

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CAPITAL DE TRABAJO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN
OPERATIVA DE LAS MYPES DE ATE-VITARTE-LIMA 2020**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS
CONTABLES Y FINANCIERAS**

AUTOR:

MAYUMI PAUCAR LLIMPE

ORCID: 0000-0002-3912-5463

ASESOR:

Mg. JAIME FLORES SORIA

ORCID: 0000-0001-7954-4825

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

LIMA, PERU

SEPTIEMBRE, 2021

Dedicatoria

Esta investigación va dedicada para mis padres, a los cuales quiero mucho, ya que me brindan su apoyo incondicional para poder superar cada meta que me propongo, así como también me ayudan a mejorar como persona para mi vida futura.

Agradecimiento

Expreso mi agradecimiento dirigido a los docentes de la Universidad “Las Américas”, por su apoyo y responsabilidad para poder aprender lo necesario y que fue aporte en la presente.

Resumen

La presente investigación titulada: Capital de trabajo y su influencia en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020, tiene como objetivo general conocer cómo el capital de trabajo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020. Se considera por el capital de trabajo un indicador financiero que se utiliza para determinar los recursos con que dispone una empresa para operar sin sobresaltos y de forma eficiente, la importancia del presente estudio es que la empresa para poder operar requiere de recursos para cubrir necesidades de insumos, materia prima, mano de obra, reposición de activos fijos, etc. Estos recursos deben estar disponibles a corto plazo para cubrir las necesidades de la empresa a tiempo. Por otro lado, la gestión operativa es la actividad que realiza el directivo público hacia el interior de su organización para aumentar su capacidad de conseguir los propósitos de sus políticas. y por último se considera dimensiones e indicadores que abarcan las 2 variables.

Palabras clave: Capital de trabajo, gestión operativa, mypes

Abstract

The present research entitled: Working capital and its influence on the operational management of the mypes of ate-Vitarte-Lima 2020, has as a general objective to know how the working capital influences the operational management of the mypes of ate-Vitarte-Lima 2020. Working capital is considered a financial indicator that is used to determine the resources available to a company to operate smoothly and efficiently, the importance of this study is that the company to operate requires resources to operate. cover needs for inputs, raw materials, labor, replacement of fixed assets, etc. These resources must be available in the short term to meet the needs of the company on time. On the other hand, operational management is the activity carried out by public managers within their organization to increase their ability to achieve the purposes of their policies. and finally, dimensions and indicators that cover the 2 variables are considered.

Keywords: Working capital, operational management, mypes

Tabla de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Tabla de contenido	vi
Introducción	1
1. Problema de la investigación	2
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.1.1. Formulación del problema de investigación	3
1.2. Objetivos de la investigación	4
1.2.1. Objetivo general	4
1.2.2. Objetivos específicos	4
1.3. Justificación e importancia de la investigación	4
2. Marco teórico	6
2.1. Antecedentes	6
2.1.1. Internacionales	6
2.1.2. Nacionales	8
2.2. Bases teóricas	11
2.3. Definición de términos	20
3. Cronograma de actividades	22
4. Recursos y presupuesto	23
5. Aporte de la investigación	24
6. Recomendaciones	25
7. Referencias	26
8. Anexos	32
Anexo 1º: Matriz de operacionalización	33
Anexo 2º: Matriz de consistencia	34

INTRODUCCIÓN

Es necesario que las empresas cuenten con el capital de trabajo adecuado, el cual es el conjunto de bienes y recursos económicos que posee la empresa, ya que con ello es posible que puedan realizar sus actividades y/o pagos correspondientes.

Para que las operaciones se puedan efectuar, se necesita de la gestión operativa, ya que es la secuencia de actividades de revisión y control para organizar y optimizar los resultados de los procesos y de las operaciones que realice la empresa.

Describiendo los elementos de la investigación, se componen de: Capítulo I, donde se abarca el Planteamiento del problema, siguiendo con el Capítulo II, el cual se centra en manifestar el Marco teórico, después sigue el Capítulo III, donde se brinda el Cronograma de actividades, en el Capítulo IV se describen los Recursos y actividades, además del Capítulo V donde se tienen las Referencias terminando con el Capítulo VI, donde se encuentra el Aporte académico junto con las Recomendaciones y anexos utilizados para el desarrollo y complemento de información de la misma.

1. Problema de la investigación

1.1. Descripción de la realidad problemática

Castro (2012) expresa que a nivel mundial, aquellas empresas que son capaces de autogenerar los montos necesarios para solventar sus actividades y pagos realizan una adecuada administración del capital de trabajo, además de poder generar valor a sí mismas les brindará seguridad para poder actuar y tener una base de efectivo del cual pueden sostenerse, evitando préstamos de entidades financieras.

Las empresas necesitan de su capital de trabajo para afrontar las actividades y pagos correspondientes, conllevando a que circule una alta cantidad de dinero en efectivo por distintos medios encargados como en Entidades bancarias, Cajas, inversiones, cuentas por cobrar.

Distintos investigadores estudiaron la administración del capital de trabajo realizada por pequeñas y medianas empresas, como un procedimiento de decisión financiera. Lo obtenido de los estudios es que, las empresas fracasaban porque durante los 5 primeros años de funcionamiento no supieron administrar correctamente el capital de trabajo que tenían, conllevando a que decaigan hasta declararse en quiebra. Ante ello, Gitman y Zutter (2012) consideran que: “por lo tanto, no debe sorprendernos que la administración del capital de trabajo sea una de las actividades financieras más importantes de los gerentes y que más tiempo consumen”.

Peñaloza (2008) define que a nivel América latina, si se desea desarrollar la administración del capital de trabajo de forma eficiente se debe tener un nivel alto de los activos circulantes que posean, lo cual se logra si se tiene también el efectivo, inventarios y cuentas por cobrar a un nivel alto u óptimo. Se deben considerar tanto la liquidez como la rentabilidad, ya que ambas son componentes cruciales de la administración del capital de trabajo, por ello se debe de organizar y diferenciar los

activos circulantes que son permanentes y los que se pagarán de forma temporal para que la empresa pueda clarificar la forma de financiamiento que empleará.

Cotrina, Vicente y Magno (2018) indica que a nivel Perú, ciertas empresas necesitan mejorar su capital de trabajo y la forma en cómo la administran, ya que de ello depende los niveles de eficiencia de las empresas mismas, la realización planificada de las actividades, activos y pasivos, para obtener el correcto equilibrio de la rentabilidad con los riesgos asumidos.

Finalmente, esta investigación tiene como propósito conocer cómo el capital de trabajo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.

1.1.1. Formulación del problema de investigación

1.1.1.1. Problema general

¿Cómo el capital de trabajo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020?

1.1.1.2. Problemas específicos

- 1) ¿Cómo la administración del efectivo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020?
- 2) ¿Cómo la administración de cuentas por cobrar influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020?
- 3) ¿Cómo el financiamiento a corto plazo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Conocer cómo el capital de trabajo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.

1.2.2. Objetivos específicos

- 1) Conocer cómo la administración del efectivo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.
- 2) Conocer cómo la administración de cuentas por cobrar influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.
- 3) Conocer cómo el financiamiento a corto plazo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación de la investigación

a) Justificación Teórica

Párraga et al. (2021) considera al capital de trabajo como la cantidad de dinero que una determinada empresa dispone, la cual se solventa por medio de fondos destinados a un largo periodo temporal. Asimismo, Daruma (2017) dice que la gestión operativa es el conjunto de actividades y procedimientos que una empresa lleva a cabo para poder mantenerse en el mercado donde pertenece.

Las diversas investigaciones sobre capital de trabajo y la gestión operativa consideran motivos a diversas situaciones, por tal se ha considerado implementar una sugerencia centrada en poder estudiar al capital de trabajo y la gestión operativa.

b) Justificación Practica

De lo obtenido, es posible brindar soluciones y/o consideraciones que puedan controlar el capital de trabajo para la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.

c) Justificación Metodológica

Empleamiento de herramientas metodológicas como técnica: encuesta e instrumento: cuestionario para poder recopilar y procesar la información en el software de estadística y poder hallar en qué se relaciona el capital de trabajo y la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.

1.3.2. Importancia

Lo que brinda la presente es que resalta la necesidad de las empresas de poder tener el capital de trabajo necesario para que puedan tener una buena gestión operativa, ya que para que puedan realizar sus actividades y procedimientos requieren de los recursos y herramientas necesarias, así podrán cumplir con los objetivos y obtener mejores resultados.

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Ascuntar y Lucero (2019) en su tesis titulada: “La gestión operativa de las empresas de transporte público urbano en buses y la calidad del servicio prestado en la ciudad de Tulcán, periodo de análisis 2018” estableció su finalidad: conocer la gestión operativa del transporte público urbano (TPU) en buses y la calidad del servicio prestado en la ciudad de Tulcán. Las empresas consideradas son: “Frontera norte”, “11 de abril” y “Stebar Cia. Ltda”. Se obtuvo que la primera empresa obtuvo un 39,49% como porcentaje de participación en relación a los viajes por las rutas indicadas que realiza, la segunda obtuvo un 34,39% y la tercera el porcentaje de 26,12%. Las rutas que recorren las empresas mencionadas son: Colón Aduana, Colón-Padre Carlos, Rafael Arellano-Aduana, Sucre-Tajamar, Obelisco-San Vicente-UNIANDES-Padre Ponce, obteniendo que las 3 primeras rutas son frecuentadas mediante porcentajes: la primera ruta posee valor de frecuencia de 26,11%, la segunda un 24,20% y la tercera un 15,61%. Se tiene también que las causas del viaje de los pasajeros son por: estudio, trabajo – negocios y por trámites personales, siendo representados por los siguientes porcentajes: para el estudio: 36%, para trabajo – negocios: 19% y para trámites personales: 20%. Se tiene que aproximadamente 22 personas viajan en horas habituales y 71 en horas más concurridas de trabajo. Se consideraron aspectos de calidad de servicio como: comodidad de viaje, limpieza, trato del ayudante y chofer, en los cuales, en el primero representó un 31%, en el segundo, 27% culminando con la tercera representando un 30%. Se obtuvo que ambas variables poseen una incidencia del 61,20%.

Meneses y Ovando (2018) al tratar su estudio: “Administración del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad de la empresa Record Distribución de los períodos 2015 al 2017 en el Distrito Metropolitano de Quito” definió como objetivo: explicar la importancia de un manejo eficiente de la administración del capital de trabajo. En el estudio, se diagnosticó las falencias que posee la empresa en el periodo mencionado. La técnica utilizada fue la simulación. Se obtuvo que las decisiones que consideró y realizó la empresa en el periodo mencionado no posibilitan que se administre su capital de trabajo de forma esperada, repercutiendo de forma negativa en su rentabilidad. Por ello, se espera que en el año 2018 la empresa logre administrar su capital de trabajo para que pueda incrementar su rentabilidad.

Berrezueta (2018) al tratar su investigación: “La gestión del capital de trabajo y su impacto en la rentabilidad en las empresas de la ciudad de Cuenca del sector productivo de elaboración de productos alimenticios”, consideró investigar a 6 empresas dedicadas a la producción de productos alimenticios, desde el año 2014 al 2016, y pudo finalizar que se debe enfatizar la relevancia de administrar el flujo de caja, donde se debe considerar plazos cortos de cobros a sus clientes, reducir el tiempo que demanda reponer inventarios, ya que ello permite a las empresas obtener más tiempo de actuar y solventar sus procedimientos, generando mayor liquidez para las mismas.

Arteaga y Mendoza (2017) al tratar su estudio: “Estructura del capital de trabajo y su incidencia en la liquidez”, concluye que: Los elementos cruciales del capital de trabajo son: efectivo, cuentas por cobrar, inventarios y proveedores. No se siguen lineamientos ni políticas para que se pueda administrar y gestionar

correctamente el capital de trabajo, ocasionando que los departamentos de operaciones que realiza la empresa estén vulnerables y/o no controlados, repercutiendo negativamente en la liquidez que pueda obtener, además de afectar el registro de operaciones y procedimientos financieros realizados por la empresa. Por tanto, si la empresa logra gestionar correctamente el capital de trabajo permitirá que las actividades que realicen sean más eficientes y por ende la liquidez correspondiente logre aumentar.

Jaramillo (2016) al tratar su artículo: “Relación entre la gestión del capital de trabajo y la rentabilidad en la industria de Distribución de químicos en Colombia”, El conjunto muestral fue de 48 empresas estudiadas desde el año 2008 al 2014. Se obtuvo que las variables: Factores del capital de trabajo y la Rentabilidad Empresarial se relacionan de forma significativa, como lo son los factores: días de cuentas por cobrar y cuentas por pagar, el ciclo de conversión de efectivo que se relacionan con la segunda variable.

2.1.2. Nacionales

Chavez y Muñoz (2020) al tratar su investigación: “Relación entre el capital de trabajo y la rentabilidad de las empresas mineras que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima”, definió su objetivo: determinar la relación que existe entre el capital de trabajo y la rentabilidad de las empresas mineras que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima. Acerca del estudio, fue de nivel correlacional, contando con diseño: No Experimental, siendo también transversal y el enfoque utilizado fue el cuantitativo. La técnica utilizada fue el análisis documental dirigida a Estados Financieros de las empresas consideradas, además que el conjunto muestral fue conformado por 13 empresas mineras que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima. También se obtuvo como valor de correlación de Pearson: -0,014 existente entre

ambas variables. Se finaliza la investigación considerando que ambas variables se relacionan de forma inversa, ya que, si la primera variable aumenta, la segunda se reduce.

Chicoma (2019) al tratar su aporte: “Administración del capital de trabajo y su incidencia en gestión operativa de empresas agroindustriales - Provincia de Chiclayo, Año 2018”, estableció su objetivo, el cual es: determinar en qué medida el capital de trabajo incidirá en la gestión operativa de determinadas áreas de la empresa. El conjunto poblacional del estudio fue la Empresa Agroindustrial Cayaltí S.A.A, la cual es una empresa dedicada a vender sacos de azúcar. Se realizaron análisis horizontales y verticales de ratios o indicadores financieros, también propuestas de planes de acción para corregir las falencias que posea la empresa. Se culmina considerando que las propuestas brindadas reflejaron buenos resultados, ya que se utilizó una gestión operativa óptima, logrando el aumento del 10% al 40% de la calidad y cantidad del nivel de producción, también que el monto efectivo se incrementó en 15 millones al cabo de 12 meses posteriores, asimismo permitiendo a la empresa tener la cantidad monetaria para solventar capacitaciones.

Huarca (2017) al tratar su tesis: “El capital de trabajo y su efecto en la gestión financiera de una empresa comercializadora de prendas de vestir -caso Empresa Palacio Eirl Arequipa 2016”, definió como objetivo: determinar si una gestión razonable del capital de trabajo influye en el logro de una buena gestión financiera de una empresa comercializadora de prendas de vestir en Arequipa en el periodo 2016. Sobre la metodología de la tesis, se sabe que fue descriptiva, correlacional, también fue de diseño: No Experimental y transversal de tipo aplicada. El conjunto muestral fueron Estados Financieros correspondientes al año 2016. Se

utilizaron la entrevista, la observación de campo y el análisis documental como técnicas. Se obtuvo que la empresa mencionada no cuenta con lineamientos, políticas necesarias para poder administrar correctamente su capital de trabajo, por ende, haciendo que su gestión financiera no se pueda controlar de forma adecuada, ocasionando que no se concreten ni se mantengan los resultados esperados, haciendo que la empresa no haya podido aumentar su rentabilidad en plazos establecidos. También, se obtuvo que la empresa no realiza capacitaciones y charlas para los colaboradores, tratando necesariamente al capital de trabajo. La empresa no utiliza de forma correcta los bienes y recursos que posee, obteniendo así que no tenga un control idóneo sobre su capital de trabajo.

Huamán (2017) al tratar su estudio: “La gestión operativa y la lucha contra el contrabando en las unidades operativas de la SUNAT – ADUANAS”, se obtuvo que ambas variables poseen correlación alta, indicando que, si la primera variable se modifica, también se modificará la segunda variable. La investigación utilizó los instrumentos de gestión: Plan Operativo Institucional y el Reglamento de Organización y Funciones, considerando finalmente que ambas variables se relacionan.

Castañeda (2016) al tratar su aporte de investigación: “La administración del capital de trabajo y su influencia en la gestión empresarial de la empresa Constructora Génesis SAC. del distrito de Trujillo, 2014”, expresó que el conjunto muestral fue de 7 trabajadores, gerentes y funcionarios que laboran y pertenecen al área de Finanzas. Se culmina considerando que la primera variable influye de forma positiva en la segunda variable.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Capital de trabajo

a) Origen

García, Galarza y Altamirano (2017) Manifiestan que se origina a partir de una historia de un vendedor ambulante de Estados Unidos, el cual viajaba a distintos pueblos, donde antes de viajar, equipaba sus productos en su carreta y cuando llegaba a los pueblos procedía a ofrecerlos y concretaba ventas; las cuales se consideraba su capital de trabajo, ya que eran sus recursos y herramientas. El pacotillero se trasladaba por dos medios, los cuales fueron tanto el carro como el caballo, los cuales se consideran desde una perspectiva contable como activos fijos financiados con capital contable y solicitaba en préstamo los fondos para comprar la mercadería. Estas deudas constituyen pasivos a corto plazo que tenían que ser cancelados después de cada viaje, para garantizar la solvencia de pago y poder acceder a otro préstamo, según Brigham (1999). Por otro, lado existe el criterio de que el origen y la necesidad del capital de trabajo se basa en la generación de flujos de caja de la empresa, mismos que pueden ser predecibles.

b) Necesidad del capital de trabajo en las organizaciones

García, Galarza y Altamirano (2017) Consideran necesario al capital de trabajo puesto que de ello depende que la empresa cuente con los recursos y herramientas necesarias para realizar sus actividades, procedimientos. Además, que al generar los ingresos se colocan y se da movimientos en entidades bancarias, registro de inventarios, inversiones. Siendo también para poder gestionar las operaciones pertinentes, como activos circulantes, inversiones. Además, que el capital de trabajo es indispensable para que la

empresa pueda concretar ventas o cobros, y pueda obtener ingresos para poder solventar los gastos de realizar sus actividades de forma correcta.

c) Definiciones

Angulo (2016) lo expresan como la cantidad de activos circulantes que debe tener una empresa para poder solventar los gastos que conlleva realizar las operaciones y procesos correspondientes por el rubro comercial donde pertenece.

Gómez et al. (2021) expresan desde una perspectiva de contabilidad que es el resultado de restar los activos y los pasivos circulantes de una determinada empresa.

d) Importancia

Según García, Galarza y Altamirano (2017) consideran importante al capital de trabajo porque de ello depende la realización de las actividades y operaciones necesarias de las empresas en los rubros comerciales donde se desarrollen, además de la necesidad de gestionar de forma eficiente las cuentas por cobrar y por pagar así como los inventarios para beneficio empresarial.

e) Dimensiones

Dimensión 1: Administración del efectivo

Flores (2013) expresa que las empresas logran generar ingresos o activos mediante la venta de los productos y/o servicios que brinden a su público objetivo y la administración del efectivo se da cuando las empresas dirigen sus ganancias para realizar los pagos correspondientes; por ejemplo, el pago de la remuneración pactada a cada trabajador, pago de tributos, seguros, declaraciones de ingresos. Dentro de la administración del efectivo se tiene:

Indicadores:**▪ Generar activos**

Peujio y Domínguez (2019) Son todos los recursos que la empresa posee o controla y que son apreciables en dinero.

▪ Procedimientos

Medina et al. (2019) consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz.

Dimensión 2: Administración de cuentas por cobrar

Flores (2013) es el conjunto de bienes o activos que una empresa determinada posee o está en su derecho de poseer; el cual ocurre porque le brindó ciertos créditos a clientes, los cuales deben ser pagados. Ello conlleva a que se tenga registrado los datos y montos necesarios. Dentro de la administración de las cuentas por cobrar, existen términos cruciales que deben considerarse como: el volumen de ventas, la inversión de cuentas por cobrar junto a las técnicas de cobranza. Existen algunas formas para cobrar las cuentas, como lo son: mediante llamadas, de forma presencial y mediante autorización legal.

Indicadores**• Volumen de ventas**

Hernández (2011) es el registro de las ventas obtenidas por una empresa al ofrecer un producto y/o servicio en un plazo temporal determinado.

- **Inversión de cuentas por cobrar**

Nava (2009) es el monto monetario o bien prestado a algún cliente donde el pago completo se fraccionará y se cumplirá al finalizar un periodo determinado.

- **Técnicas de cobranza**

Aguilar (2020) Son los procedimientos por parte de empresas para poder cobrar los créditos y/o pagos pendientes de los clientes.

Dimensión 3: Financiamiento a corto plazo

Flores (2013) Se da cuando una empresa determinada no es capaz de producir activos, donde recurre a algunas formas como:

Indicadores

- **Crédito comercial**

Boscán y Sandra (2009) es el procedimiento que se da cuando una empresa le permite la compra de productos y/o servicios a clientes, pero el pago correspondiente no se efectúa al momento, sino en un determinado plazo temporal.

- **Prestamos de entidades financieras**

Díaz y del Valle (2017) consideran que se dan cuando personas jurídicas o entidades se aproximan a entidades financieras donde les solicitan un monto determinado, y que para otorgarlos se pactan las fechas de pago, la cantidad junto a los intereses agregados a pagar durante un plazo temporal determinado por la entidad financiera.

2.2.2. Gestión operativa

a) Definiciones

Según Durango (2014) se lleva a cabo cuando, considerando los objetivos establecidos y/o planificados, las áreas que se encargan de la cadena de valor actúan para enfocarse en lograr los objetivos. Algunas de las áreas son: producción, logística.

Según Oviedo et al. (2017) se entiende como administración operativa o "administración descendente" el reconocimiento del directivo público dentro de su asociación para expandir su capacidad de lograr las fuerzas de sus estrategias.

b) Importancia

ESAN (2020) Expresa la importancia de la gestión de operaciones indicando que brinda beneficios cruciales, como verificar y controlar la realización de actividades y los recursos necesarios para llevarlas a cabo, generando así que se efectúen de acuerdo a lo planificado y no se demanden recursos adicionales por fallos. "La gestión de operaciones es la encargada de que estos cambios se conviertan en realidad, mediante una adecuada sincronía entre las decisiones estratégicas, tácticas y operativas que permitan lograr la ansiada excelencia"

c) Beneficios

ESAN (2020) manifiesta lo siguiente:

Mayor ventaja competitiva: Brinda a las empresas tener mayor información sobre:

- Elementos internos: Dentro de los elementos internos se abarca a los lineamientos sobre la realización de actividades y procedimientos legales, el capital intelectual junto a la tasa de deserción de colaboradores de la empresa.
- Elementos externos: Dentro de los elementos externos, se abarcan las situaciones del mercado, como: el estado de la situación económica y los planes tácticos que están realizando las empresas competidoras.

Reducción de costos

Al reducir los costos, se posibilitará que los procesos de una empresa se efectúen de mejor forma, así como evitar pérdidas innecesarias y se podrá lograr si se implementa el método: “JIT”, el cual por sus siglas significa: “Just in time”, el cual también permitirá a la empresa poder reducir el impacto de los gastos, debido a que se controlarán los inventarios.

Por ello, la gestión de operaciones permite que las empresas puedan evitar emplear más recursos o bienes de lo planificado al tener control sobre la realización de actividades, permitiendo también que los procesos productivos se desarrollen de mejor forma.

Satisfacción del cliente

El motivo de la existencia de las empresas es lograr que las necesidades de sus clientes estén satisfechas, ya que de ello depende que las empresas se mantengan, mejoren o fracasen. Ante ello, la gestión de operaciones brinda un modelo de proceso de gestión de calidad.

A continuación, se indicarán los elementos a considerar y enfocarse para la satisfacción de los clientes.

- Capacidad de los empleados: Se consideran las habilidades de los colaboradores, así como la información que tengan sobre sus respectivas funciones para que puedan producir los productos y/o servicios que brinda la empresa para que se logre que los clientes estén satisfechos.
- Gestión de calidad: Apoya a la empresa a que pueda tener control sobre los procesos de la misma, y poder establecer correcciones y planes de acción para que pueda ofrecer productos y/o servicios de mejor calidad.
- Inventario: Sirve como registro para tener en cuenta las demandas de productos y/o servicios, derechos y deudas pendientes de la empresa.
- Planificación: Mantiene el orden y consideraciones para la realización de actividades, así como el plazo temporal y recursos designados a utilizar.

Motivación de los empleados

Mayormente el personal siente desmotivación porque no están informados lo suficiente sobre su rol o función correspondiente, lo cual si se podrá informar debidamente si se efectúa de mejor forma la gestión de operaciones propia de la empresa.

Para ello, el gerente de Operaciones será el encargado de definir y dar a conocer a los empleados sus funciones. Estas prácticas ayudarán a que la producción se incremente y sea más eficiente.

d) Dimensiones

Dimensión 1: Planificación

Según Márquez, Poblette, Repossi y Reta (2007) la planificación operativa, a diferencia de la estratégica, es de corto plazo, en su mayor parte anual, y armonizan o coinciden en su mayor parte con la ejecución presupuestaria. Es para definirla más o menos, la continuidad del plan estratégico separada en proyectos o programas.

Indicadores:

▪ Formulación de indicadores de evaluación

Martínez (2010) muestra que el indicador es la prueba de obtener el resultado, del cambio, del logro que se intenta obtener resultados con programas o proyectos. Un indicador debe tener como necesidades fundamentales lo siguiente ser confiable y ser válido.

▪ Establecimientos de programas de metas, objetivos y presupuestos

Según Picado (1995) son actividades que pueden ejecutarse rápidamente sin requerir grandes especulaciones, esfuerzos y elecciones, sino más bien la voluntad política y la coordinación para determinar en el momento concebible. Pueden comenzar a ejecutarse mientras el proceso de mejora de la elaboración de proyectos continúa y teniendo en cuenta que el Plan de Desarrollo Local se continúe extendiendo.

- **Cronograma de ejecución**

Según Terrazas (2011) La premisa del plan operativo anual (POA) es el cronograma de ejercicios, también llamado esquema de Gantt. Para configurar los tiempos es importante establecer el lapso de cada movimiento que se puede determinar en días, semanas o meses.

Dimensión 2: Capacidad operativa

Oviedo et al. (2017) consideran que es la capacidad que tiene la empresa para poder emplear sus recursos e instalaciones para poder realizar sus actividades productivas o brindar servicios y que de ello se pueda obtener los índices de ganancia y eficiencia necesarios.

Indicadores

- **Infraestructura y mobiliario**

Sánchez (2020) son los bienes muebles, instalaciones y servicios con los que cuenta una determinada empresa y son los que permiten realizar sus actividades de la forma necesaria.

- **Capacitación de servicios**

Chiavenato (2007) es el conjunto de actividades donde se brinda información a los colaboradores; como pautas, consideraciones, ideas para que les pueda servir en sus cargos, y que puedan ir progresando, descubriendo o puliendo habilidades para que se pueda hacer de mejor forma las funciones obteniendo así mejores resultados.

- **Eficiencia y productividad**

Según Franco y Velásquez (2000) consideran que, cuando los colaboradores logran desarrollar habilidades, técnicas aparte de las necesarias, pueden realizar sus actividades de mejor forma que la forma deseada o esperada, con ello se pueden encargar de funciones más complejas, mejorar la comunicación en la empresa, tener una progresión continua; generando así un mayor involucramiento para con la empresa originando que la empresa obtenga una mejor productividad.

2.3. Definición de términos

Administración del efectivo: Se da cuando se tiene acceso legal a la cantidad de dinero dirigida a distintas finalidades y se distribuye para cumplir objetivos, responsabilidades. (Flores, 2013)

Administración de cuentas por cobrar: Se trata de un beneficio futuro que acredita el titular de la cuenta. (Flores, 2013)

Capacidad operativa: Es la condición de estar preparado o listo, con los medios necesarios, para entrar en acción. (Oviedo, Medina, Negrín, & Carpio, 2017)

Financiamiento a corto plazo: Este se lleva a cabo en un periodo no mayor a 12 meses. (Flores, 2013)

Planificación: Es el orden y la forma de la realización de las actividades de una determinada empresa, enfocadas a poder cumplir con los objetivos establecidos por la misma empresa. (Márquez, Poblette, Repossi, & Reta, 2007)

3. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	JUN.	JUL.	AGO.	SEP.	OCT.	NOV.	DIC.	PRODUCTO/ RESULTAD O
1. Problema de la investigación	■							
2. Marco teórico		■			■	■	■	
3. Cronograma de actividades			■					
4. Recursos y presupuesto				■				
5. Referencias					■			
6. Aporte académico						■		
7. Recomendaciones								
8. Anexos								■

4. Recursos y presupuesto

Partida presupuestal	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	C.U	C.T
Capital humano		-	s/200	s/200
Bienes y Servicios		-	s/200	s/200
Artículos de oficina		15	s/4	s/60
Enseres			s/450	s/450
Movilidad			s/700	s/700
Material bibliográfico		10	s/90	s/900
Terceros		5	s/70	s/210
Otros			s/200	s/200
Total				s/2920

5. Aporte de la investigación

Esta investigación denominada Capital de trabajo y su influencia en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020, se desarrolla en torno al capital de trabajo para mejorar la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020. Cuyo objetivo principal es conocer el capital de trabajo y su relación con la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020 y con ello la presente investigación tiene consigo variables importantísimas que muy poco trabajo previo existe sobre ellos, y el aporte es que se utilizará dimensiones e indicadores para evaluar las mismas.

6. Recomendaciones

1.- Se debería fomentar el capital de trabajo en las personas para que ayuden a contribuir en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020, a través de una adecuada administración del efectivo es decir generando activos y procedimientos, también la administración de cuentas por cobrar a través del volumen de ventas, inversión de cuentas por cobrar y técnicas de cobranza. Y, por último, conocer el financiamiento a corto plazo a través del crédito comercial y prestamos de entidades financieras.

2.- Se debería fomentar una adecuada planificación a través de la formulación de indicadores de evaluación, establecimientos de programas de metas, objetivos y presupuestos y cronograma de ejecución y trabajar para tener una capacidad operativa a través de la infraestructura y mobiliario, capacitación de servicio y eficiencia y productividad todo ello con la finalidad de innovar y obtener una ventaja competitiva.

3.- Se debería de realizar todo lo recomendado para que el capital del trabajo mejore y también la gestión operativa.

7. Referencias

- Aguilar, O. (23 de Abril de 2020). *¿Cómo implementar una Estrategia de Cobranza efectiva?* Obtenido de Por Cobrar: <https://porcobrar.com/como-implementar-estrategia-de-cobranza-efectiva/>
- Angulo, L. (2016). La gestión efectiva del capital de trabajo en las empresas. *Revista Universidad y Sociedad*, 8(4), 54-57. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v8n4/rus06416.pdf>
- Arteaga, G., & Mendoza, M. (2017). Estructura del capital de trabajo y su incidencia en la liquidez. (*tesis de Título*). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Ascuntar, J., & Lucero, D. (2019). La gestión operativa de las empresas de transporte público urbano en buses y la calidad del servicio prestado en la ciudad de Tulcán, periodo de análisis 2018. (*tesis de Título*). Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán, Ecuador.
- Berrezueta, M. (2018). La gestión del capital de trabajo y su impacto en la rentabilidad en las empresas de la ciudad de Cuenca del sector productivo de elaboración de productos alimenticios. (*tesis de Título*). Universidad Politecnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Boscán, M., & Sandra, M. (2009). Análisis del crédito comercial en pequeñas y medianas empresas de derivados lácteos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(46), 248-259. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000200007

- Castañeda, E. (2016). La administración del capital de trabajo y su influencia en la gestión empresarial de la empresa Constructora Génesis SAC. del distrito de Trujillo, 2014. (*tesis de Título*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Castro, M. (2012). *La proporción del Capital de Trabajo en las empresas del sector comercial de la Bolsa Mexicana de Valores y su impacto en las crisis económicas de México de 1990 a 2011*. México: Casa Abierta al Tiempo .
- Chavez, K., & Muñoz, M. (2020). Relación entre el capital de trabajo y la rentabilidad de las empresas mineras que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima. (*tesis de Título*). Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). Colombia: McGraw-Hill.
- Chicama, M. (2019). Administración del capital de trabajo y su incidencia en gestión operativa de empresas agroindustriales - Provincia de Chiclayo, Año 2018. (*tesis de Título*). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Cotrina, B., Vicente, W., & Magno, A. (2018). Administración del capital de trabajo y la rentabilidad de activos de empresas agrarias azucareras del Perú. *Espacios*, 41(14), 28. Obtenido de <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/20411428.html#:~:text=4.-,Conclusiones,cobrar%20y%20pagar%20en%20efectivo>.
- Daruma. (26 de Julio de 2017). *Qué es la Gestión Operativa y cuál es su importancia*. Obtenido de Daruma: <https://www.darumasoftware.com/gestion-calidad/gestion-operativa-y-su-importancia/>

- Díaz, C., & Del Valle, Y. (2017). Riesgo financiero en los créditos al consumo del sistema bancario venezolano 2008-2015. *ORBIS*, 13(37), 20-40. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383002.pdf>
- Durango, M. (2014). *Gestión operativa y táctica: Texto guía*. Medellín: Centro Editorial Esumer.
- ESAN. (20 de Octubre de 2020). *La importancia de la gestión de operaciones en una organización*. Obtenido de Conexiónesan: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/10/la-importancia-de-la-gestion-de-operaciones-en-una-organizacion/>
- Flores, J. (2013). *Finanzas aplicadas a la gestión empresarial* (Tercera ed.). Lima: Centro de especialización en contabilidad y finanzas.
- Franco, C., & Velásquez, F. (2000). Cómo mejorar la Eficiencia Operativa Utilizando el Trabajo en Equipo. *Estudios Gerenciales*, 27-35. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21207602>
- Gámez, L., Ortiz, M., Joya, R. F., & Rodríguez, H. (2021). Hacia una definición de capital de trabajo desde la perspectiva social. *Retos de la Dirección*, 15(1), 132-151. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v15n1/2306-9155-rdir-15-01-132.pdf>
- García, J., Galarza, S., & Altamirano, A. (2017). Importancia de la administración eficiente del capital de trabajo en las Pymes. *Revista Ciencia UNEMI*, 10(23), 30-39. Obtenido de <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/495>
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de Administración financiera*. México: Pearson Educacion.

- Hernández, C. (2011). Cálculo de la relación de margen de contribución en los precios y el surgimiento de la proporción áurea en la estructura de utilidades. *Contaduría y administración*(235), 77-98. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/n235/n235a5.pdf>
- Huamán, C. (2017). La gestión operativa y la lucha contra el contrabando en las unidades operativas de la SUNAT - ADUANAS. (*tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Huarca, K. (2017). El capital de trabajo y su efecto en la gestión financiera de una empresa comercializadora de prendas de vestir -caso Empresa Palacio Eirl Arequipa 2016. (*tesis de Título*). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.
- Jaramillo, S. (2016). Relación entre la gestión del capital de trabajo y la rentabilidad en la industria de Distribución de químicos en Colombia. *Revista Finanzas y Política Económica*, 8(2). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5893542>
- Márquez, P., Poblette, J., Repossi, M., & Reta, R. (2007). *Manual de Planificación Estratégica Municipal*. Buenos Aires: Konrad-Adenauer-Stiftung.
- Martínez, F. (2010). Los indicadores como herramientas para la evaluación de la calidad de los sistemas educativos. *Sinéctica*(35). Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/sine/n35/n35a4.pdf>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>

- Meneses, J. O. (2018). Administración del capital de trabajo y su influencia en la rentabilidad de la empresa Record Distribución de los periodos 2015 al 2017 en el Distrito Metropolitano de Quito. (*tesis de Título*). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Nava, M. (2009). Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(48), 606-628. Obtenido de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000400009
- Oviedo, M., Medina, A., Negrín, E., & Carpio, D. (2017). La planificación operativa con enfoque en procesos para las Universidades del Ecuador. *Ingeniería Industrial*, 38(1), 116-127. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n1/rii110117.pdf>
- Párraga, S., Pinargote, N., García, C., & Zamora, J. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(2), 1-24. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-78902021000400026&script=sci_arttext
- Peñaloza, M. (2008). Administración del capital de trabajo. *Perspectivas*(21), 161-172. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942157009.pdf>
- Peujio, F., & Domínguez, C. (2019). Los procesos de inversión en activos como determinantes de la estructura financiera de las grandes empresas mexicanas, 2000-2016: Un enfoque por sectores. *Análisis económico*, 34(85), 9-31. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ane/v34n85/2448-6655-ane-34-85-9.pdf>

Picado, X. (1995). Hacia la elaboración de indicadores de evaluación. *Centroamericana de Administración Pública*, 167-186. Obtenido de <http://www.ts.ucr.ac.cr/binarios/docente/pd-000088.pdf>

Sánchez, J. (4 de Marzo de 2020). *Mobiliario*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/mobiliario.html>

Terrazas, R. (2011). Planificación y programación de operaciones. *Revista Perspectivas*(28), 7-32. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n28/n28a02.pdf>

8. Anexos

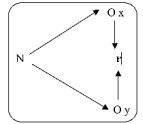
Anexo 1°: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p align="center">(X) Capital del trabajo</p>	<p>X.1. Administración del efectivo</p> <p>X.2. Administración de cuentas por cobrar</p> <p>X.3. Financiamiento a corto plazo</p>	<p>X.1.1. Generar activos X.1.2. Procedimientos</p> <p>X.2.1. Volumen de ventas X.2.2. Inversión de cuentas por cobrar X.2.3. Técnicas de cobranza</p> <p>X.3.1. Crédito comercial X.3.2. Prestamos de entidades financieros</p>
<p align="center">(Y) Gestión operativa</p>	<p>Y.1.- Planificación</p> <p>Y.2. Capacidad operativa</p>	<p>Y.1.1 Formulación de indicadores de evaluación Y.1.2. Establecimientos de programas de metas, objetivos y presupuestos Y.1.3. Cronograma de ejecución</p> <p>Y.2.1 Infraestructura y mobiliario Y.2.2 Capacitación de servicios Y.2.3 Eficiencia y productividad</p>

Anexo 2º: Matriz de consistencia

TEMA: Capital de trabajo y su influencia en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo el capital de trabajo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Conocer cómo el capital de trabajo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>El capital de trabajo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.</p>	<p>(X)</p> <p>Capital del trabajo</p>	<p>X.1. Administración del efectivo</p> <p>X.2. Administración de cuentas por cobrar</p> <p>X.3. Financiamiento a corto plazo</p>	<p>X.1.1. Generar activos</p> <p>X.1.2. Procedimientos</p> <p>X.2.1. Volumen de ventas</p> <p>X.2.2. Inversión de cuentas por cobrar</p> <p>X.2.3. Técnicas de cobranza</p> <p>X.3.1. Crédito comercial</p> <p>X.3.2. Prestamos de entidades financieras</p>	<p>Población = 50</p> <p>Muestra = 50</p> <p>Método: Científico</p> <p>Técnicas:</p> <p>Para acopio de datos:</p> <p>La observación</p> <p>Encuesta</p> <p>Análisis documental y bibliográfica.</p> <p>Instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Observación indirecta.</p> <p>Cuestionario</p> <p>Análisis de contenidos y fichas.</p> <p>Para el procesamiento de datos.</p> <p>Consistencia, codificación, tabulación de datos.</p> <p>Técnicas para el análisis e interpretación de datos.</p> <p>Paquete estadístico SPSS 25.0</p> <p>Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p>Para presentación de datos</p> <p>Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Para el informe final:</p> <p>Esquema propuesto por la Universidad Peruana de las Américas</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Descriptiva correlacional.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>1) ¿Cómo la administración del efectivo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020?</p> <p>2) ¿Cómo la administración de cuentas por cobrar influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020?</p> <p>3) ¿Cómo el financiamiento a corto plazo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>1) Conocer cómo la administración del efectivo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.</p> <p>2) Conocer cómo la administración de cuentas por cobrar influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.</p> <p>3) Conocer cómo el financiamiento a corto plazo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.</p>	<p>Hipótesis Específicos</p> <p>1) La administración del efectivo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.</p> <p>2) Las cuentas por cobrar influyen en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.</p> <p>3) El financiamiento a corto plazo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.</p>	<p>(Y)</p> <p>Gestión operativa</p>	<p>Y.1.- Planificación</p> <p>Y.2. Capacidad operativa</p>	<p>Y.1.1 Formulación de indicadores de evaluación</p> <p>Y.1.2. Establecimientos de programas de metas, objetivos y presupuestos</p> <p>Y.1.3. Cronograma de ejecución</p> <p>Y.2.1 Infraestructura y mobiliario</p> <p>Y.2.2 Capacitación de servicios</p> <p>Y.2.3 Eficiencia y productividad</p>	<p>Para presentación de datos</p> <p>Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Para el informe final:</p> <p>Esquema propuesto por la Universidad Peruana de las Américas</p> <p>Tipo de investigación:</p> <p>Básica.</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Descriptiva correlacional.</p>





**UNIVERSIDAD
PERUANA DE LAS AMÉRICAS**

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Estimado colega esperamos tu colaboración respondiendo con responsabilidad y honestidad, el presente cuestionario. Se agradece no dejar ninguna pregunta sin responder.

El objetivo es recopilar información, para conocer cómo el capital de trabajo influye en la gestión operativa de las mypes de ate-Vitarte-Lima 2020.

Instrucciones: Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (x) la escala que crea conveniente.

Escala valorativa

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

CAPITAL DEL TRABAJO (X)						
Nº	X.1. ADMINISTRACIÓN DEL EFECTIVO.	N	C.N	A	C.S	S
1	Usted considera que la empresa puede generar activos mediante servicios que brinda a su público objetivo					
2	La empresa realiza sus procedimientos de la forma establecida					
	X.2.- ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR					
3	Usted cree que la empresa administra correctamente su volumen de ventas					
4	La empresa realiza una inversión de sus cuentas por cobrar acorde a las ventas que concrete					
5	Considera que la empresa posee distintas técnicas de cobranza de sus cuentas					
	X.3.- FINANCIAMIENTO A CORTO PLAZO					
6	Usted considera que la empresa ofrece créditos comerciales a sus clientes sobre los productos y servicios que adquieren					
7	La empresa recurre a obtener préstamos de entidades financieras para financiar sus actividades.					
	GESTIÓN OPERATIVA (Y)					
	Y.1.- PLANIFICACIÓN	N	C.N	A	C.S	S
8	La empresa formula indicadores de evaluación para comparar si está operando según lo planificado					

9	Considera que la empresa establece programas de metas, objetivos y presupuestos necesarios para llevar a cabo sus funciones de la forma esperada.					
10	La empresa elabora su cronograma de ejecución para planificar las actividades y el orden en el que se realizarán.					
	Y.2.- CAPACIDAD OPERATIVA					
11	Considera que la empresa posee la infraestructura y mobiliario necesarios para que pueda realizar sus actividades correctamente.					
12	El personal del área operativa de la empresa es capacitado para que pueda brindar los servicios de mejor forma.					
13	La empresa realiza sus actividades con eficiencia y productividad.					

Muchas gracias por tu colaboración