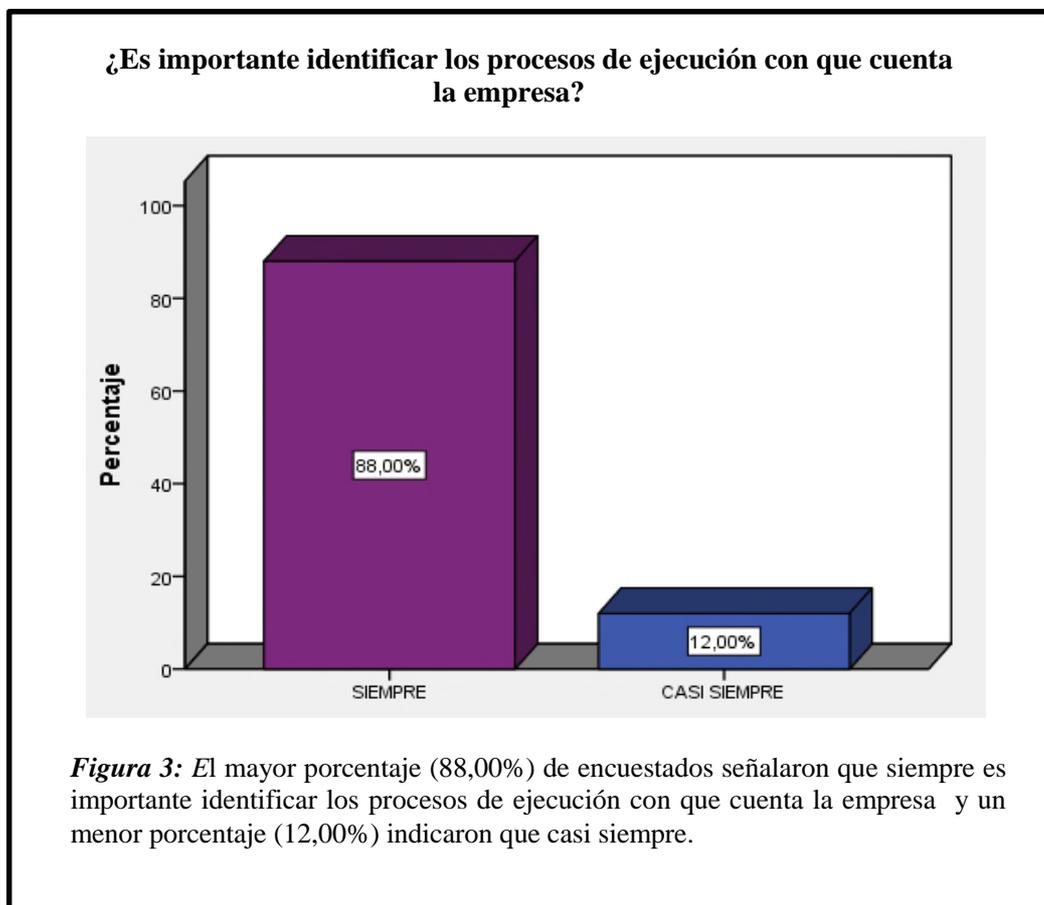


Tabla 6

¿Conoce usted la visión de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	4	8,0	8,0	8,0
	CASI SIEMPRE	6	12,0	12,0	20,0
	A VECES	18	36,0	36,0	56,0
	CASI NUNCA	13	26,0	26,0	82,0
	NUNCA	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

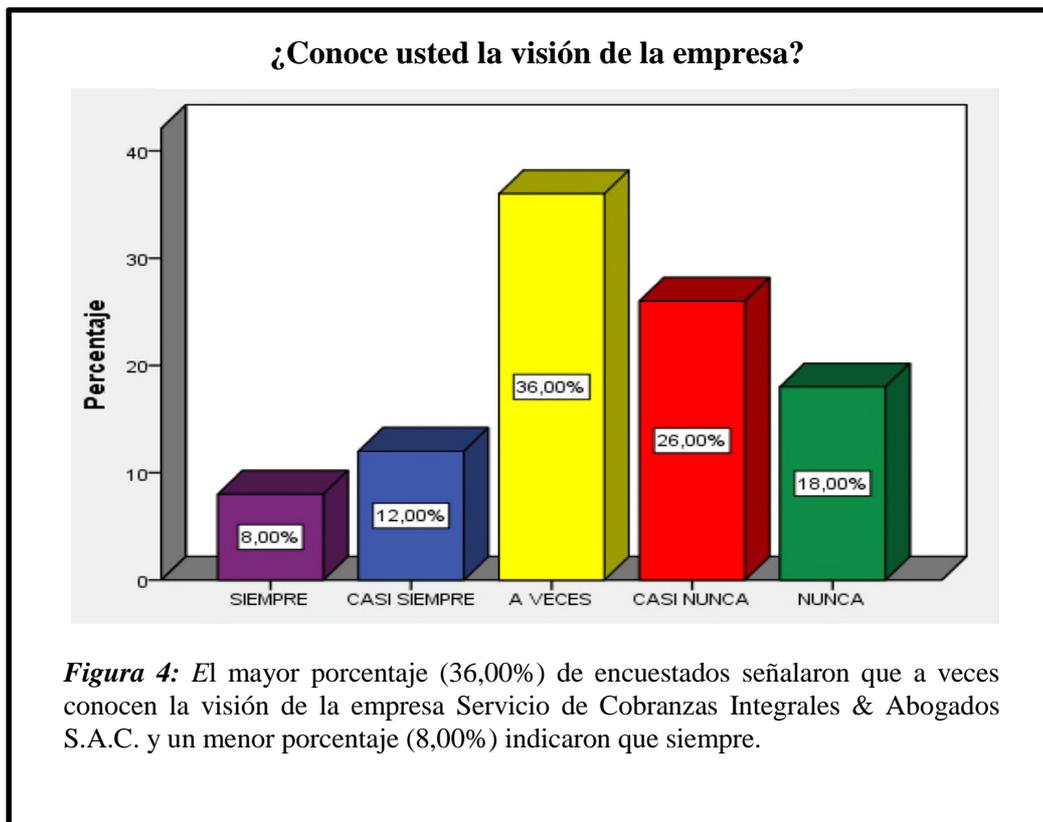


Tabla 7

¿Conoce la misión de la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	1	2,0	2,0	2,0
CASI SIEMPRE	6	12,0	12,0	14,0
A VECES	9	18,0	18,0	32,0
CASI NUNCA	22	44,0	44,0	76,0
NUNCA	12	24,0	24,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

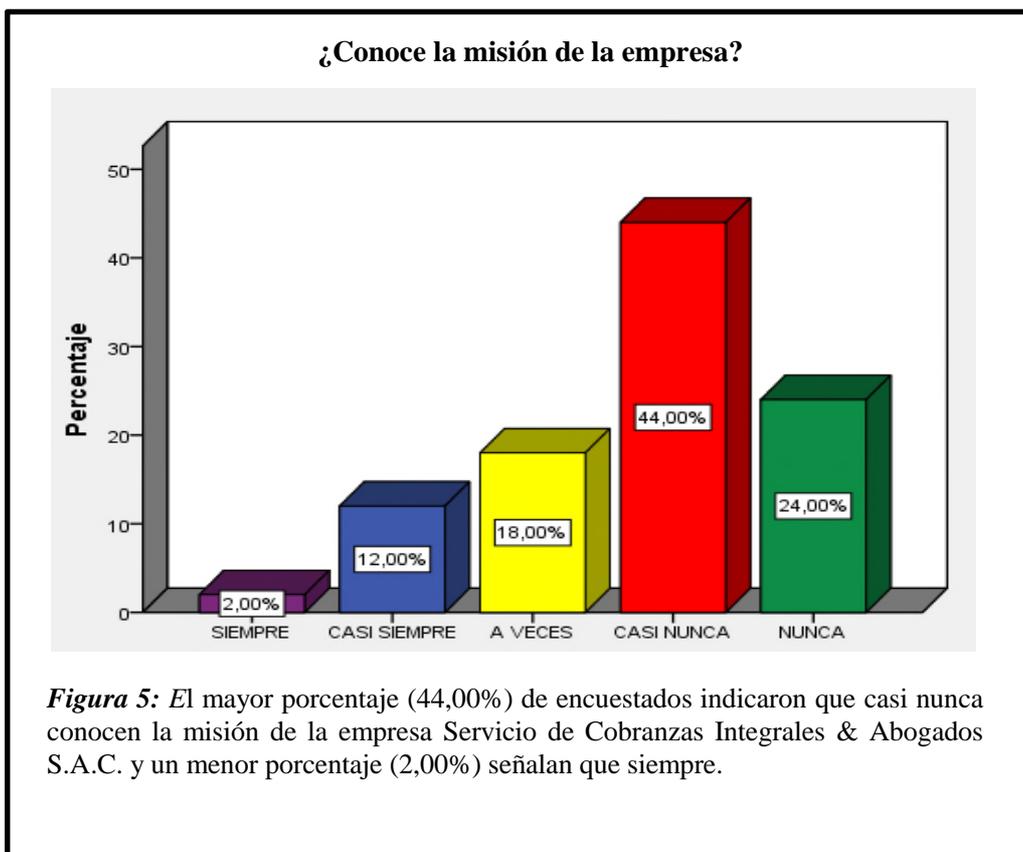


Tabla 8

¿La visión de la empresa constituye la declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	19	38,0	38,0	38,0
	CASI SIEMPRE	24	48,0	48,0	86,0
	A VECES	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

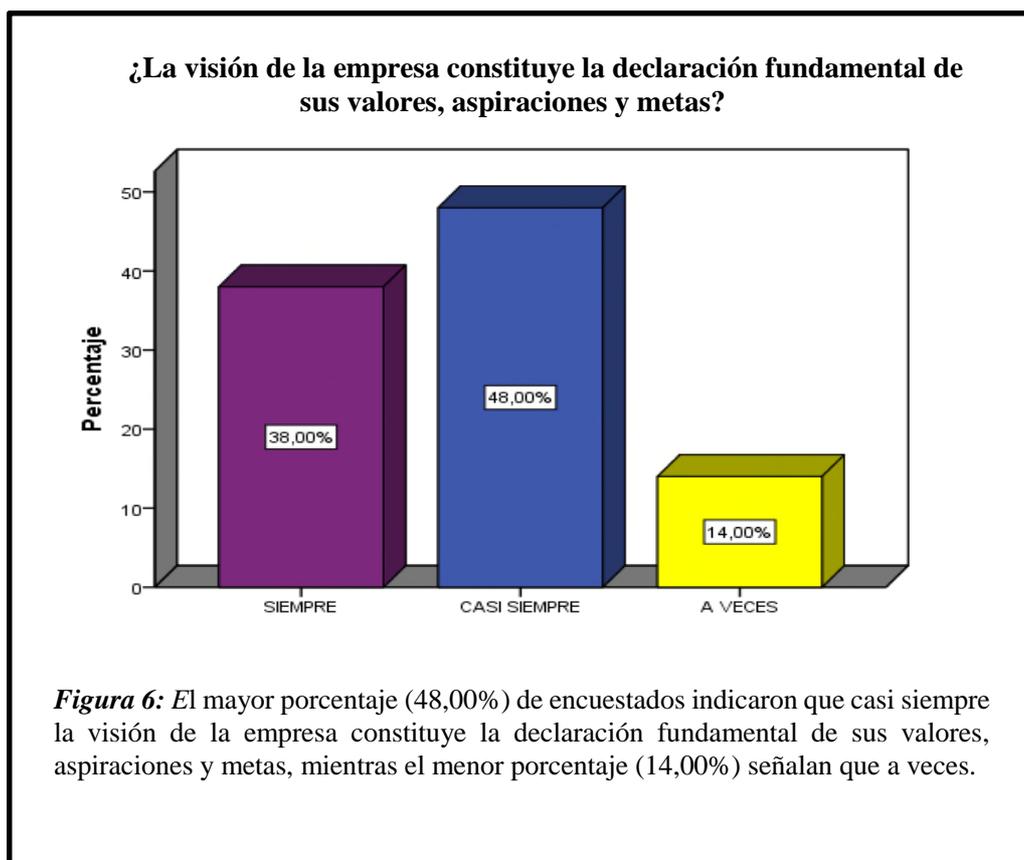


Tabla 9

¿La visión de la empresa constituye la declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	3	6,0	6,0	6,0
A VECES	8	16,0	16,0	22,0
Válido CASI NUNCA	9	18,0	18,0	40,0
NUNCA	30	60,0	60,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

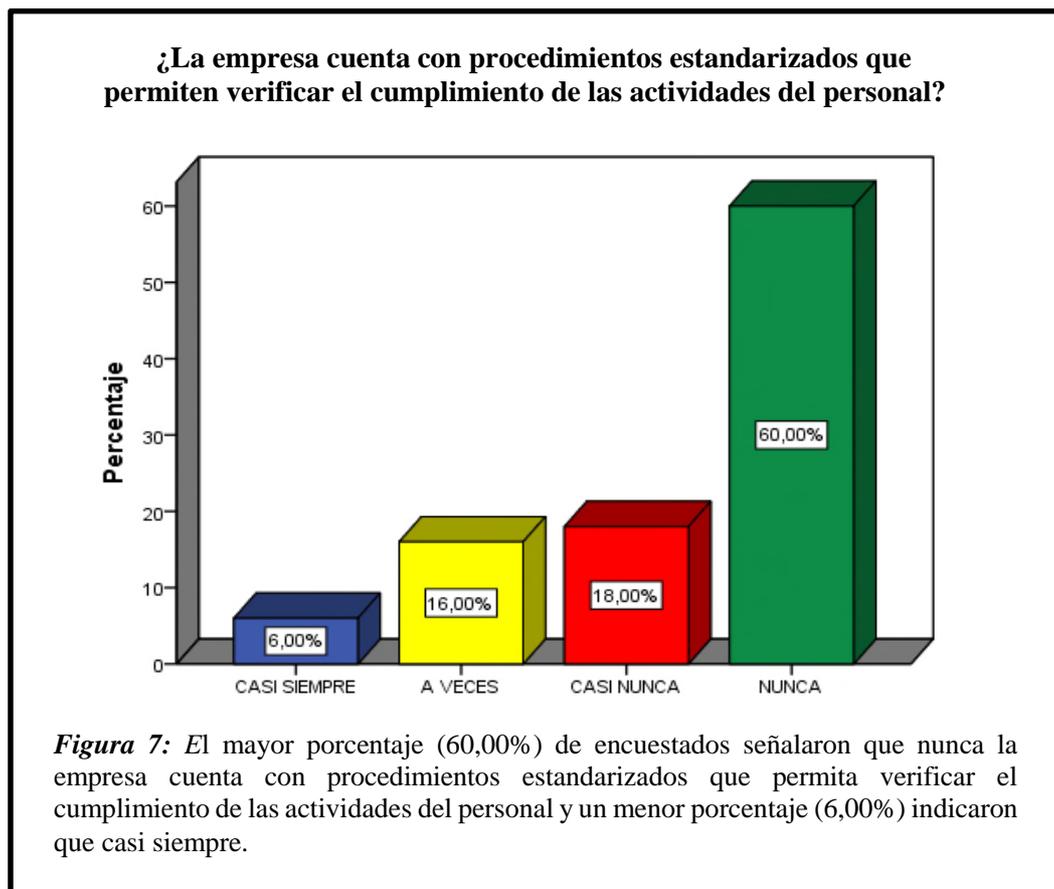


Tabla 10

¿La empresa establece estándares para verificar el desempeño de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	6,0	6,0	6,0
	CASI SIEMPRE	7	14,0	14,0	20,0
	A VECES	9	18,0	18,0	38,0
	CASI NUNCA	13	26,0	26,0	64,0
	NUNCA	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

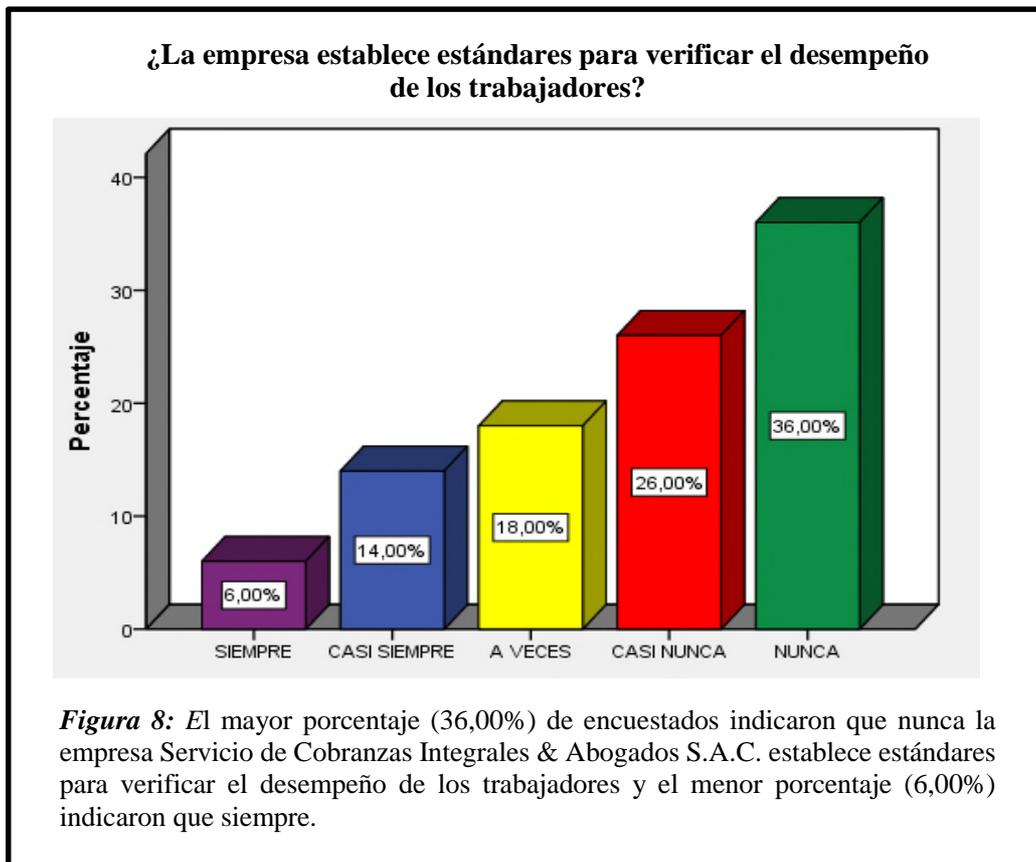


Tabla 11

¿La empresa aplica acciones y herramientas que permitan tomar medidas correctivas en los procesos administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	6	12,0	12,0	12,0
	CASI SIEMPRE	30	60,0	60,0	72,0
	A VECES	7	14,0	14,0	86,0
	CASI NUNCA	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

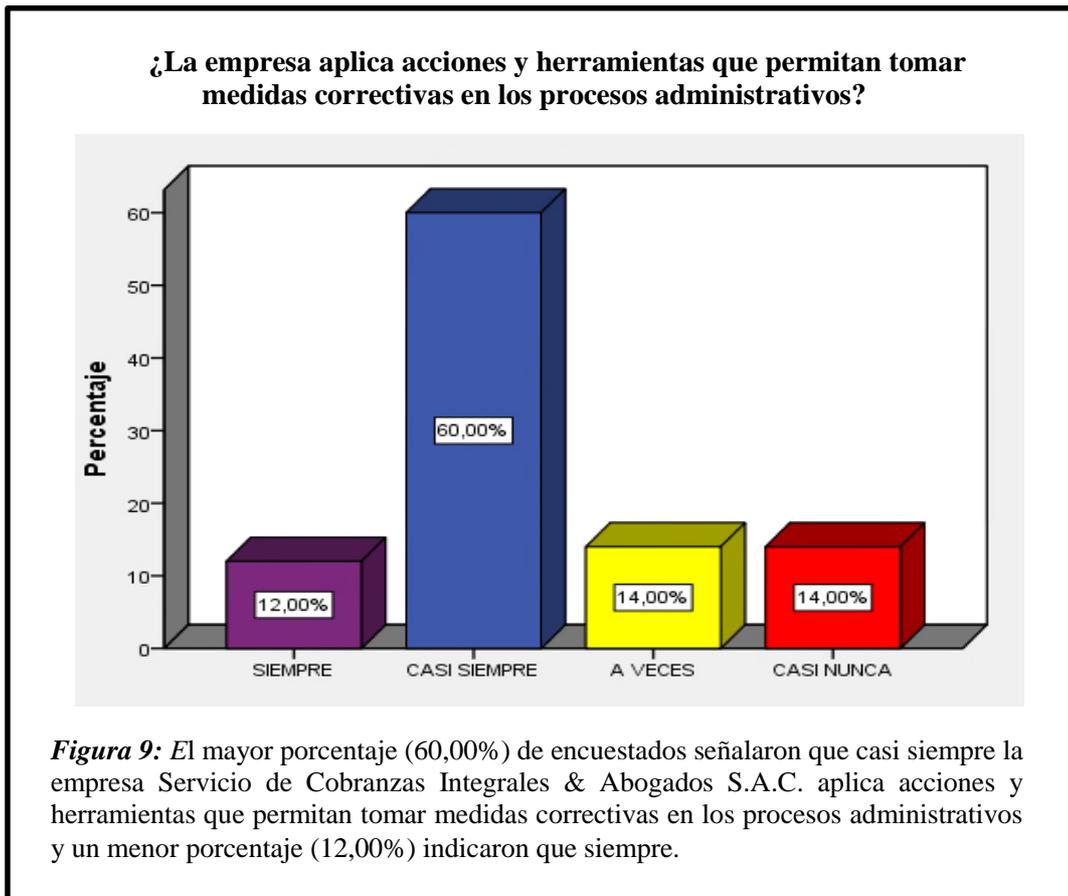


Tabla 12

¿La empresa explora diferentes alternativas para transmitir las causas y efectos inherentes a los hallazgos, para traducirlas en recomendaciones preventivas o correctivas para mejorar el desarrollo organizacional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	3	6,0	6,0
	CASI SIEMPRE	9	18,0	24,0
	A VECES	30	60,0	84,0
	CASI NUNCA	2	4,0	88,0
	NUNCA	6	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

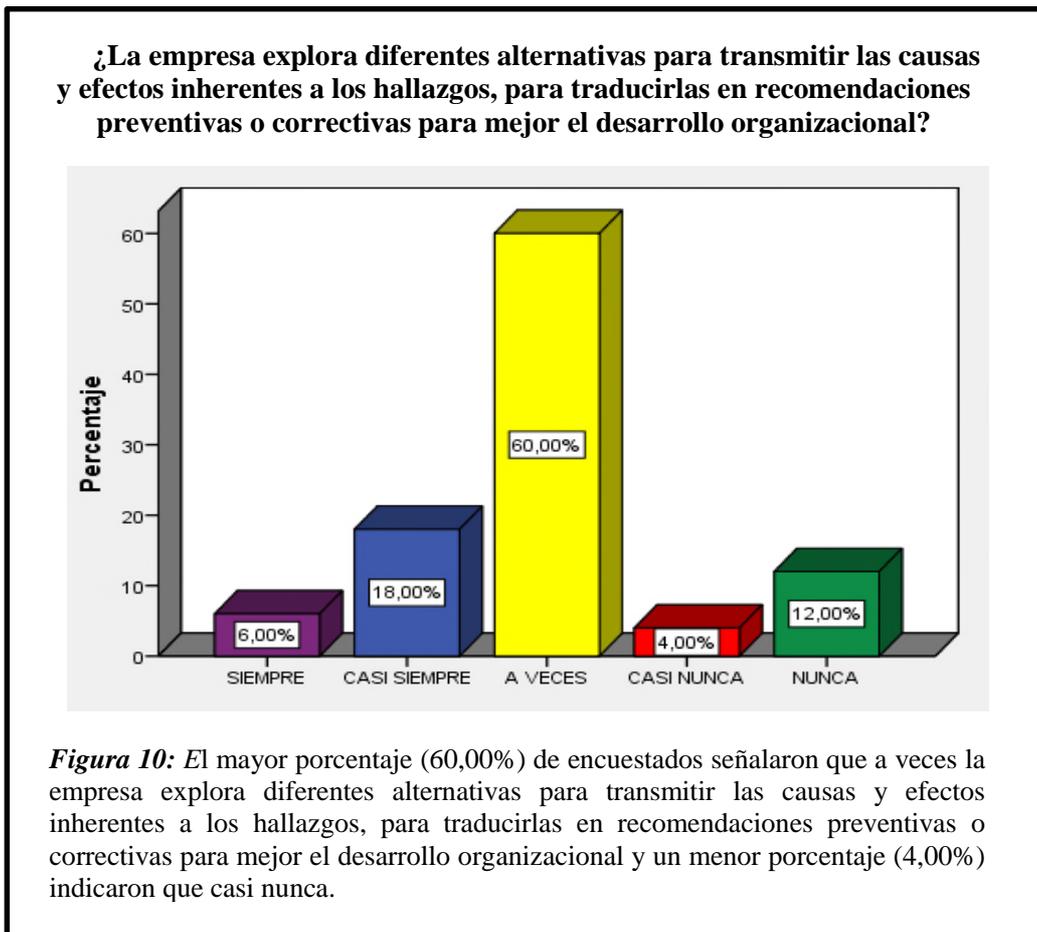


Tabla 13

¿La empresa establece formas y contenidos que deberán observar los reportes y seguimiento de las acciones a tomar para mejorar las gestiones de cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SIEMPRE	12	24,0	24,0	24,0
CASI SIEMPRE	7	14,0	14,0	38,0
Válido A VECES	24	48,0	48,0	86,0
CASI NUNCA	7	14,0	14,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

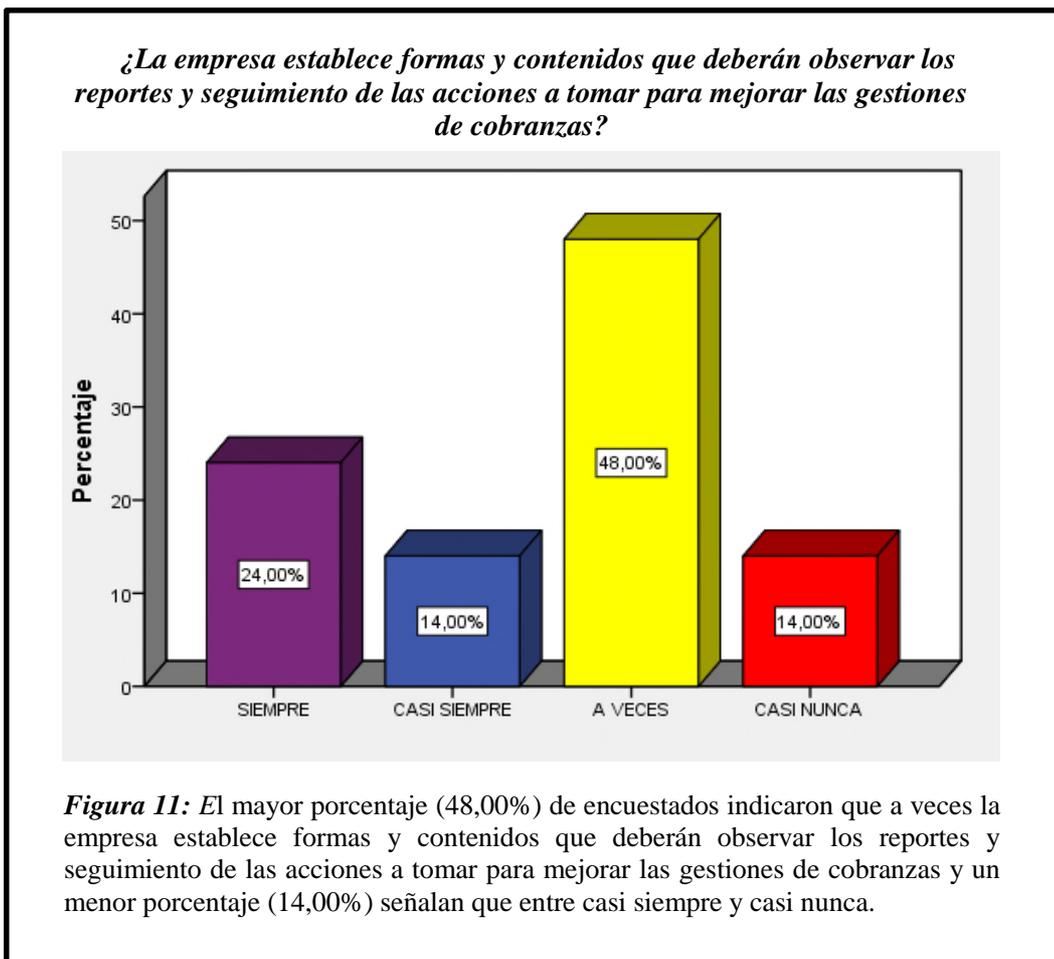


Tabla 14

¿Las recomendaciones de gestiones de cobranza se han implementado conforme al programa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SIEMPRE	6	12,0	12,0	12,0
	CASI SIEMPRE	6	12,0	12,0	24,0
	A VECES	21	42,0	42,0	66,0
	CASI NUNCA	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

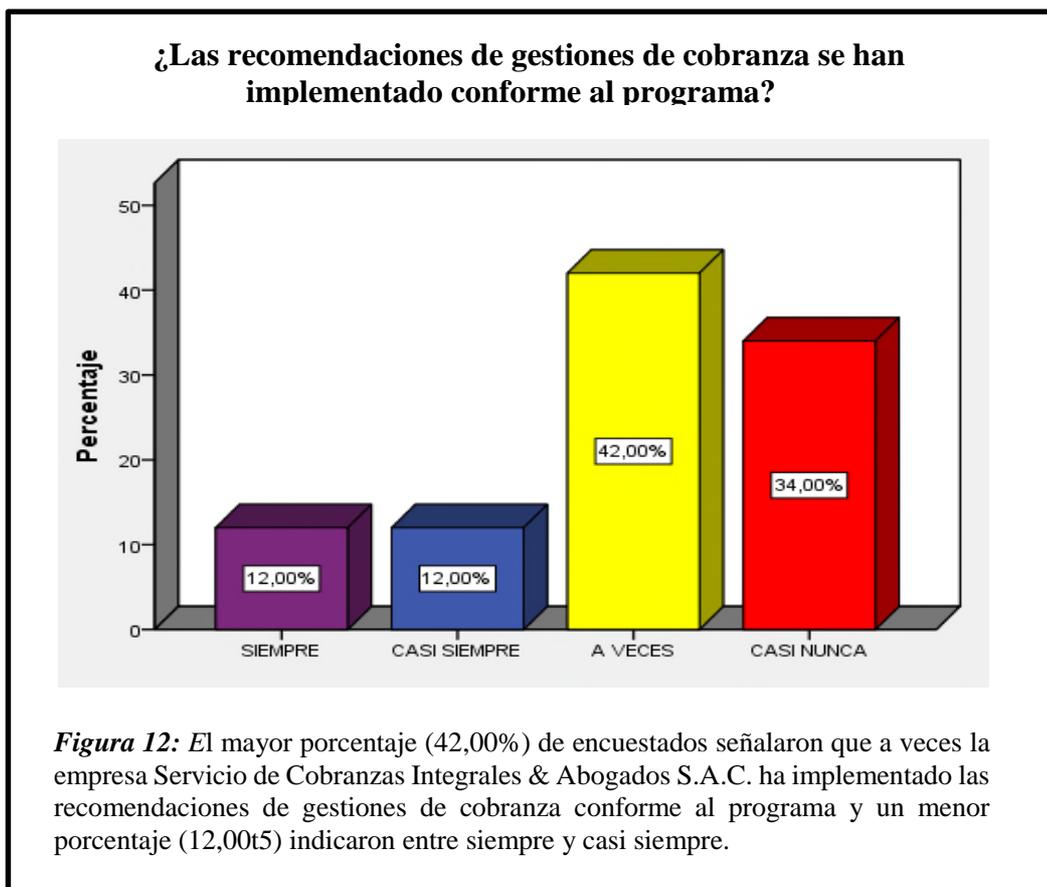


Tabla 15

¿Crees que la responsabilidad de la función de recursos humanos se está cumpliendo en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido SIEMPRE	6	12,0	12,0	12,0
CASI SIEMPRE	7	14,0	14,0	26,0
A VECES	13	26,0	26,0	52,0
CASI NUNCA	24	48,0	48,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

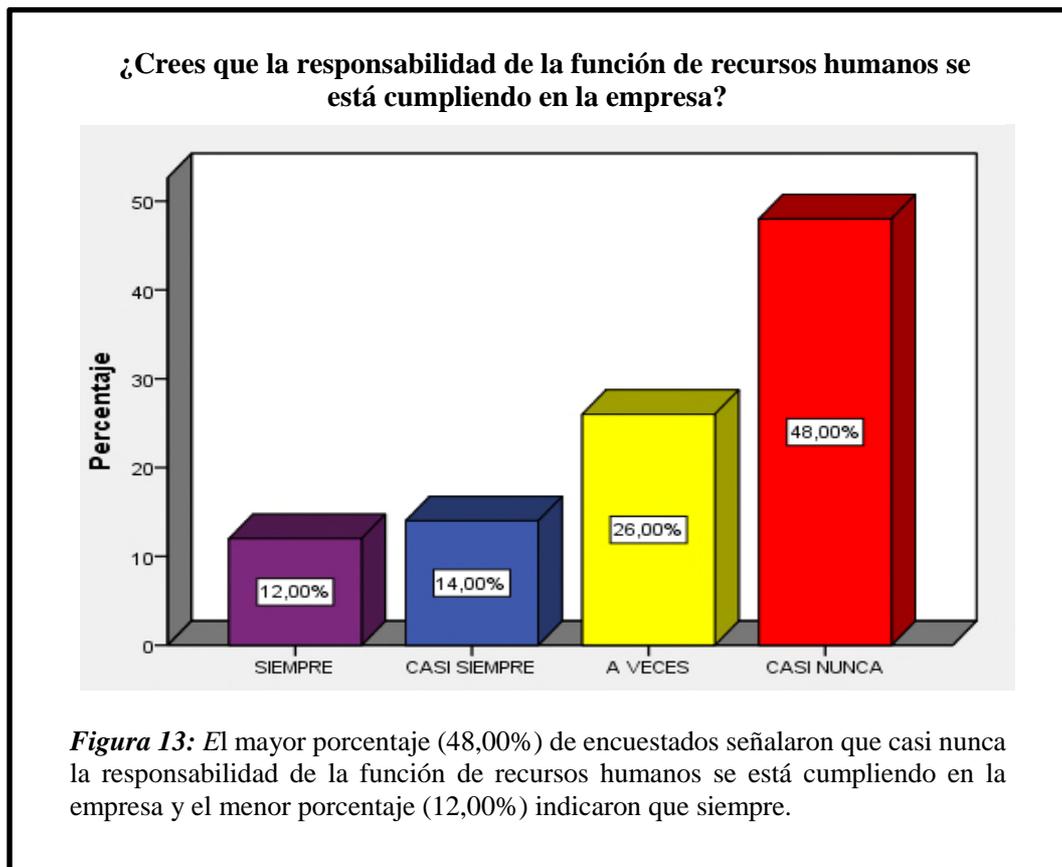


Tabla 16

¿Se cuenta con un eficiente sistema de administración de personal en la empresa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	13	26,0	26,0	26,0
Válido A VECES	6	12,0	12,0	38,0
CASI NUNCA	31	62,0	62,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

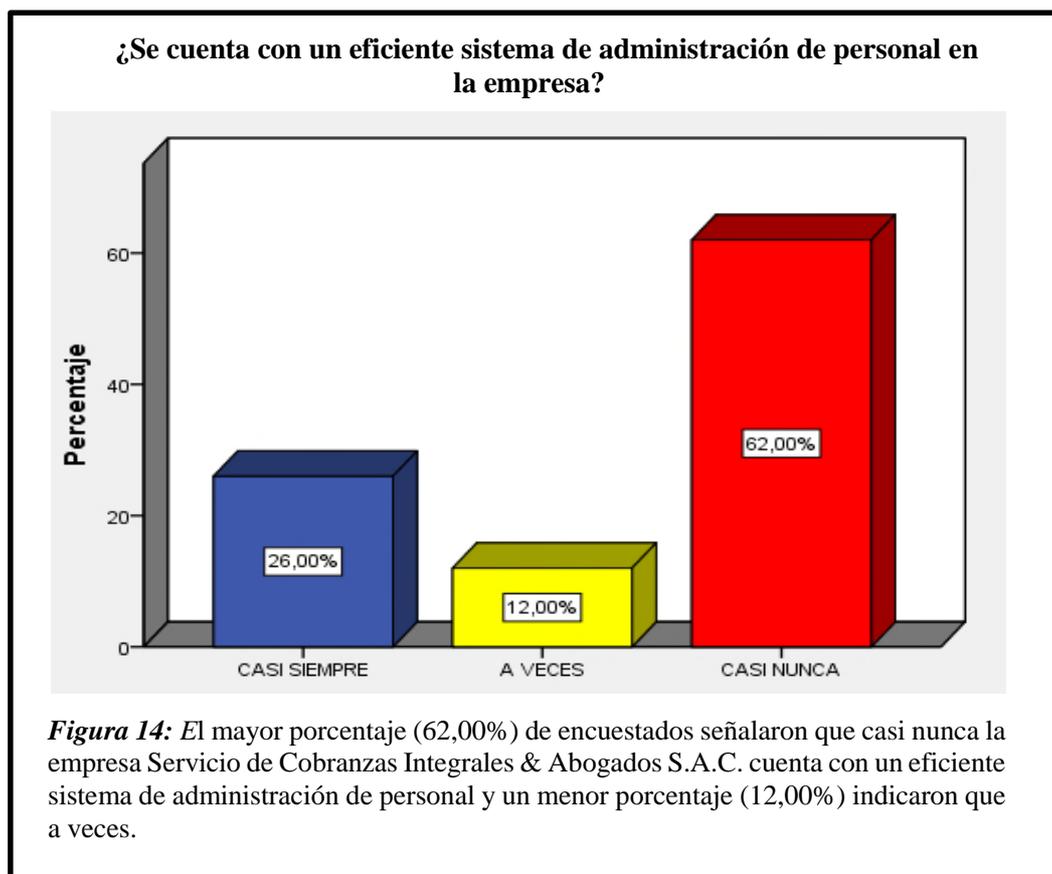


Tabla 17

¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de cobranzas de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	12	24,0	24,0	24,0
Válido A VECES	14	28,0	28,0	52,0
CASI NUNCA	24	48,0	48,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel

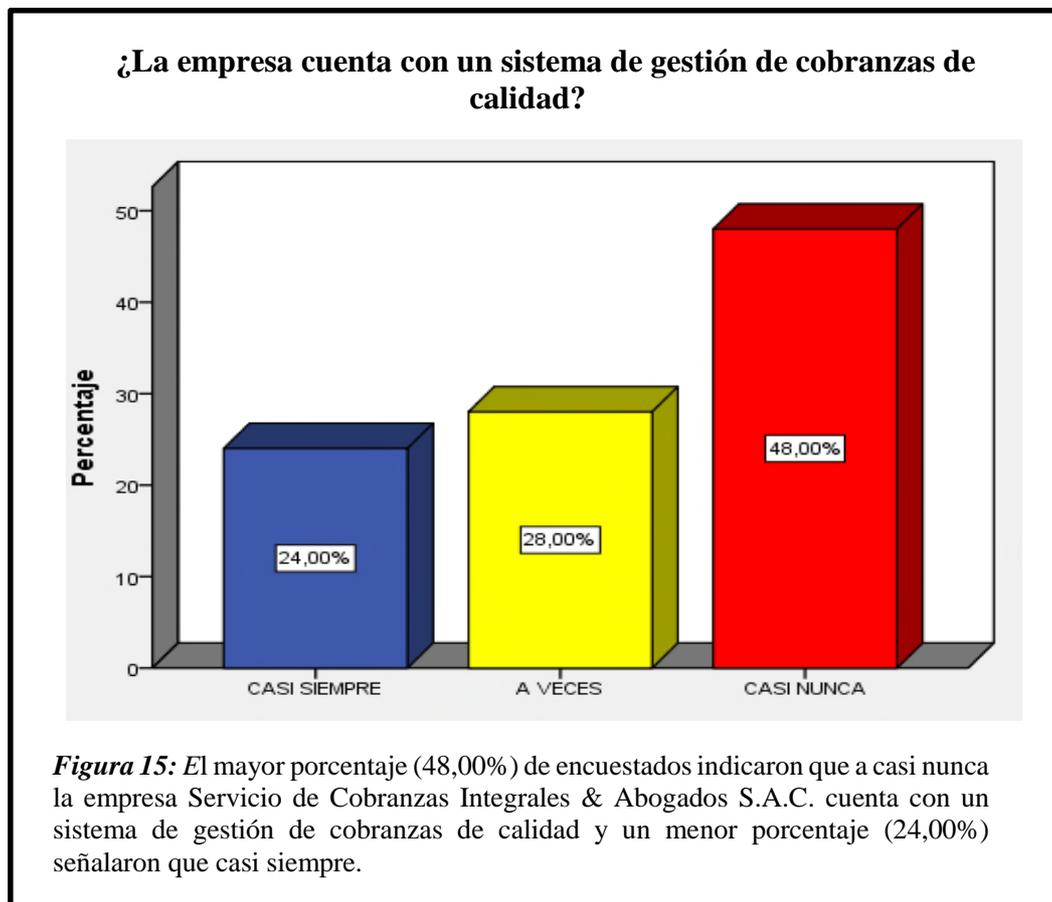
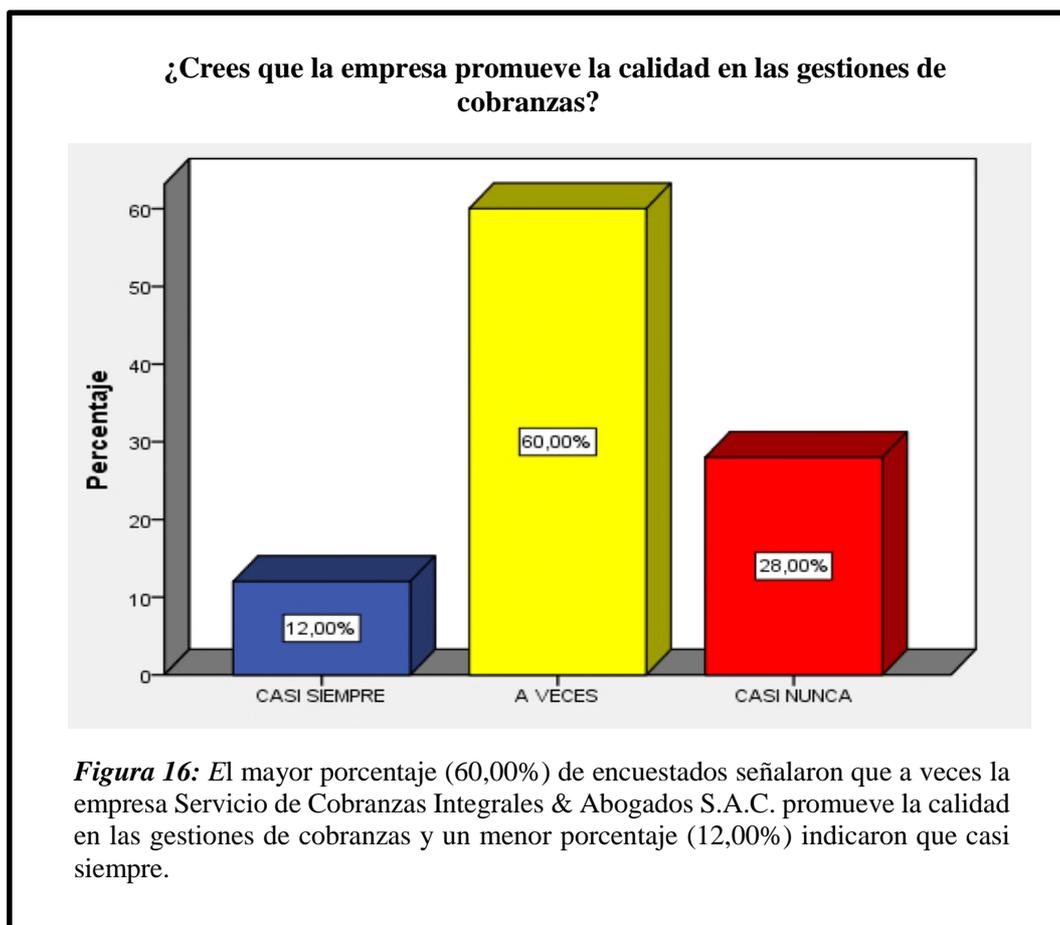


Tabla 18

¿Crees que la empresa promueve la calidad en las gestiones de cobranzas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
CASI SIEMPRE	6	12,0	12,0	12,0
A VECES	30	60,0	60,0	72,0
CASI NUNCA	14	28,0	28,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel



III. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación se ha culminado siguiendo los lineamientos de la universidad Señor de Sipán, logrando los objetivos planteados en esta investigación; además la validez de los instrumentos utilizados se otorgó por medio del juicio de 3 expertos quienes fueron profesionales de la especialidad, señalando que los instrumentos son coherentes y confiables, dando como resultado la variable Auditoría Administrativa un valor de 0.764 a través del coeficiente del alfa de Cronbach. Durante el desarrollo de la investigación se pudo evidenciar que la Auditoría Administrativa desglosa 7 dimensiones tales como:

La dimensión identificación del proceso de ejecución, se pudo analizar sus diferentes ítems señalando que el mayor porcentaje (72,00%) de encuestados indican que nunca la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel cuenta con un Manual de Organización y funciones que permitan controlar las funciones de los trabajadores y el menor porcentaje (14,00%) es entre a veces y casi nunca. Además el mayor porcentaje (74,00%) de encuestados indican que casi nunca la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. cuenta con programas o herramientas que permitan evitar errores y mientras un menor porcentaje (12,00%) indicaron que a veces.

Al analizar los diferentes ítems de la dimensión planeación, muestra que el mayor porcentaje (88,00%) de encuestados señalaron que siempre es importante identificar los procesos de ejecución con que cuenta la empresa y un menor porcentaje (12,00%) indicaron que casi siempre. Además el mayor porcentaje (36,00%) de encuestados señalaron que a veces conocen la visión de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. y un menor porcentaje (8,00%) indicaron que siempre, así mismo el mayor porcentaje (44,00%) de encuestados indicaron que casi nunca conocen la misión de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. y un menor porcentaje (2,00%) señalan que siempre y por último el mayor porcentaje (48,00%) de encuestados indicaron que casi siempre la visión de la empresa constituye la declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas, mientras el menor porcentaje (14,00%) señalan que a veces.

Al analizar la siguiente dimensión desarrollo se pudo identificar que el mayor porcentaje (60,00%) de encuestados señalaron que nunca la empresa cuenta con

procedimientos estandarizados que permitan verificar el cumplimiento de las actividades del personal y un menor porcentaje (6,00%) indicaron que casi siempre, así mismo el mayor porcentaje (36,00%) de encuestados indicaron que nunca la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. establece estándares para verificar el desempeño de los trabajadores y el menor porcentaje (6,00%) indicaron que siempre y por último el mayor porcentaje (60,00%) de encuestados señalaron que casi siempre la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. aplica acciones y herramientas que permitan tomar medidas correctivas en los procesos administrativos y un menor porcentaje (12,00%) indicaron que siempre

Analizando la dimensión obtención del informe se pudo verificar que el mayor porcentaje (60,00%) de encuestados señalaron que a veces la empresa explora diferentes alternativas para transmitir las causas y efectos inherentes a los hallazgos, para traducirlas en recomendaciones preventivas o correctivas para mejorar el desarrollo organizacional y un menor porcentaje (4,00%) indicaron que casi nunca. Además el mayor porcentaje (48,00%) de encuestados indicaron que a veces la empresa establece formas y contenidos que deberán observar los reportes y seguimiento de las acciones a tomar para mejorar las gestiones de cobranzas y un menor porcentaje (14,00%) señalan que entre casi siempre y casi nunca.

Al analizar la dimensión seguimiento se pudo obtener que el mayor porcentaje (42,00%) de encuestados señalaron que a veces la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. ha implementado las recomendaciones de gestiones de cobranza conforme al programa y un menor porcentaje (12,00%) indicaron entre siempre y casi siempre.

Al analizar la dimensión integración del personal se identificó que el mayor porcentaje (48,00%) de encuestados señalaron que casi nunca la responsabilidad de la función de recursos humanos se está cumpliendo en la empresa y el menor porcentaje (12,00%) indicaron que siempre. Mientras el mayor porcentaje (62,00%) de encuestados señalaron que casi nunca la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. cuenta con un eficiente sistema de administración de personal y un menor porcentaje (12,00%) indicaron que a veces.

Analizando la dimensión calidad de la auditoria muestra que el mayor porcentaje (48,00%) de encuestados indicaron que a casi nunca la empresa Servicio de Cobranzas

Integrales & Abogados S.A.C. cuenta con un sistema de gestión de cobranzas de calidad y un menor porcentaje (24,00%) señalaron que casi siempre. Mientras el mayor porcentaje (60,00%) de encuestados señalaron que a veces la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. promueve la calidad en las gestiones de cobranzas y un menor porcentaje (12,00%) indicaron que casi siempre.

Chamorro (2015) Ecuador, en su tesis “Auditoría administrativa en los procesos de admisión de personas de la empresa Transmetro S.A. en la ciudad de Santo Domingo”, indica que la empresa no cuenta con un departamento de recursos humanos bien definido y que sea supervisado por un profesional para que pueda aplicar las técnicas más adecuadas para la contratación de personal; siendo esta un desgaste de recursos y afectando seriamente a la empresa con la rotación del personal.

Castillo y Castro (2017) en su tesis “Influencia de la auditoría administrativa para la eficiencia y eficacia en el área de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Cachicadan, año 2015”, indica que es muy importante la auditoría administrativa en una empresa ya que puede influenciar en las mejoras de la misma. Se identificó la falta de registro de procesos de personal en la empresa, la cual genera inconvenientes al momento de realizar el proceso de evaluación y selección de personal garantizando la idoneidad y competencia de la misma.

Icanaqué y Neyra (2016) en su tesis “Auditoría Administrativa como Instrumento de Control para la Evaluación de los Procesos de Selección de Personal del centro de Gestión Tributario – Chiclayo 2016”, señala que la empresa no aplica una adecuada auditoría administrativa, siendo el problema más común de todas las empresas ya existentes afectando las diferentes áreas debido a que no cuentan con estándares de evaluación.

Franklin (2007) indica que la auditoría administrativa “por sus características, constituye una herramienta fundamental para impulsar el crecimiento de las organizaciones, toda vez que permite detectar en qué áreas se requiere de un estudio más profundo, qué acciones se pueden tomar para subsanar deficiencias, cómo superar obstáculos”, afirmando lo que indica el autor es necesario e importante la aplicación de una auditoría administrativa en las empresas; realizando un estudio más profundo de las fallencias que mantiene la empresa y aprovechar al máximo las oportunidades encontradas.

IV. CONCLUSIONES

Se concluyó que la auditoría administrativa es importante porque; nos permite desarrollar un estudio más profundo del área administrativa para poder verificar y evaluar la efectividad de las actividades realizadas en la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel, con el único fin de encontrar irregularidades y deficiencias, con el propósito de proponer oportunidades de mejora, realizando labores de prevención, corrección, supervisión y adecuación.

La auditoría administrativa en la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel, de acuerdo al análisis estadístico realizado en la investigación, los promedios de las dimensiones de la variable indica que si aplica la auditoría en la empresa pero de manera regular, por lo tanto, se concluye que en la empresa objeto de estudio no se lleva de manera correcta y formal un proceso de auditoría administrativa, por lo que afecta el desarrollo organizacional.

A través del desarrollo de una auditoría administrativa señalada en la investigación se busca mejorar el desarrollo organizacional de la empresa Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel basándose en las siguientes dimensiones: identificación del proceso de ejecución, planeación, desarrollo, Obtención del informe, seguimiento, Integración de personal y calidad de la auditoría.

V. REFERENCIAS

- Aroca, J. (2016). La Auditoria Interna Y Su Incidencia En La Gestion De Empresa De Transportes Guzmán S.A. De La Ciudad De Trujillo.
- Bernal. (2010). metodología de la investigación. (3 ediciones) . Colombia.
- Bustamante, C. (2014). Diseño de un plan de auditoría de gestión basada en riesgos para mejorar los procesos productivos de la empresa Azucarera Agroindustrial Pomalca S.A.A de la Ciudad de Chiclayo 2014. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Carranza, J. (2015). “Aplicación de una auditoría tributaria preventiva en la Empresa Import SAC para el ejercicio fiscal 2013, en la Ciudad de Chiclayo, a fin de evitar posibles infracciones y sanciones administrativas.Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Castillo; S y Castro; C. (2017). Influencia de la auditoría administrativa para la eficiencia y eficacia en el área de recursos humanos de la Municipalidad Distrital de Cachicadan, año 2015. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.
- Chamorro, M. (2015). Auditoría administrativa en los procesos de admision de personas de la empresa TRANSMETRO S.A.en la ciudad de Santo Domingo. Universidad Regional Autónoma De Los Andes. Ecuador.
- Concha, Y y Juscamaita, L. (2016). Auditoría administrativa y su aplicabilidad en las mypes del Perú. Lima: Lidera.
- Franklin, E. (2007). Auditoria Administrativa. Gestión estratégica del cambio. Mexico: Impreso en México. Printed in Mexico.
- Hernandez; S, Fernandez; C y Baptista; L. (2014). Metodología de la Investigacion (6 edicion) Mexico: McGRAW-HILL Interamericana Editores, S.A.

- Icanaqué, R. y Neyra, J. (2016). Auditoria Administrativa como Instrumento de Control para la Evaluación de los Procesos de Selección de Personal del centro de Gestión Tributario – Chiclayo 2016. Universidad Señor de Sipan. Chiclayo.
- Linares, L. Lobo, E. y Mejía S. (2016). Programas de auditoría de gestión enfocados a examinar la unidad de recuperación de mora de las Alcaldías de la zona metropolitana de San Salvador. universidad de El Salvador. El Salvador.
- Lira, J. (28 de agosto de 2016). Más de 1,000 auditores de Contraloría serán capacitados en identificar delitos de corrupción. Gestion, pág. 1.
- Maldonado, M. A. (2015). Auditoría y lucha contra la corrupción en México. Colombia.
- Mendez, C. (2013). Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en las ciencias empresariales. México: Editorial limusa S.A .(238-252).
- Morales; J y Morales; A. (02 de 11 de 2014). Administracion de Cobranzas. En crédito y cobranza (págs. 99, 144,146, 149, 152-154). Mexico: grupo editorial patria, s.a.
- Ñaupás, Mejía, Novoa y Villágomez (2014). Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis. 4º Edición. Bogotá: Ediciones de la U
- Pineda, L. J. (2014). “Realización de una auditoria interna en el área administrativa y contable en la empresa distribuciones Kany S.A.S, con el propósito de mejorar su desarrollo organizacional”. Universidad Francisco De Paula Santander Ocaña. Colombia.

ANEXOS

AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA SERVICIO DE COBRANZAS INTEGRALES & ABOGADOS S.A.C. PIMENTEL– 2018

La siguiente encuesta se realizó para los grupos de interés, con el fin de recolectar información necesaria para el desarrollo del trabajo de investigación titulado “Auditoria administrativa en la empresa servicio de cobranzas integrales & abogados S.A.C. Pimentel– 2018”.

Tabla 19

Encuesta para los grupos de interés

		Siempre	Casi Siempre	A Veces	Casi Nunca	Nunca
1	¿La empresa cuenta con un Manual de Organización y funciones que permiten controlar las funciones de los trabajadores?	5	4	3	2	1
2	¿La empresa cuenta con programas o herramientas que permiten evitar errores?	5	4	3	2	1
3	¿Es importante identificar los procesos de ejecución con que cuenta la empresa?	5	4	3	2	1
4	¿Conoce usted la visión de la empresa?	5	4	3	2	1
5	¿Conoce la misión de la empresa?	5	4	3	2	1
6	¿La visión de la empresa constituye la declaración fundamental de sus valores, aspiraciones y metas?	5	4	3	2	1
7	¿La empresa cuenta con procedimientos estandarizados que permiten verificar el cumplimiento de las actividades del personal?	5	4	3	2	1
8	¿La empresa establece estándares para verificar el desempeño de los trabajadores?	5	4	3	2	1
9	¿La empresa aplica acciones y herramientas que permitan tomar	5	4	3	2	1

	medidas correctivas en los procesos administrativos?					
10	¿La empresa explora diferentes alternativas para transmitir las causas y efectos inherentes a los hallazgos, para traducirlas en recomendaciones preventivas o correctivas para mejorar el desarrollo organizacional?	5	4	3	2	1
11	¿La empresa establece formas y contenidos que deberán observar los reportes y seguimiento de las acciones a tomar para mejorar las gestiones de cobranzas?	5	4	3	2	1
12	¿Las recomendaciones de gestiones de cobranza se han implementado conforme al programa?	5	4	3	2	1
13	¿Crees que la responsabilidad de la función de recursos humanos se está cumpliendo en la empresa?	5	4	3	2	1
14	¿Se cuenta con un eficiente sistema de administración de personal en la empresa?	5	4	3	2	1
15	¿La empresa cuenta con un sistema de gestión de cobranzas de calidad?	5	4	3	2	1
16	¿Crees que la empresa promueve la calidad en las gestiones de cobranzas?	5	4	3	2	1

Aplicación de encuestas



Figura 17: La aplicación de la encuesta se realizó a los colaboradores de la empresa s Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel.

Fuente: Elaboración propia

Aplicación de encuestas

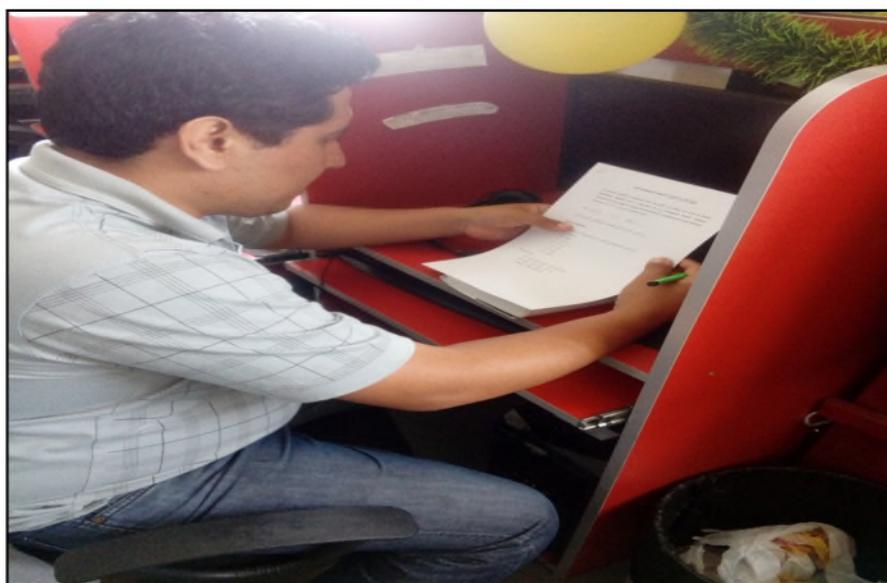


Figura 18: La aplicación de la encuesta se realizó a los colaboradores de la empresa s Servicio de Cobranzas Integrales & Abogados S.A.C. Pimentel.

Fuente: Elaboración propia

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Díaz Ventura, Yennyferr del Rosario

Apellidos y nombres

48463515

DNI N°

2161802068

Código N°

Presencial Past

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Trabajo de investigación

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado
AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA SERVICIO DE COBRANZAS INTEGRALES & ABOGADOS S.A.C. PIMENTEL- 2018.
La misma que presento para optar el grado de:
Bachiller en Administración
2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

Díaz Ventura Yennyferr del Rosario

DNI N° 48463515



**FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)**

Pimentel, 26 de enero del 2019

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

La suscrita:

DIAZ VENTURA YENNYFERR DEL ROSARIO, con DNI: 48463515.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

AUDITORIA ADMINISTRATIVA EN LA EMPRESA SERVICIO DE COBRANZAS INTEGRALES & ABOGADOS S.A.C. PIMENTEL- 2018, presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el grado de bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
DIAZ VENTURA YENNYFERR DEL ROSARIO	48463615	