

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TRABAJO DE INVESTIGACION

**Auditoría operativa y la liquidez en la empresa Comercial
el Siglo SAC. San Borja Norte, 2019.**

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

JENIFER YADIRA CAMPOS NAVARRETE

(ID 0000-0003-0254-8195)

ASESOR:

Dr. NERIO JANAMPA ACUÑA

(ID 0000-0003-0252-2649)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACION Y AUDITORIA

LIMA, PERÚ

MARZO, 2021

Dedicatoria

A Dios, primeramente, a mis padres por haberme formado como la persona que soy en la actualidad, han sido un pilar muy importante en mi formación como profesional, por brindarme confianza, oportunidad, recursos para lograr, mis logros y objetivos.

Agradecimientos

Agradezco primeramente a dios, en segundo lugar, agradezco a mis padres por apoyarme de manera incondicional en mis estudios, siendo ellos mi motor y motivo. A mi profesor, por brindarme las técnicas necesarias para realizar la tesis.

Resumen

La presente investigación se realiza con la finalidad de brindar una mejora a la empresa Comercial el Siglo SAC. que se dedica a la comercialización de productos electrónicos, contribuyendo con soluciones de manera eficaz para el prestigio de la empresa; cuyo objetivo fue determinar la relación de la Auditoría Operativa con la Liquidez de la Empresa Comercial el Siglo SAC, San Borja Norte, 2019.

La investigación según su finalidad fue del tipo aplicada y nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental y empleo de cuestionarios. La población estuvo conformada por 31 trabajadores, conformada por el área contable, área de ventas, área administrativa, supervisores, gerente.

Los resultados obtenidos se presentan en este trabajo de investigación, cuyo fin es elaborado para la obtención del grado de bachiller.

Palabras Clave: Liquidez, auditoria, operativa, ventas, contable

Abstract

The present investigation is carried out with the purpose of providing an improvement to the company Comercial el Siglo SAC that is dedicated to the commercialization of electronic products, contributing with solutions in an effective way for the prestige of the company, whose objective was to determine the relationship of the Operational Audit with the liquidity in the empresa Comercial el Siglo SAC, San Borja Norte, 2019.

The research according to its purpose was the type of applied and the descriptive level, the quantitative approach and the non-experimental design and use of questionnaires. The population was made up of 31 workers, made up of the accounting area, sales area, administrative area, supervisors and manager.

The results obtained are presented in this research work, the purpose of which is elaborated to obtain the bachelor's degree.

Keywords: Liquidity, audit, operational, sales, accounting

Índice

Resumen.....	iv
Abstract.....	v
1. Problema de la investigación	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	1
1.1.1. <i>Formulación del problema general</i>	3
1.1.2. <i>Problemas específicos</i>	3
1.2. Objetivos de la investigación	4
1.2.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.2.2. <i>Objetivos Específicos</i>	4
1.3. Justificación y Limitaciones de la investigación	4
2. Marco teórico	7
2.1. Antecedentes	7
2.1.1. <i>Internacionales</i>	7
2.1.2. <i>Nacionales</i>	13
2.2. Bases Teóricas	19
2.3. Definición de Términos Básicos	31
3. Cronograma de Actividades.....	34
4. Recursos Y Presupuestos	35
5. Referencias Bibliográficas	36
6. Aporte Científico o académico	52
7. Recomendaciones.....	53
8. Anexos	54

1. Problema de la investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El empresario en la actualidad se ve en la necesidad de evaluar constantemente los procesos y operaciones de su negocio, para asegurar los objetivos establecidos. Esto se da debido a que, en la era moderna, las empresas asisten a sistemas de información, justo a tiempo y otros nuevos enfoques orientados a optimizar la gestión empresarial, ello surge para asegurar que la empresa satisfaga con precisión las necesidades de su mercado, así como de sus colaboradores.

Por consiguiente, los sistemas de control desempeñan un papel importante al permitir realizar y obtener evaluaciones permanentes de procesos que posibilitan maximizar la eficiencia, eficacia y productividad de la empresa, dentro de ello en la instrumentación descubrimos la necesidad de realizar auditorías que se aplican en las empresas en un periodo establecido para saber sus limitaciones, problemas y deficiencias o debilidades. Para ello se cuenta hoy con una metodología que permite la evaluación de procesos, denominada en la presente investigación como auditoría operativa.

En el mundo competitivo en que se desenvuelven los negocios y con la llegada de la globalización las empresas han ido cambiando muy rápido el manejo de las finanzas, por tal, para permitir a las empresas reducir sus costos y así obtener mayor liquidez se requiere desarrollar mecanismos de control.

La empresa Comercial el Siglo S.A.C., inicio sus actividades económicas el 2 de

enero del 2003, es una empresa peruana dedicada a la actividad de venta al por menor de electrodomésticos, su oficina principal se encuentra ubicada en San Borja Norte N°433 Dpto. 101 – San Borja -Perú, actualmente cuenta con 12 locales ubicados en San Juan de Miraflores, Huaycan, Manchay, Pachacamac, Lurín, Chilca, Mala, Cañete; está conformada por 31 trabajadores dentro de ello está organizado por el Gerente, área contable, área administrativa, área de ventas y Supervisores de Zona.

La misión de esta empresa es satisfacer la demanda de todos sus clientes, brindándoles un buen servicio de calidad a precio justo, y satisfacer las necesidades de nuestros clientes fundamentados en los principios de calidad, eficiencia y ética profesional, ofreciéndoles un producto excelente y cumpliendo con las garantías ofrecidas. En cuanto a la visión es llegar a ser líderes en servicios en cuanto a la venta de electrodomésticos de las mejores marcas y al mejor precio a nivel nacional.

La empresa Comercial el Siglo SAC no dispone de una área dentro de la empresa que se dedique a realizar el control adecuado y la supervisión de los procesos operativos de las diferentes áreas como es el caso del área de almacén, así como en el área de ventas, lo que implica que el personal no cumpla sus funciones correctamente ocasionando errores en las operaciones, teniendo como consecuencia que el stock físico de los productos no coincida con el que está ingresado en el sistema, provocando la insatisfacción sobre las necesidades de nuestros clientes, además, la información proporcionada no sea correcta, oportuna y confiable para la toma de decisiones, esta situación estaría causando el descenso de las ventas, mala gestión del tiempo, pérdida de la cartera de sus clientes, conllevando a la reducción de la liquidez en la empresa.

Asimismo, vendían las mercaderías sin tomar en cuenta la forma de cómo se está

gestionando, ocasionando que se efectúen gastos innecesarios provocando con ello un exceso de inventarios, la falta de capacitación e implementación de procedimientos y controles internos, han provocado un desconocimiento de la realidad financiera, lo que conlleva al riesgo de la liquidez.

Finalmente, los empleados no cuentan con una adecuada preparación profesional, ni con políticas internas, generando deficiencias en las diferentes áreas, implicando un mal manejo financiero, ello impide que se tome las mejores decisiones o se tomen decisiones distinto a lo que realmente es, evitando lograr los objetivos planificados, afectando a la gerencia y a la competitividad que tienen en el mercado.

Todo este conjunto de falencias y sobre todo operativas hacen que la liquidez de la empresa disminuya, por consiguiente, es preciso buscar alternativas de solución, mediante un plan que ayude al incremento de la liquidez en la empresa.

1.1.1. Formulación del problema general

¿De qué manera la Auditoría Operativa se relaciona con la Liquidez en la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019?

1.1.2. Problemas específicos

¿En qué medida la reingeniería de procesos operativos se relaciona con la liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019?

¿De qué manera la eficiencia, eficacia se relacionan con la liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019?

¿De qué manera un deficiente control interno se relaciona con la liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Determinar como la Auditoría Operativa se relaciona con la Liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019

1.2.2. Objetivos Específicos

Determinar si la reingeniería de procesos operativos se relaciona con la liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019.

Determinar si la eficiencia y la eficacia se relacionan con la liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019.

Determinar si un deficiente control interno se relaciona con la liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019.

1.3. Justificación y Limitaciones de la investigación

1.3.1. Justificación teórica

En la presente investigación, cabe mencionar que nos basamos en la auditoría operativa como la evaluación objetiva y sistemática para las actividades relativas a los procesos de gestión de la empresa, además, tener un buen control sobre estos es fundamental para determinar el funcionamiento eficaz de las operaciones en la empresa,

asimismo, la liquidez son recursos económicos que tiene la empresa que nos permitirá obtener un beneficio a futuro. También, es esencial promover la capacitación al personal, conforme se realice el perfil del puesto que van a desempeñar con el objetivo de garantizar un eficiente desempeño en la empresa.

Según Gallardo. (2017). Cita a Bernal, (2010); Martins & Palella, (2012), nos indica que este tipo de justificación está dirigido a resaltar los supuestos que pretende profundizar el investigador, sea para generar el debate académico sobre el conocimiento actual, contrastar una teoría y los resultados o encontrar nuevas explicaciones. (p. 33)

1.3.2. Justificación práctica

El presente trabajo de investigación se justifica ya que dicho estudio servirá para resolver el problema que es materia de investigación. Ya que sus resultados permitirán tomar medidas que ayuden a detectar problemas financieros. La investigación nos permite conocer mejor la realidad y deficiencias que existe dentro de la empresa Comercial el Siglo SAC, ya que no realizan el debido seguimiento a las diferentes áreas que cuentan, afectando directamente a la liquidez de la empresa.

Según Gallardo. (2017). Cita a Bernal, (2010); Martins & Palella, (2012), se da este tipo de justificación cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema concreto que afecta directa e indirectamente a una realidad social o, por lo menos, plantea estrategias que al aplicarse contribuirían a resolverlo. (p. 33)

1.3.3. Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente, porque permitirá buscar el problema fallido de la empresa, con el propósito que se pueda evaluar de forma exhaustiva el manejo de los recursos con que cuenta la empresa y a su vez si se logra los objetivos trazados de la manera eficiente que se requiere, con información clara concisa y ordenada para el buen manejo de las operaciones de la empresa.

Según Gallardo. (2017). Cita a Bernal, (2010); Martins & Palella, (2012), este tipo de investigación se refiere al uso o propuesta de métodos, estrategias y técnicas específicas que pueden generar conocimiento válido y veraz; y/o servir de aporte y/o aplicación para otros investigadores que planteen problemas similares. (p. 33)

2. Marco teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Masaquiza (2017), realizó la tesis titulada, *Auditoría operativa a la Cooperativa de ahorro y crédito Rhumy Wara, ubicado en la provincia de Tungurahua, Cantón Pelileo, correspondientes al período 2015*. Tesis pregrado. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ambato, Ecuador. El objetivo de la investigación es determinar el cumplimiento de la normativa y los reglamentos de la organización con la finalidad de facilitar un control más adecuado en las diversas operaciones. La metodología fue cualitativa, se realizó cuestionarios de control interno aplicando el método COSO I, así como entrevistas. La población fue considerada en la totalidad de los empleados de la Cooperativa. Se concluye que el personal no cuenta con capacitaciones sobre la aplicación de los procesos, asimismo, no cuentan con un código de ética, un plan de mitigación de riesgo y no cuentan con una normativa lo cual ayudaría a regularizar y fijar aspectos esenciales de control. Se recomienda realizar capacitaciones al personal, así como aplicar la normativa interna de la organización con el fin de que se legalicen los procesos.

Coello y Guaranda (2019), presentaron la tesis titulada, *Auditoría operativa al Proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de La Fundación Inversión y Cooperación Ecuador*. Tesis de pregrado. Universidad San Gregorio de Portoviejo. Portoviejo, Manabí, Ecuador. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo realizar una auditoria operativa al proceso de Concesión de créditos de la fundación con el fin de identificar el nivel de riesgo y las

falencias y así mejorar la recuperación de la cartera de créditos. La presente investigación es de tipo documental y de campo, el diseño de investigación es de modalidad bibliográfica y de campo y su tipo de investigación es de carácter cuantitativo, descriptivo, explicativa y correlacional. La población de la investigación la constituye el departamento de cobranzas con la totalidad de 8 personas. En el análisis de la información obtenida de los papeles de trabajo de la fase de ejecución indico que el proceso auditado existe deficiencias y debilidades, la evaluación crediticia que se realiza antes de otorgar créditos no se realiza adecuadamente debido a las faltas de políticas, cuentan con expedientes por cada cliente, pero la documentación es incompleta lo que conlleva a desconocer la situación financiera y la localización de los clientes. Se concluye que no se realiza la verificación previa que compruebe que los datos del prestatario no sean ficticios, asimismo, no realizan la inspección domiciliaria a los solicitantes del crédito, no se evalúa la información económica de los clientes.

Catagua (2018), realizó la tesis titulada, *Auditoría operativa al inventario y su incidencia en el manejo financiero del Comercial Litardo 2 de la ciudad de Quevedo, año 2017*. Tesis de Maestría. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador. El objetivo de la investigación es evaluar el área de inventarios y su incidencia en el manejo financiero de la organización. En este trabajo de investigación es de carácter cuali-cuantitativo y se aplicó metodología como entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno. Para la investigación se tomará como población a todos los empleados de la empresa que hace el total de 26 personas. En los resultados señalan la debilidad del área de inventarios y las directrices a seguir con el propósito de orientar a la acertada toma de decisiones de la gerencia y administración con un nivel de confianza de 45.77% y el nivel de riesgo es de

54.23%. Se concluyó que no cuentan con un manual de políticas y procedimientos, debido a la carencia de estructura organizativa dificulta el adecuado funcionamiento del área de inventarios, existe carencia en el sistema de control interno al área de inventarios y el escaso control en esta área afectara a la empresa sino se toman correctivos necesarios.

Enderica (2016), realizó la tesis titulada, *Auditoria operativa al área de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la Ferretería Barros, Cantón Buena Fe, año 2013*. Tesis pregrado. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Quevedo, Ecuador. El objetivo de la investigación es realizar una auditoria operativa al área de inventarios para determinar su incidencia en la rentabilidad de la empresa. En el desarrollo de la investigación se dispuso de la metodología como, métodos deductivos, analítico y estadístico, su tipo de investigación como el de campo, bibliográfico-documental y técnicas e instrumentos de investigación como la observación y la entrevista, se elaboró el cuestionario de control interno utilizando el método COSO II, en el diseño de la investigación se utilizó el no experimental, la población está conformada por 30 empleados entre personal administrativo y personal operativo. Los resultados fueron que durante las evaluaciones se hicieron cálculos para encontrar el riesgo inherente, de control lo que confirma tener una confianza alta con 90.63% y un riesgo de control del 9.37%, se concluyó que no se cuenta con un óptimo sistema de información para realizar las actividades de compra, existe debilidades en la gestión logística debido a la insuficiente evaluación de los procesos en el área de inventarios.

Bernabé (2019), realizó la tesis titulada, *Auditoria de gestión y rentabilidad en el departamento de ventas de la empresa Vinsotel S.A., Provincia de Santa Elena, año 2018*. Tesis pregrado. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador. El

objetivo de la investigación es aplicar la auditoria de gestión en el área de ventas de la empresa, el tipo de investigación es descriptiva, observación directa, aplicación de encuestas y entrevistas realizadas al personal. La población está conformada por 8 personas. Los resultados fueron que existe deficiencia en los controles por ausencia de políticas y manuales de procedimientos, los vendedores no poseen la actitud, además, no tienen la capacidad para llegar a los clientes, no se planifican las actividades en el proceso de ventas. Se concluye que la ausencia de indicadores de gestión en el departamento de ventas afecta la efectividad y esto repercute en la rentabilidad de la empresa, asimismo, la carencia de políticas y procedimientos para el área de ventas ocasionan duplicidad de funciones, así como inconsistencias en los procesos lo que resulta perjudicial para la empresa.

López e Ycaza (2019), realizó la tesis titulada, *Estrategias para mejorar la liquidez en la empresa Levector S.A.* Tesis pregrado. Universidad de Guayaquil. Guayaquil, Ecuador. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo crear estrategias para mejorar las políticas en el departamento de créditos y cobranzas con el fin de promover la cartera y así recuperar la liquidez de la empresa. En el marco metodológico de la investigación se dispuso método inductivo, enfoque mixto, investigación de campo, el tipo de investigación descriptiva-explicativa, la técnica aplicada a la investigación es la encuesta y su instrumento aplicado es el cuestionario. La población se conforma por 30 clientes, 50 proveedores y 29 empleados, cuya muestra tomada con respecto a los clientes es de 5, los proveedores 5 y los empleados son 4. De acuerdo a los resultados el departamento contable requiere de segregación de funciones para cada empleado, como también se tiene que establecer capacitaciones para el área de créditos y cobranzas, no

existe una gestión de cobro, sino que llaman a cobrar cuando se acuerdan, asimismo, no hay un control de las cuentas por cobrar, tienen un mal manejo de la cartera lo que no le permite recuperar el efectivo a tiempo conllevando a que se atrasen en los pagos de los proveedores. En conclusión, no existe ningún tipo de documento por escrito donde se pueda identificar las políticas y procedimientos a seguir de las personas que otorgan créditos y realizan cobranza en la empresa.

Choez y Morocho (2019), realizó la tesis titulada, *Control interno de inventarios para mejorar la liquidez de Importadora P&M, 2019*. Tesis pregrado. Universidad de Guayaquil. Ecuador. El objetivo de la investigación es diseñar un manual de políticas y procedimientos de control de inventarios para poder mejorar la liquidez de la empresa, y también poder proporcionar lineamientos al personal operativo para la realización de sus funciones y así lograr ser competitivo en el mercado. Para el efecto de este estudio se aplicará la investigación de campo, se utilizó la investigación cualitativa, las técnicas a realizar son la entrevista, encuesta y cuestionario. La población está conformada por todos los empleados que son 15 personas. En los resultados se obtuvo que la empresa no cuenta con un organigrama estructural, funciones bien definidas por áreas, no se han establecido un stock mínimo de inventarios generando que a veces tenga exceso o déficit de inventario, la empresa no ha llevado un control de la rotación de inventarios. En consecuencia, se observó la falta de controles y monitoreo en áreas relevantes, asimismo, se evidenció la carencia de un manual de políticas y procedimientos para el área de inventarios que les sirva de guía al personal operativo para la realización de sus funciones, con la finalidad que la empresa mejore el área y la liquidez la cual se está viendo afectada.

Avelino (2017), realizó la tesis titulada, *Las Cuentas por cobrar y su incidencia en*

la liquidez de la empresa Adecar cía. Ltda. Tesis pregrado. Universidad Laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil”. Ecuador. El objetivo de la investigación es evaluar el impacto que tienen las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. El tipo de investigación fue descriptiva, con un enfoque cualitativo y utilizaron técnicas como el análisis de los informes contables, observación directa de las cuentas por cobrar y entrevista. La población está conformada por los funcionarios y empleados que son el total de 20 personas. Se ha demostrado que hay una inadecuada administración de las cuentas por cobrar generando un impacto en la liquidez, también existe una falta de comunicación entre las áreas de ventas y también el de cobranzas. Al emplear los ratios financieros se observa que la empresa tiene una razón corriente para el año 2015 de 1.86 veces, obteniendo una correcta liquidez para poder respaldar sus obligaciones tanto internas como externas.

López y Vidal (2019), realizó la tesis titulada, *Cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de las Compañías Constructoras*. Tesis pregrado. Universidad Laica “Vicente Rocafuerte de Guayaquil”. Ecuador. El objetivo de la investigación es analizar el impacto que tiene las cuentas por cobrar y pagar en la liquidez de la empresa. En el trabajo de investigación se utilizó la investigación descriptiva, documental y de campo; también se aplicó un cuestionario semiestructurado para realizar las entrevistas y la revisión documental respectiva. La población está conformada por el área administrativa y operativa, dando un total de 8 personas. En los resultados se observó que la compañía posee una cartera por cobrar de \$125,467.11, de la cual el 80% se encuentra vencidas y el índice de rotación de las cuentas por cobrar es de 4.08. Se concluye que no cuentan con adecuadas políticas de cobros y pagos porque en los periodos estudiados se demuestra que existe morosidad en la cartera por cobrar, y la constructora no ha realizado la provisión de

cuentas incobrables, aun cuando esta mantiene una cartera vencida.

Pérez (2019), presentó la tesis titulada, *Control interno contable y la liquidez en la cooperativa de transporte en taxi 11 de diciembre, provincia de Santa Elena, año 2017*. Tesis de pregrado. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad, Ecuador. El objetivo de la investigación es realizar una evaluación al control interno contable mediante los componentes del COSO I, para la efectividad de las operaciones en la Cooperativa. Se utiliza la investigación descriptiva-exploratoria y de campo, las técnicas utilizadas son la entrevista, encuesta y el cuestionario del control interno. La población muestral está conformada por 66 socios activos de la Cooperativa. Se identificó que en la Cooperativa no se identifican los procesos contables, se determinó con la aplicación de los ratios que la liquidez disminuyó en 0,08 centavos con relación al año anterior, afectando en el pago de sus obligaciones, se realizó la elaboración de un manual de políticas y procedimientos contables con el fin de determinar los parámetros que deben realizarse en cada una de las cuentas que conforman los estados financieros.

2.1.2. Nacionales

Ale (2019), realizó la tesis titulada, *Auditoria de operativa y su influencia en el control de inventarios de activos fijos en la Municipalidad distrital de Calana, año 2016*. Tesis pregrado. Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú. El objetivo de la presente investigación fue determinar en qué medida la auditoria operativa va incluir en el control de inventarios de activos fijos. El tipo de investigación es básico, con un diseño no experimental – transversal, se utilizó la técnica de la encuesta y cuestionarios. La población fue conformada por los trabajadores de las diferentes gerencias y subgerencias dando el

total de 30 personas. En los resultados obtenidos se demostró que con un grado de confianza del 95%, la auditoría operativa se relaciona de manera directa y significativa con el control de inventarios de activos fijos, asimismo, se determinó que los registros contables se encuentran en un nivel alto en un 53.33%. Se concluyó que no se cumplen las normas al desarrollar el inventario de activos fijos, lo que significa que no hay un adecuado control interno, así como también no cuentan con un manual de procedimientos respecto a la administración y control.

Gamarra (2018), realizó la tesis titulada, *La Auditoría operativa en la gestión de la Corporación Lindley S.A. Inka Kola, Huaura, 2017*. Tesis pregrado. Universidad San Pedro. Huacho, Perú. El objetivo de la investigación es identificar los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la empresa. La investigación fue de tipo teórico, descriptivo, aplicada, pues se analizó la información teórica. Según los resultados nos indica que la evaluación de las políticas y procedimientos empresariales lograra una evaluación oportuna del proceso administrativo, una evaluación de los niveles de autoridad nos permite proponer adecuadas políticas y estrategias, asimismo, la evaluación de la calidad administrativa permite identificar las metas y objetivos. Se concluye que la auditoría operativa influye favorablemente en la mejora de la gestión, se logró establecer que la auditoría operativa contribuye con la optimización de la gestión con el fin de reducir los errores que cometen tanto los empleados como los ejecutivos en su trabajo.

Núñez (2017), realizó la tesis titulada, *Auditoría operacional y su incidencia en la toma de decisiones de las micro empresas, Huaraz 2016*. Tesis pregrado. Universidad San Pedro. Huaraz, Perú. El objetivo de la investigación es analizar como incide la auditoría operativa en la toma de decisiones. La investigación fue de tipo descriptivo, aplicada, no

experimental y transversal; se utilizó como técnica el análisis documental y la encuesta, y como instrumento, las fichas de análisis documental y el cuestionario. La población conformada es de 190 administradores. En los resultados se concluyó que el 37.19% de las empresas creen que nunca la auditoria operativa verifica la eficacia de la planificación de metas y objetivos, el 38.84% considera que nunca la auditoria identifica el nivel de eficiencia del presupuesto de costos y tiempo, de tal forma el 46.28% considera que nunca los directivos de las empresas comunican las alternativas de solución. Se concluye que con deficientes la eficacia en el logro de los objetivos identificados por la auditoria operativa y la definición y análisis de los problemas de las micro empresas, no existe relación directa entre la economía en el uso de los recursos identificados por la auditoria operativa y solución de problemas.

Castañeda (2019), realizó la tesis titulada, *Auditoria operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energías eléctricas, Chiclayo 2017*. Tesis pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogroviejo. Chiclayo, Perú. Cuyo objetivo de la investigación es identificar el efecto de la auditoría operativa del proceso de compras en la rentabilidad de la empresa. Tiene una metodología con un diseño no experimental, tiene un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y de corte transversal, las técnicas empleadas es la guía de análisis documental y el cuestionario. La población corresponde a 8 trabajadores. Se concluye que hay una escasa efectividad en el desarrollo de la labor de abastecimiento, evidenciados por registros desactualizados en relación a la dinámica de inventarios, existe poca capacitación para el personal en el monitoreo de cada actividad involucrada en el proceso, asimismo, cuentan con un inapropiado planeamiento estratégico que impide estimar un presupuesto

promedio a destinar a la compra de bienes específicos.

Aguilar (2019), realizó la tesis titulada, *Aplicación de la auditoria operativa en la gestión de inventario de la empresa Líder Pharma S.A. año 2018*. Trabajo de investigación. Universidad Peruana de las Américas. Lima, Perú. El objetivo de la investigación es determinar de qué manera la aplicación de la auditoria operativa, mejora la gestión de inventarios de la empresa, la investigación es de enfoque cualitativo, de tipo descriptiva y el diseño es transversal, las técnicas utilizada es la encuesta y cuestionarios. La población está conformada por el total de 20 personas. Se concluyó que la empresa presenta carencias en las políticas organizacionales de cada área, el personal no tiene establecido sus funciones, asimismo, no cuentan con una planificación, lo que dificulta la determinación de la efectividad, eficiencia y economía de la organización.

Cruz (2019), presentó la tesis titulada, *La estructura financiera y su influencia en la liquidez de la empresa Laive. S.A. en el periodo 2010-2017*. Tesis pregrado. Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú. El objetivo de la investigación es determina si la estructura financiera influye en la liquidez de la empresa para así buscar alternativas financiamiento; el tipo de investigación es básica y el diseño es explicativo, no experimental y longitudinal. La población está conformada por los Estados Financieros del año 2010-2017 de la empresa. Como resultado se dio que existe un nivel de confianza del 95% de evidencias estadísticas que afirma que hay influencia relativa fuerte entre las variables Obligaciones financieras y prueba acida, también se observó que el nivel de significancia son menores de 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula. Se llegó a la conclusión que las dimensiones de la estructura financiera incluyen en las dimensiones de la liquidez existiendo evidencias estadísticas para afirmar lo concluido.

Llontop (2019), presentó la tesis titulada, *Control interno y su influencia en la liquidez de la empresa Alimenta Perú S.A.C., Chiclayo 2018*. Tesis pregrado. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. El objetivo de la investigación es determinar si la implementación de un control interno tendrá influencia en la liquidez de la empresa; la investigación fue de tipo Descriptivo No experimental, se aplicó los instrumentos como guía de observación, guía de entrevista y ficha documental. La población está conformada por el gerente general y el contador de la empresa y con muestra conformada por todos los trabajadores por ser empresa pequeña. Se concluye que la empresa no cuenta con diagnósticos adecuados que permitan describir de manera eficiente el control interno, no tienen establecidos lineamientos de gestión, por ello es viable proponer un sistema de control interno en la empresa que contribuirán a la mejora de la liquidez.

Peralta y Neyra (2019), presentó la tesis titulada, *Control interno para mejorar la liquidez en el área de caja de la empresa Ladrillos Inka Forte SAC. Lambayeque 2017*. Tesis pregrado. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. El trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el control interno para mejorar la liquidez en el área de caja chica de la empresa; la investigación es de tipo cuantitativa, con diseño experimental – pre experimental, se aplicó los instrumentos de guía de análisis documental y el cuestionario, conformados con una población de 20 trabajadores. En los resultados se demostró por medio de la prueba T de student, que rechazan la hipótesis nula aceptándose que al aplicar el control interno se mejorara la liquidez de la empresa en el área de caja. Se llegó a la conclusión que el control interno se ha venido desarrollando de una manera incorrecta, de esta manera se confirma la validez e importancia de diseñar un sistema de control interno para la liquidez en el área de caja, asimismo, se tiene que reforzar los procedimientos

realizados por el área de caja.

Ramírez y Moran (2020), realizó la tesis titulada, *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Cosecha del paraíso S.A.C. en el año 2018*. Tesis pregrado. Universidad Peruana de las Américas. Lima, Perú. La investigación tiene como objetivo establecer la gestión de cuentas por cobrar influye en la liquidez de la empresa. La investigación es de tipo aplicada de nivel explicativo, de diseño metodológico no experimental correlacional causal, se utilizó como técnica o instrumento de recolección de datos el cuestionario, conformada la población por 40 trabajadores de la empresa. Se llegó a la conclusión de acuerdo a los resultados obtenidos según la respuesta de los entrevistados llegamos a una explicación descriptiva de esta tesis, ya que no hay influencia en alguna de las dimensiones de la liquidez. Por lo tanto, en esta investigación corroboramos la aceptación de la hipótesis nula.

Pucutay (2019), presentó la tesis titulada, *Implementación de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Windhaiven SAC, 2018*. Tesis pregrado. Universidad Norbert Wiener. Lima, Perú. El objetivo de la investigación es proponer estrategias para mejorar la liquidez de la empresa, la metodología de la investigación tiene un enfoque mixto deduciendo del análisis de datos cuantitativos y cualitativos, de tipo proyectivo, nivel comprensivo, los métodos usados son inductivo y deductivo, las técnicas fueron la entrevista y el análisis documental. El instrumento manejado consigna de la guía de entrevista y ficha de análisis documental, asimismo, su población está conformada por los trabajadores involucrados con la empresa. En los resultados, se dice que la organización no dispone de procedimientos adecuados que ayuden para el control del efectivo disponible que ingresa diariamente por la venta de

prendas ni procedimientos administrativos, obteniendo a través de la investigación estrategias como implementación de procesos para el control del efectivo, implementación de políticas de créditos y cobranzas, también de procedimientos de control para los inventarios y un sistema para el análisis de las cuentas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Auditoria Operativa

2.2.1.1. Definición.

Para Tapia et al. (2017). Menciona que:

La auditoría operativa se basa en el examen de los métodos, los procedimientos y así como los sistemas de control interno de una empresa u organismo, público o privado, en conclusión, se fundamenta en analizar la gestión, con la finalidad de determinar los grados de efectividad, eficiencia y economía. (p.4)

Para Tapia et al. (2019). Consiste:

En la valoración independiente de todas las operaciones de una entidad, de manera analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se realiza políticas y procedimientos adecuados, también si siguen las normas establecidas y si utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente. (p.30)

Según Manrique (2019). Expresa que:

Tiene como finalidad de estudio el proceso administrativo y las operaciones de las organizaciones. Se examina las áreas de funcionamiento y/u operación de una empresa para determinar si se cuenta con los correctos controles para operar con eficiencia. Se sujeta

principalmente en la evaluación del sistema de control interno de la empresa. (p.17)

2.2.1.2. Importancia.

López (2017). Menciona que:

La auditoría operativa es de suma importancia porque nos permite detectar, así como prevenir las debilidades que afectan directamente a la meta u objetivo de la empresa. Asimismo, es fundamental porque permite poner en marcha objetivamente las actividades de control interno que da lugar a la mejora continua de la entidad. (p.1)

Falconi (2018, citado por De la Cruz, 2019), es importante la auditoría operativa:

Porque es un examen objetivo, continuo y profesional de evidencias realizado con el propósito de brindar una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, enfocado a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos, para ayudar a quienes son responsables a tomar las mejores decisiones y así aplicar acciones para corregir y mejorar su responsabilidad. (p.21)

2.2.1.3. Objetivos.

Otto, (2013, citado por De la Cruz, 2019) nos expresa que:

Los objetivos están orientados a definir y también indicar sobre el nivel de realización de los objetivos y metas en función a la economía, eficacia y eficiencia; a fin de:

- Mejorar o hacer más eficaz la recaudación;
- Reducir los costes y los desembolsos (de fabricación, los costes de transporte, los costes administrativos y otros costes);
- Mejorar los procedimientos operacionales con el propósito de aumentar la rentabilidad

- o para disminuir las pérdidas;
- Determinar si se han atendidos las normas, los métodos y las habilidades de trabajo que permitan obtener el éxito proyectado; y
- Documentar debidamente los cambios que rentabilicen la realización del trabajo. (p.20)

2.2.1.4. Características.

Villarroel (2013, citado por De la Cruz, 2019). Nos indica que:

La auditoría operativa tiene las siguientes características:

- Nos permite replantear los objetivos y políticas de la organización.
- Es útil para evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a planificar mejor teniendo una visión a largo plazo a quienes toman la decisión.
- La auditoría operativa conforma a la situación que se presente puede hacerse de manera parcial, teniendo en cuenta una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- En la auditoría operativa cada profesional debe de incluir en tanto sea necesario sus conocimientos cuando sea efectuado por un personal multidisciplinario. (p.22)

2.2.1.5. Metodología de la auditoría operativa.

Puyol (2010, citado por Enderica, 2016). Refiere que la metodología de la auditoría operativa se divide en 5 etapas son las siguientes:

Etapas preliminar: se trata del conocimiento previo que se tiene que tener de la empresa.

Etapas de estudio general: Poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área para definir las áreas críticas y poder llegar a

establecer las causas ultimas de los problemas.

Etapas de estudio específico: se determina las causas que en verdad originaron la relación entre los problemas que son notables y las potenciales. Asimismo, el auditor debe generar un modelo de control, con el material ordenado se procede a un análisis del problema, con la finalidad de formular los juicios para que conozcan el diagnóstico real de la situación.

Etapas de comunicación de resultados: es un informe que aporta un juicio meditado, experto e independiente con respecto a lo sometido a examen, con su evidencia respectiva.

- La estructura del informe debe contener:
- Objetivo de la auditoría.
- Metodología.
- Alcance de trabajo.
- Diagnóstico.
- Recomendaciones.
- Pronóstico.
- Anexos.

Etapas de seguimiento: En este punto el auditor tiene que observar que las deficiencias han sido solucionadas. (pp.14-15)

2.2.1.6. Procedimientos de auditoria.

Teniendo en cuenta que los métodos de auditoria radican en el uso de los procedimientos de auditoria para poder conseguir las evidencias suficientes.

Para Otiniano (2016, citado por Zavaleta, 2018) menciona lo siguiente:

(a) Pruebas de control: el auditor lo elabora con el propósito de obtener seguridad razonable de que los métodos de control interno buscan confiar y adaptarse eficientemente; (b) Pruebas metódico: es el uso de comparaciones, investigaciones, cálculos, fiscalizaciones y observaciones para examinar y extender las posibilidades con relación a los datos financieros y de operación para comprobarlos con las clase de transacciones que se hayan registrado o con los saldos de cuentas; (c) Pruebas de detalle: es la utilización de una o más procedimientos de auditoría, asientos o transacciones individuales que establecen el saldo de un balance. (pp. 28-29)

2.2.1.7. Reingeniería de procesos.

Las contingencias que se presentan en las empresas se halla principalmente en los procesos y sistemas de trabajo; desde este enfoque la reingeniería resulta relevante, por consiguiente:

Para Drucker (2005, citado por Cabanillas, 2019). Nos expresa que la reingeniería de procesos “es el pensamiento nuevo y el rediseño vital de los procesos operativos y la estructura organizacional, enfocado a las competencias esenciales de la organización, para lograr fortalecer el desempeño organizacional” (p.24).

Ortega (2016). Define la Reingeniería de Procesos como:

Es un mecanismo moderno, orientado al mejoramiento de los procesos. Su correcta aplicación, así como la innovación y las mejoras continuas nos permitirá mantenernos en competencia, pero de ninguna circunstancia puede por sí sola ser la solución a los problemas o deficiencias que presenten la organización. Tienen las siguientes ventajas:

- Procesamientos simples que pueden ser controlados fácilmente.
- Eliminación de duplicidad de funciones.

- Eliminación actividades sin valor agregado.
- Reducción de tiempos y costos de operación. (p.11)

2.2.1.8. Indicadores de gestión.

Según Tiempo Minero (2019), menciona que los indicadores de gestión son:

Datos tanto cuantitativos como cualitativos que nos ayudan a reflejar cuales son las consecuencias de acciones aplicadas durante un proceso, o estrategia de una organización. Adicionalmente, nos permite analizar si la empresa está logrando los objetivos trazados por la alta dirección.

Eficiencia

Esquivel (2011, citado por Castañeda, 2019). “es la capacidad de realizar de manera correcta las cosas, cuyo fin es alcanzar un mejor rendimiento, aplicando la menor cantidad de recursos que posee la organización, teniendo como propósito lograr las metas u objetivos trazados” (p.22).

Gestión (2021). Define como:

La relación que hay entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros obtenidos con el mismo. Se da cuando aplican mínimos recursos para obtener un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Eficacia

Oliveira (2002, citado por Ale, 2019). “Está relacionado con la realización de actividades que permitan lograr las metas trazadas. Adicionalmente, es el modo en que alcanzamos el resultado propuesto” (p.20).

Galán (2020). “Consiste en tener la capacidad para conseguir todo lo que se plantea, puede ser el grado de desempeño de las metas perseguidas a través de un plan de actuación, muy aparte de los recursos aplicados para alcanzar los objetivos” (p.1).

2.2.1.9. Control interno.

Según Santillana (2003, citado por Tapia et al., 2019). Define que:

El control interno está comprendido por el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son aplicados por una entidad para protección de sus activos de la empresa, a su vez, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera e incrementar la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (p.56)

Para Meléndez (2016):

El Control interno está comprendida por la organización, políticas y procedimientos adoptados por los directores y también por los gerentes de las entidades, para gestionar las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados, así como promover la observancia a los lineamientos administrativos establecidos con ayuda de los diferentes componentes que lo conforman. (p.20)

2.2.1.9.1. Objetivos

Según Meléndez (2016), presenta los siguientes objetivos:

- Fomentar la eficacia, eficiencia y economía en las actividades y calidad en los servicios que debe brindar cada entidad.
- Salvaguardar los recursos contra cualquier pérdida, uso indebido, sustracción, o alguna irregularidad u acto ilegal que se presente en la entidad.
- Cumplir las leyes, reglamentos y normas establecidas de manera oportuna, para el funcionamiento de los procesos de gestión e información gerencial en las empresas.
- Elaborar la información financiera válida y confiable, y debe ser presentada de forma oportuna.
- Promover una cultura de integridad, transparencia y responsabilidad en la función empresarial, supervisando el correcto desempeño de los funcionarios y también de los servidores.
- Servir de marco de referencia en relación con el control interno para las prácticas y procedimientos administrativos y financieros.
- Supervisar la eficiencia de las actividades que se efectúen, además, que estas se ubiquen, dentro de los programas y presupuestos autorizados.
- Permitir la evaluación posterior de la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones, a través de la auditoría interna o externa, reforzando el proceso de responsabilidad institucional. (p.25)

2.2.1.9.2. Componentes del Control Interno.

En la opinión de Meléndez (2016), indica que el logro de los objetivos del control interno, se alcanzan mediante la conformación de cinco componentes interrelacionados. Los cuales son:

Entorno de control: está conformado por normas, procesos y estructuras que constituyen la base en la cual se va a desarrollar el control interno de la entidad, tiene una influencia importante que en el resto de los demás componentes. Adicionalmente, incluye la integridad y los valores éticos, también la estructura organizacional y la asignación de autoridad y responsabilidad.

Evaluación de riesgos: consiste en identificar y evaluar los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la manera en que aquellos deben ser gestionados. La dirección debe de definir los objetivos operativos, así como de información y de cumplimiento para que se pueda identificar y evaluar los riesgos con gran impacto en los objetivos trazados.

Actividades de control: consisten en las acciones establecidas a través de las políticas, procedimientos, técnicas, que permiten a la dirección administrar los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y garantizar que se realicen los lineamientos determinado por ella. Las actividades de control se efectúan a través de toda la organización, y en todas las funciones.

Información y comunicación: La información es necesaria para que la entidad cumpla con las responsabilidades del control interno y soportar el logro de los objetivos. La comunicación es el proceso continuo que proporcionan informes que contienen información necesaria que se difunden a través de toda la organización, esto hace posible que el personal pueda obtener de la alta dirección un mensaje claro de que las responsabilidades de control deben ser asumidos seriamente.

Supervisión y monitoreo: Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño de cada uno de los componentes del control interno

conforme trascorra el tiempo. Las evaluaciones independientes que se elaboran periódicamente, pueden ir variando según la evaluación de riesgos, las deficiencias que se encuentren se comunican a la dirección y al consejo, según corresponda. (pp.47-48)

2.2.2. Liquidez

2.2.2.1. Definición.

Aguilar y Hanni (2017). Se refiere a:

La disposición de los fondos convenientes para satisfacer los compromisos financieros de una entidad a su vencimiento, y ayuda para medir la cantidad suficiente de los recursos para cumplir sus obligaciones de efectivo a corto plazo que tiene el usuario. (p.54)

Garrido e Iñiguez (2016, citado por Presentación, 2020). Menciona que:

La liquidez es determinar la capacidad que cuentan las entidades para efectuar sus obligaciones pendientes a corto tiempo, por lo tanto, debe contar con efectivo suficiente en el momento propicio. Debe de ser la actividad normal o típica de la empresa la que genera dichos recursos, siendo indispensable la coordinación de las corrientes de cobros y pagos derivados de dicha actividad. (p.30)

El plural (2018) expresa que “es la capacidad de un activo de transformarse en efectivo en un periodo corto. Mientras sea más fácil y rápida la conversión, más líquido es. Por tanto, el dinero en efectivo es el activo más líquido de todos” (p.1).

2.2.2.2. Importancia.

Díaz (2016, citado por Llontop, 2019). “es indispensable la liquidez para poder efectuar las operaciones, ya que al no contar con liquidez va a limitar a la empresa cumplir con sus compromisos financieros, además de tener la posibilidad de ahorrar” (p. 44).

2.2.2.3. Riesgo de liquidez.

Aguilar y Hanni (2017). Nos comenta que:

Es la situación en la cual no cuenta la empresa con la capacidad para cubrir los recursos esenciales y así poder cumplir con los compromisos asociados con activos o pasivos. Imposibilidad para vender o liquidar un activo o pasivo rápidamente a un valor (p.56).

Casas (2020) Se refiere “que puede ocurrir una pérdida monetaria, por la insolvencia de capitales la cual evita realizar los pagos en las fechas establecidas” (p.17).

2.2.2.4. Manejo de liquidez.

Para Lozano (2019). “consiste en la buena administración de los activos y pasivos de las empresas, generando una apropiada liquidez, para que las entidades cumplan debidamente con sus compromisos” (p.1).

2.2.2.5. Ratios de liquidez.

Miden la capacidad que tienen las entidades para poder cubrir obligaciones corrientes.

- **Razón corriente:** la relación de activos circulantes a pasivos circulantes muestra a los acreedores la solidez financiera que posee la empresa de cubrir sus deudas a corto plazo. Por tal razón, se puede decir entonces que mide la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones a corto plazo a través de sus activos circulantes. (Lavalle, 2017, p.39)

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{Activos Corrientes}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

- **Prueba acida:** mide la capacidad de cubrir pasivos a corto plazo en una situación de emergencia y sirve como margen en caso de que los inventarios deban ser rematados. (Lavalle, 2017, p.39)

$$\text{Razon Rapida} = \frac{\text{Activos Corrientes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos Corrientes}}$$

Según Ruiz (2018) nos menciona que:

- **Prueba defensiva:** Indica el volumen de la organización para operar con sus activos líquidos sin contar con la venta de sus existencias. Se puede decir entonces que mide la capacidad efectiva de la empresa en el corto plazo en una situación de emergencia, asimismo, sirve como margen en caso de que los inventarios deban ser rematados.

$$\text{PRUEBA DEFENSIVA} = \frac{\text{CAJA BANCOS}}{\text{PASIVO CORRIENTE}} = \%$$

- **Capital de trabajo:** consiste en conocer la capacidad que tiene una empresa para que continúe con normalidad sus actividades a corto plazo. Después de cumplir con el pago de las obligaciones a corto plazo. (p.25)

$$\text{Capital de trabajo} = \text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}$$

2.2. Definición de Términos Básicos

Auditoria: comprende en evaluar que las actividades, los sucesos y las operaciones se den de la manera que fueron propuestos para así tener la certeza que la información sea veraz y oportuna, también que las políticas y procedimientos fijados sean observados y respetados. (Tapia et al., 2017, p.2)

Inventario: Son aquellos elementos que disponen las empresas para su utilización y su posterior producción de los productos para que luego sean destinados a comercializar, asimismo, son las mercaderías que tienen las entidades para que luego puedan ser vendidas (UMNG, s.f., p.5).

Sistema: Consiste en el conjunto de actividades, diseño y operación relacionadas con el propósito de lograr los objetivos preestablecidos por la empresa (Bettis, 2014, citado por Aguilar, 2019, p.53).

Control: Es el procedimiento que identifica el motivo de alguna inconsistencia, asimismo, miden los resultados tomando en cuenta lo planificado, y posteriormente llevar a cabo los procesos correctivos que sean necesarias (Montaño, 2013, p.55).

Riesgos: es la posibilidad de que sufrir un contratiempo o un perjuicio de carácter económico frente a una posible circunstancia peligrosa (Holguín, 2020, p.63).

Control de procedimientos: Tienen como propósito proteger sus activos de la entidad, así como asegurar que los procesos internos y contables estén libres de errores a través de políticas y lineamientos establecidos por la administración de una entidad, encaminados a brindar información confiable para una adecuada toma de decisiones. (Holguín, 2020, p.66)

Recursos financieros: esencial para realizar las actividades de modo eficaz, por consiguiente, es el efectivo que se dispone para ser utilizado en efectivo, así como en línea de créditos en un tiempo determinado (Pacheco, 2019).

Pasivo corriente: también llamado pasivo circulante, forma parte del pasivo que contiene las obligaciones y deudas de la empresa con una duración menor a doce meses, es decir, a corto plazo (Llorente, 2020, p.1).

Activo corriente: es llamado también como activo circulante o líquido, es el activo que una empresa tiene lo cual puede convertirse en dinero en menos de doce meses, es decir en un corto plazo, además puede venderse, utilizarse o entregarse como pago. Adicionalmente, se puede decir que es un activo que para en constante movimiento. Tales como, el dinero del banco, las existencias, y las inversiones financieras, entre otros. (Arias, 2020, p.1)

Almacén: Es un lugar donde se encuentra habilitado para guardar y también conservar las mercaderías de una entidad (Perdiguero, 2017, p.279).

Toma de decisiones: es el procedimiento donde se realiza una elección entre opciones para resolver diferentes problemas ya sea actuales o potenciales, cuya situación se pueden presentar en diferentes contextos ya sea a nivel laboral, empresarial, entre otros (Gutiérrez, 2018, citado por Córdova, 2020, p.26).

Equipo Multidisciplinario: se trata de personas que trabajan en conjunto, con distintas formaciones académicas y experiencias profesionales, durante un tiempo determinado, destinados a la solución de un problema, es decir tienen un objetivo común (Wikipedia, 2019, p.1).

Capacidad: se refiere a los recursos o cualidades que tiene una persona u organización para desempeñar una determinada tarea o función (Wikipedia, 2020, p.1).

Abastecimiento: es la labor logística en que la empresa provee de todos los materiales necesarios para su desempeño y consumo de las organizaciones, cuyo fin es garantizar el aprovisionamiento de bienes y/o servicios (Riquelme, 2018, p.1).

3. Cronograma de Actividades

Actividades	Oct	Nov	Dic.	Ene.	Feb.	Mar.	Producto/ Resultado
1. Problema de la investigación							
1.1 Descripción de la realidad problemática	x						
1.2 Planteamiento del problema		x					
1.2.1 Problema general		x					
1.2.2 Problemas específicos		x					
1.3 Objetivos de la investigación		x					
1.3.1 Objetivo general							
1.3.2 Objetivos específicos		x					
1.4 Justificación e importancia de la investigación			x				
2. Marco teórico							
2.1 Antecedentes			x	x			
2.1.1 Internacionales				x	x		
2.1.2 Nacionales					x		
2.2 Bases teóricas					x	x	
2.3 Definición de términos						x	
3. Conclusiones						x	
4. Recomendaciones						x	
5. Aporte científico o socio cultural de la investigador						x	

4. Recursos Y Presupuestos

Partida presupuestal	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos				
Bienes y servicios	Copias, impresiones, anillados	4	S/8.00	S/32.00
Útiles de escritorio	Papel Bond Folder manila, lapicero	3	S/12.00	S/36.00
Mobiliario y equipos	Laptop	1		
Pasajes y viáticos	Refrigerios, pasajes	5 veces	S/10.00	S/50.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)	Compra de libros	3	S/50.00	S/150.00
Servicios a terceros	Internet	200 hrd	S/2.00	S/400.00
Otros				S/0.00
Total				S/668.00

5. Referencias Bibliográficas

- Aguilar, A. (2019). *Aplicación de la auditoria operativa en la gestión de inventario de la empresa Líder Pharma S.A. año 2018*. [Trabajo de investigación, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional UPA. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/619>
- Aguilar, L y Hanni, A. (2017). *Prácticas de contabilidad*. Grupo Editorial Patria. <https://ebookcentral.proquest.com/lib/upnpe/detail.action?docID=5213543>.
- Ale, E. (2019). *Auditoria de operativa y su influencia en el control de inventarios de activos fijos en la Municipalidad distrital de Calana, año 2016*. [Tesis pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio de la Universidad Privada de Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/989>
- Arias, J. (4 de febrero de 2020). *Activo corriente*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/activo-corriente.html>
- Avelino, M. (2017). *Las Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Adecar cía. Ltda*. [Tesis pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Digital ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1299>
- Bernabé, V. (2019). *Auditoria de gestión y rentabilidad en el departamento de ventas de la empresa Vinsotel S.A., Provincia de Santa Elena, año 2018*. [Tesis pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Dspace. <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4845>
- Casas, F. (2020). *El sistema de retenciones y su influencia en la liquidez de la empresa Casillo Impodistribuidores, Lima 2017*. [Tesis pregrado. Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional UPA. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1058>
- Castañeda, J. (2019). *Auditoria operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energías eléctricas, Chiclayo 2017*. [Tesis

- pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogroviejo]. Dépot DSpace/Manakin. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1930>
- Catagua, M. (2018). *Auditoria operativa al inventario y su incidencia en el manejo financiero del Comercial Litardo 2 de la ciudad de Quevedo, año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio digital UTEQ. <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/3655>
- Coello, A. y Guaranda, I. (2019). *Auditoría operativa al Proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de La Fundación Inversión y Cooperación Ecuador*. [Tesis de pregrado, Universidad San Gregorio de Portoviejo]. Repositorio Institucional USGP. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1410>
- Córdova, M. (2020). *La gestión financiera y su incidencia en la toma de decisiones de la empresa Green Power SAC*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional UPA. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1091>
- Choez, S. y Morocho, M. (2019). *Control interno de inventarios para mejorar la liquidez de Importadora P&M, 2019*. [Tesis pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/42400>
- Cruz, H. (2019). *La estructura financiera y su influencia en la liquidez de la empresa Laive. S.A. en el periodo 2010-2017*. [Tesis pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio de la Universidad Privada de Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1280>
- De la cruz, R. (2019). *La auditoría operativa en las cuentas por cobrar en la empresa Markade SAC.2018*. [Tesis pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional UPA. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/643>
- El plural (22 de agosto de 2018). *Liquidez*. El Plural. https://www.elplural.com/economia/diccionario-financiero/liquidez_130395102

- Enderica, C. (2016). *Auditoria operativa al área de inventarios y su incidencia en la rentabilidad de la Ferretería Barros, Cantón Buena Fe, año 2013*. [Tesis pregrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. Repositorio digital UTEQ. <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1329>
- Galán, J. (4 de marzo de 2020). *Eficacia*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/eficacia.html>
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Gamarra, P. (2018). *La Auditoria operativa en la gestión de la Corporación Lindley S.A. Inka Kola, Huaura, 2017*. [Tesis pregrado. Universidad San Pedro.]. Repositorio Institucional USP. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/9570>
- Gestión (14 de enero del 2021). ¿Cuál es la diferencia entre eficiencia y eficacia? *Gestión*. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-mnda-nnlt-249921-noticia/>
- Holguín, F. et al. (2020) *Auditoria de estados financieros y su documentación: con énfasis en riesgos*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/lc/upnorte/titulos/151231>
- i Aumatell, C. S. (2013). *Auditoría de la información: identificar y explotar la información en las organizaciones*. Editorial UOC. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/lc/upnorte/titulos/56771>
- Lavalle, A. (2017). *Análisis financiero*. Editorial Digital UNID. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/lc/upnorte/titulos/41183>
- López, J. y Vidal, Z. (2019). *Cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de las Compañías Constructoras*. [Tesis pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio Digital ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2794>

- López, V. e Ycaza, K. (2019). *Estrategias para mejorar la liquidez en la empresa Levector S.A.* [Tesis pregrado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46255>
- López, V. (06 de diciembre de 2017). *¿Qué es la auditoría operativa?*. Soy Conta. <https://www.soyconta.com/la-auditoria-operativa/>
- Lozano, I. (17 de abril de 2019). *MANEJO DE LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA*. El Analista. <http://www.elanalista.com/banca-y-finanzas/manejo-de-la-liquidez-en-la-empresa-2/>
- Llontop, J. (2019). *Control interno y su influencia en la liquidez de la empresa Alimenta Perú S.A.C., Chiclayo 2018*. [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6471>
- Llorente, J. (4 de febrero de 2020). *Pasivo corriente*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/pasivo-corriente.html>
- Manrique, J. (2019). *Introducción a la auditoria*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/14785>
- Masaquiza, E. (2017). *Auditoría operativa a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Rhumy Wara, ubicado en la provincia de Tungurahua, cantón Pelileo, correspondientes al período 2015*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. DSpace ESPOCH. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12798?mode=full>
- Meléndez, J. (2016). *Control Interno*. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/6392>
- Montaño, O. (2013). *Control interno, auditoria y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo*. Programa editorial Universidad del Valle. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/lc/upnorte/titulos/129501>
- Morán, J. y Ramírez, L. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Cosecha del paraíso S.A.C. en el año 2018*. [Tesis pregrado, Universidad Peruana

- de las Américas]. Repositorio Institucional UPA. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/895>
- Neyra, E y Peralta, F. (2019). *Control interno para mejorar la liquidez en el área de caja de la empresa Ladrillos Inka Forte SAC. Lambayeque 2017*. [Tesis pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional USS. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/5920>
- Núñez, R. (2017). *Auditoria operacional y su incidencia en la toma de decisiones de las micro empresas, Huaraz 2016*. [Tesis pregrado, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional USP. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/5881>
- Ortega, T. (2016). *Reingeniería de procesos de la empresa A.W.T. S.A. de la ciudad de Quito*. [Tesis pregrado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio Digital UNL. <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/12850>
- Pacheco, J. (25 de julio de 2019). *Recursos financieros (definición e importancia)*. Web y Empresas. <https://www.webyempresas.com/recursos-financieros/>
- Pérez, L. (2019). *Control interno contable y la liquidez en la Cooperativa de transporte en taxi 11 de diciembre, provincia de Santa Elena, año 2017*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Península de Santa Elena]. Repositorio Dspace. <http://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/4997>
- Perdiguero, M. (2017). *Diseño y organización del almacén: UF0926*. IC Editorial. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/lc/upnorte/titulos/59201>
- Pucutay, J. (2019). *Implementación de políticas de créditos y cobranzas para mejorar la liquidez en la empresa Windhaiven SAC, 2018*. [Tesis pregrado, Universidad Norbert Wiener]. DSpace Principal Uwiener. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3308>
- Presentación, M. (2020). *Gestión de inventarios y liquidez empresa Stylo Lipa SAC., 2018 – S JL*. Lima. [Tesis pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional UPA. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1030>

- Riquelme, M. (26 de junio de 2018). *7 funciones esenciales del gerente de abastecimiento en la empresa*. Magenta. <https://magentaig.com/7-funciones-esenciales-del-gerente-de-abastecimiento-en-la-empresa/>
- Ruiz, Y. (2018). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez de la empresa Trade Fega SA.*, distrito de Miraflores año 2018. [Tesis pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional UPA. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/511>
- Sánchez, C. (11 de febrero de 2020). Citar Periódicos – Referencia Bibliográfica. *Normas APA (7ma edición)*. <https://normas-apa.org/referencias/citar-periodicos/>
- Tapia, C., Rueda de León, R. y Silva, R. (2017). *Auditoría interna: perspectivas de vanguardia*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/lc/upnorte/titulos/116357>
- Tapia, C., Castillo, S. y Mendoza, S. (2019). *Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos. <https://elibro-net.eu1.proxy.openathens.net/es/lc/upnorte/titulos/124948>
- Tiempo Minero (31 de octubre de 2019). *Indicadores de gestión: ¿qué son y para qué sirven en el negocio?*. Tiempo Minero. <https://camiper.com/tiempominero/indicadores-de-gestion-que-son-y-para-que-sirven-en-el-negocio/>
- Universidad Militar Nueva Granada (s.f.). *Conceptos básicos de los inventarios*. Facultad de estudios a distancia. http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/contabilidad_general/unidad_4/DM.pdf
- Wikipedia. (20 de julio de 2019). *Equipo multidisciplinar*. Wikipedia, la enciclopedia libre. https://es.wikipedia.org/wiki/Equipo_multidisciplinar
- Wikipedia. (24 de noviembre de 2020). *Capacidad*. Wikipedia, la enciclopedia libre. <https://es.wikipedia.org/wiki/Capacidad>

Zavaleta, J. (2018). *La auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el 2018*. [Tesis pregrado, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio UPA. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/457>

6. Aporte Científico o académico

El trabajo de investigación que se realizó a la empresa Comercial el Siglo S.A.C, se desarrolla en torno a la Auditoría operativa y la liquidez en el distrito de San Borja, para ello se utilizó la información de la empresa, donde se detectó que existe diversas dificultades con respecto a las operaciones que realizan los trabajadores en sus diferentes áreas, asimismo, no hay un debido control sobre los procedimientos como el manejo de las existencias dentro de las tiendas y el almacén, también no realizan las debidas capacitaciones al personal, no cuentan con un responsable que se encargue de la auditoría operativa en la empresa, todo ello conlleva a que no se esté logrando los objetivos trazados y por consiguiente afectando a la liquidez de la empresa.

Por ello, la auditoría operativa es muy importante dentro de las empresas para poder encontrar de manera rápida las debilidades y errores que están cometiendo, lo que va a repercutir en los beneficios económicos de la empresa, por tal razón, para tener una noción más amplia del tema se buscó información en trabajos previos tanto nacionales como internacionales, también en libros, tesis, páginas web y revistas, las cuales abordan temas asociados a la investigación del presenta trabajo de investigación.

Finalmente, en el presente trabajo de investigación y teniendo en cuenta la información recopilada en la empresa, permitirá buscar las soluciones y recomendaciones para poder mejorar y realizar de manera eficiente y eficaz las operaciones, por ende, poder incrementar la liquidez de la empresa y así poder cumplir con sus obligaciones oportunamente.

7. Recomendaciones

1. Implementar la auditoría operativa para detectar y evitar las diferentes inconsistencias que se presentan en las áreas críticas de la empresa aplicando normas y procedimientos adecuados, por consiguiente, poder realizar de una manera eficiente y eficaz las operaciones que se efectúen en la entidad.
2. Realizar constantes capacitaciones a su personal para que tengan los conocimientos necesarios y adecuados sobre las funciones que tienen que realizar en las áreas que se encuentren trabajando y que les sean asignados.
3. Realizar supervisión y monitoreo mediante políticas y manuales internas en las áreas, para evitar cometer errores que siga perjudicando a la empresa Comercial el Siglo SAC, y lograr trabajar de manera correcta y sin dificultades, permitiendo el crecimiento de la empresa y obteniendo mejores beneficios económicos que garanticen que la empresa continúe por mucho tiempo.
4. Para que exista un eficiente manejo de las mercaderías en el área de almacén se debe realizar inventarios físicos periódicamente para tener en cuenta el stock que existe, que permitan tomar decisiones en la compra de mercadería, por ende, evitar la compra de una excesiva cantidad de mercadería.
5. Los gerentes deben de basar sus decisiones en información real y oportuna sobre la situación real de la empresa, lo cual permitirá tomar las mejores decisiones y con ello incrementar la liquidez de la entidad.

6. Anexos

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	JUSTIFICACION
<p>¿De qué manera la Auditoria Operativa se relaciona con la Liquidez en la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019?</p>	<p>Determinar como la Auditoria Operativa se relaciona con la Liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019</p>	<p><u>Teórica</u></p> <p>En la presente investigación, cabe mencionar que nos basamos en la auditoria operativa como la evaluación objetiva y sistemática para las actividades relativas a los procesos de gestión de la empresa, además, tener un buen control sobre estos es fundamental para determinar el funcionamiento eficaz de las operaciones en la empresa, asimismo, la liquidez son recursos económicos que tiene la empresa que nos permitirá obtener un beneficio a futuro. También, es esencial promover la capacitación al personal, conforme se realice el perfil del puesto que van a desempeñar con el objetivo de garantizar un eficiente desempeño en la empresa.</p> <p><u>Practica</u></p>
<p>Problemas específicos</p>	<p>Objetivos específicos</p>	<p>El presente trabajo de investigación se justifica ya que dicho estudio servirá para resolver el problema que es materia de investigación. Ya que sus resultados permitirán tomar medidas que ayuden a detectar problemas financieros. La investigación nos permite conocer mejor la realidad y deficiencias que existe dentro de la empresa Comercial el Siglo SAC, ya que no realizan el debido seguimiento a las diferentes áreas que cuentan, afectando directamente a la liquidez de la empresa.</p>
<p>¿En qué medida la reingeniería de procesos operativos se relaciona con la liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019?</p> <p>¿De qué manera la eficiencia, eficacia se relacionan con la liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019?</p> <p>¿De qué manera un deficiente control interno se relaciona con la liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019?</p>	<p>Determinar si la reingeniería de procesos operativos se relaciona con la liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019.</p> <p>Determinar si la eficiencia y la eficacia se relacionan con la liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019.</p> <p>Determinar si un deficiente control interno se relaciona con la liquidez de la empresa Comercial el Siglo SAC de San Borja Norte, 2019.</p>	<p><u>Metodológica</u></p> <p>La presente investigación se justifica metodológicamente, porque permitirá buscar el problema fallido de la empresa, con el propósito que se pueda evaluar de forma exhaustiva el manejo de los recursos con que cuenta la empresa y a su vez si se logra los objetivos trazados de la manera eficiente que se requiere, con información clara concisa y ordenada para el buen manejo de las operaciones de la empresa.</p>

San Borja Norte, 16 de marzo del 2021

Carta N° 001-2021/COMERCIAL EL SIGLO SAC

Señores:

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS
Av. Garcilaso de la vega N°188-Lima-Peru
Atención: Doctora Doris Farfán Valdivia
Jefa de Grados y Títulos

Ref. Autorización de trabajo de investigación

De mi consideración:

Me dirijo a usted con el fin de informar que se autoriza el trabajo de investigación "Auditoria Operativa y la liquidez en la Empresa Comercial el Siglo SAC. San Borja Norte, 2019" de la colaboradora Campos Navarrete, Jenifer Yadira con DNI 75278971, la cual se desempeñó como Asistente Contable desde mes desde el 01 de noviembre del 2015 hasta el 30 de setiembre del 2016, que posteriormente en el periodo 2019 estuvo apoyando de manera eventual en las operaciones contables de la empresa, su trabajo de investigación es para obtener el grado de bachiller y posteriormente el título de licenciada en contabilidad y Finanzas.

Sin otro en particular, es todo cuanto tenemos que informar.



COMERCIAL EL SIGLO SAC

CPC JOSE JAVE UCULMANA
CONTADOR GENERAL
MAT 17744