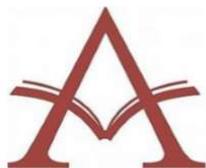


**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**Auditoría operativa al área de cobranzas y su relación con la  
liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.**

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

**AUTOR:**

MARQUINA AVILA, MIGUEL ANGEL (0000-0002-2092-0926)

**ASESOR:**

Mg. PONCE DE LEON MUÑOZ, JAIME MODESTO (0000-0001-6737-0397)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Tributación y Auditoría

LIMA, PERÚ

MARZO, 2021

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas se relaciona con la liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C. Dicha investigación contó con las facilidades de información y logística para el desarrollo de este estudio.

La empresa Clínica de Audífonos S.A.C., es una empresa peruana dedicada al rubro de Salud Auditiva, ofreciendo la venta de audífonos medicados, servicios de evaluación audiológica, servicio técnico especializado de audífonos medicados. Asimismo, la Clínica de Audífonos S.A.C., también ofrece mejorar la calidad de vida de las personas con problemas auditivos, brindándoles audífonos de alta calidad y tecnología.

Se empleó una metodología de investigación de nivel descriptivo y a su vez se hizo una recopilación de información de diversos antecedentes e investigadores, que se encuentran citados en las bases teóricas, que fundamentaron las variables auditoría operativa y liquidez.

Este trabajo de investigación es un aporte valioso para todas las empresas, porque en el futuro se pretende identificar y minimizar los riesgos de cobranzas, aplicando las políticas necesarias y reforzando los puntos débiles que se presenten en las distintas áreas de las empresas, sobre todo al área de cobranzas, ya que es un área muy importante para que la empresa pueda contar con la liquidez necesaria, para hacer frente a las distintas obligaciones.

Palabras claves: Auditoría operativa, liquidez, riesgos.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine how the operational audit to the collection area is related to liquidity in the company Clínica de Audífonos S.A.C. This research included information and logistics facilities for the development of this study.

The company Clínica de Audífonos S.A.C., is a Peruvian company dedicated to the field of Audiological Health, offering the sale of medicated hearing aids, services of audiological evaluation, specialized technical service of medicated hearing aids. In addition, the Hearing Aid Clinic S.A.C., also offers to improve the quality of life of people with hearing problems, providing high quality hearing aids and technology.

A descriptive research methodology was used and, at the same time, information was collected from various backgrounds and researchers, who are cited in the theoretical bases, which supported the variables operational audit and liquidity.

This research work is a valuable contribution for all companies, because in the future it is intended to identify and minimize the risks of collection, applying the necessary policies and reinforcing the weaknesses that arise in the different areas of the companies, especially in the area of collection, as it is a very important area for the company to have the necessary liquidity, to meet the various obligations.

**Keywords:** Operational audit, liquidity, risks.

## Tabla de Contenidos

Resumen.....	ii
Palabras clave.....	ii
Abstract.....	iii
Keywords.....	iii
Tabla de contenidos.....	iv
<b>1. Problema de la Investigación.....</b>	<b>1</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1 Formulación del problema general.....	3
1.1.2 Problemas específicos.....	3
1.2 Objetivo de la investigación.....	3
1.2.1 Objetivo general.....	3
1.2.2 Objetivos específicos.....	4
1.3 Justificación e importancia de la investigación.....	4
<b>2. Marco Teórico.....</b>	<b>6</b>
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Internacionales.....	6
2.1.2 Nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas.....	14
2.3. Definición de términos básicos.....	26
<b>3. Cronograma de actividades</b>	
<b>4. Recursos y presupuestos</b>	
<b>5. Referencias bibliográficas</b>	
<b>6. Aporte científico o académico</b>	
<b>7. Recomendaciones</b>	
<b>8. Anexos</b>	

## **1. Problema de la Investigación**

### **1.1.Descripción de la Realidad Problemática**

En la actualidad las empresas consideran que la auditoría operativa es trascendental, porque a través de sus actividades, las gerencias de las compañías pueden evaluar la calidad de los procesos y si estos se están cumpliendo según lo establecido en el manual de organización y funciones. Así como conocer los problemas que surgen al momento que el área de cobranzas realice sus operaciones y que pueda existir un impacto en la liquidez de las empresas.

Según la Revista Auditoría & CO (2021) informa que la responsabilidad penal del auditor de cuentas es muy grande debido a que está expuesto a cometer delitos de falsificación, descubrimiento y revelación de secretos, es por ello que es importante la acción del auditor y las auditorías operativas en las empresas a nivel de Latinoamérica.

Según la Agencia peruana de noticias - Andina (22 de enero de 2021) informa que la actual emergencia sanitaria que estamos afrontando, pone a las empresas peruanas en una difícil situación en cuanto a su permanencia en el mercado peruano, la auditoría operativa resulta ser una herramienta de suma importancia para detectar riesgos que permitan cumplir los objetivos trazados por la gerencia.

Según el diario Perú 21 (29 de enero de 2021) informa que la presencia del COVID-19 resulta ser un desafío para la sobrevivencia de las entidades a nivel nacional, es la razón por la cual la auditoría operativa y un adecuado control interno resulta ser, un buen aliado para las empresas, de esta manera se busca lograr minimizar riesgos y a la vez que se cumplan los objetivos de la empresa, y asimismo garantizar su presencia en el mercado peruano.

La empresa Clínica de Audífonos S.A.C., se encuentra ubicada en el distrito de Los Olivos, en la Av. Carlos Izaguirre N° 723, contando con varias sucursales a nivel nacional, su sede central se encuentra en la ciudad de Lima, cuenta con 6 años al servicio y dedicación a sus clientes. La misión de la empresa es la de mejorar la calidad de vida de las personas con problemas auditivos, a través de productos de alta tecnología, calidad y un servicio especializado, amable y oportuno. La visión es ser la empresa líder en la atención de problemas de audición del país, reconocida por poner al alcance a la población productos de alta tecnología y calidad brindando un servicio especializado, amable y oportuno.

En estos tiempos donde nacen nuevas empresas y otras van perdiendo presencia en el mercado peruano, esto a consecuencia de malos manejos operativos en las distintas áreas que conforman las organizaciones. Es esencial utilizar la auditoría operativa, puesto que, en las empresas se hallan errores y riesgos latentes en las operaciones que se realizan. Uno de los aspectos que ha facilitado el incremento de las ventas es la utilización de las ventas al crédito, el cual brinda a los consumidores o sub-distribuidores la posibilidad de adquirir y cancelarlo posteriormente, brindando facilidades de pago; ante esto las políticas de cobranzas no son las adecuadas.

La empresa Clínica de Audífonos S.A.C. presenta diversos problemas en las cobranzas que repercuten en la liquidez que son, las pérdidas por el tipo de cambio mal tomado, que traen perjuicios al momento de la conversión de la moneda, mal control de los cronogramas de pago para los clientes, la no bancarización en los pagos, el atraso en el cumplimiento de los pagos debido a la pandemia por la falta de acceso a la tecnología y limitaciones al acudir a las entidades financieras. Por todo lo expuesto anteriormente, traen perjuicios económicos a la entidad para hacer frente a las obligaciones a corto y largo plazo.

Según Auditool (2017) explica que la auditoría operativa es una herramienta de mucha importancia, que se basa en supervisar de forma exhaustiva, minuciosa y oportuna el correcto

uso de los recursos. Dicha auditoría operativa se basa en la aplicación de un examen a las áreas con los que cuenta una empresa y, para verificar si estos son usados de manera idónea, eficiente y de calidad para el buen desempeño de las funciones de los colaboradores. De esta manera lograr el óptimo cumplimiento y alcanzar los objetivos trazados por la entidad.

La finalidad de esta investigación es determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas se relaciona con la liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2020.

### **1.1.1. Formulación del problema general**

¿De qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas se relaciona con la liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2020?

### **1.1.2. Problemas específicos**

¿De qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas se relaciona con el crecimiento económico en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2020?

¿De qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas se relaciona con la rentabilidad en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2020?

¿De qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas se relaciona con la competitividad en el mercado en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.2020?

## **1.2.Objetivo de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas se relaciona con la liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2020.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

Determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas se relaciona con el crecimiento económico en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2020.

Determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas se relaciona con la rentabilidad en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2020.

Determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas se relaciona con la competitividad en el mercado en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2020.

## **1.3 Justificación e importancia de la investigación**

### **1.3.1 Justificación metodológica**

El presente trabajo se justifica metodológicamente, porque esta investigación pretende brindar a futuros investigadores, posibles nuevos métodos, nuevas técnicas, e instrumentos de evaluación, que primero deberán ser validados y confiables, para que se puedan aplicar en próximas investigaciones de variables similares como la auditoría operativa y la liquidez.

### **1.3.2 Justificación práctica**

Esta investigación permitirá, conocer la relación entre la auditoría operativa al área de cobranzas con la liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.; Asimismo esta investigación es importante para la empresa, porque se puede establecer procedimientos adecuados en la auditoría operativa al área de cobranza y, también facilitará minimizar los riesgos que puedan traer atraso y perjuicios de índole económico a la entidad. Por lo tanto, las empresas para mantenerse vigentes, en crecimiento económico, para el bienestar de la misma

entidad y de los colaboradores deberán aplicar las políticas adecuadas y capacitar al personal para lograr los objetivos.

### **1.3.3 Justificación teórica**

El presente trabajo se justifica teóricamente, porque el estudio de la auditoría operativa al área de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., es un trabajo que recopiló aportes teóricos de varios autores importantes. Asimismo, esta investigación será un aporte para diversas empresas del mismo rubro de audiolgía y otras relacionadas a la actividad. Principalmente para las empresas que cuenten con problemas en el área de cobranzas y que repercutan a la liquidez; y así conocer fundamentos teóricos, para que tomen decisiones oportunas y minimicen los riesgos operativos a las distintas áreas de la empresa y en especial al área de cobranzas.

## **2. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

**Acuña (2018)** realizó un proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, C.P.A., para la universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador, titulado “Auditoría Operativa como Herramienta de Control en el Área de Ventas y su Presentación en los Estados Financieros”. El objetivo principal Analizar como la Auditoría Operativa aporta como herramienta de control en el área de ventas, para evaluar y validar la información, y los procesos que se llevan a cabo.

La metodología de la investigación que se aplicó fue la observación directa, aplicación de cuestionarios, entrevistas. La población que intervino para llevar a cabo la investigación

estuvo representada por todos los colaboradores de la empresa, Gerente General, Administradora, Contador, Asistente Contable, Jefe de Bodega y Vendedores.

El investigador concluye, que una empresa dedicada a la comercialización de una variedad de productos para el hogar, pese a su desarrollo y crecimiento la directiva no se percató de la elaboración de manuales de políticas y procedimientos en cada una de las áreas, lo que provoca que los colaboradores caigan en errores involuntarios.

Las empresas deben contar con un manual de políticas y procedimientos para que las distintas áreas puedan tomar como referencia lo dicho en el manual, es una guía muy importante para reducir errores que puedan repercutir en pérdidas económicas para la entidad y contratiempos para el cumplimiento de las funciones. Por otro lado, la relación que pueda existir con los colaboradores no debe mermar la responsabilidad, seriedad y profesionalismo con el que debe actuar el trabajador cuando realice sus funciones.

**Choez (2017)** realizó un proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, C.P.A.”, para la universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador, titulado “Auditoría Operativa a los Procesos Contables y su Presentación en los Estados Financieros”. El objetivo principal fue efectuar una auditoría operativa a los procesos contables a fin de comprobar su incidencia en la presentación razonable de los estados financieros.

La investigación se realizó con las siguientes herramientas, las encuestas, entrevistas y la revisión documental. La población para esta investigación estuvo conformada por ocho colaboradores que comprenden, el gerente, contador, personal del área contable y administrativo.

El investigador concluye que la información presentada en los Estados Financieros de TECNOFLUIDO S.A. del 2015, fueron razonables considerando que la diferencia detectada en

la cuenta de inventarios y propiedad y equipos no es significativa, pero no proporciona información real y oportuna para una buena toma de decisiones debido a los ajustes y reclasificaciones que deben efectuarse.

La realización de las operaciones contables son esenciales para las entidades en general, contar con un personal que conoce sobre las normas contables, contar con un sistema contable o ERP (Enterprise Resource Planning) que faciliten el proceso de la información son herramientas para lograr un buen proceso contable, todo esto acompañado de las políticas contables que van a servir como guías para la realización de las funciones. El buen desempeño del personal, la tecnología, capacitaciones constantes al personal y las políticas contables son las herramientas que ayudaran a las empresas a tener los estados financieros de manera oportuna, confiable y comprensible para fines que convenga a la gerencia.

**Erazo (2018)** realizó un proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, C.P.A., para la universidad Regional Autónoma de los Andes, Tulcán – Ecuador, titulado “Estrategias financieras para el fortalecimiento de la liquidez en la empresa Rincolacteos”. El objetivo principal fue la de desarrollar estrategias financieras que fortalezcan la liquidez en la empresa Rincolacteos de la ciudad de Tulcán.

La metodología de la investigación fue de enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo). Fue de tipo bibliográfico, de campo, aplicada, descriptiva, correlacional. La población constó de nueve personas que fueron el total de los colaboradores de la empresa.

El investigador concluye, que la fundamentación teórica sobre las estrategias financieras y la liquidez extraídas de diferentes fuentes bibliográficas aportó de una manera notable en el proceso y desarrollo de la presente investigación, de esta manera, se obtuvo los conocimientos

necesarios y determinar las estrategias financieras para el fortalecimiento de la liquidez en la empresa Rincolacteos.

Las empresas para poder tener mejores rendimientos en el mercado deben aplicar ciertas estrategias financieras, el apalancamiento financiero, adquisición de nuevos activos, fusión con proveedores de materia prima, entre otras importantes estrategias. El cumplimiento de estas, volverá más competitivos y más atractivos a las empresas en el mercado, para las entidades financieras, frente a los competidores y stakeholders.

**Quimí (2017)** realizó un proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, C.P.A. para la universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador, titulada “Gestión Financiera de las Cuentas por Cobrar y su efecto en la Liquidez de la Compañía Wurth Ecuador S.A.”. El objetivo principal fue describir la gestión financiera de las cuentas por cobrar en la reducción de la morosidad de los clientes para mejorar la liquidez.

La investigación fue de nivel descriptiva simple, se recolectó información por medio de lectura, estos fueron documentos y materiales que fue revisado, la población constó de 17 colaboradores que integra la compañía, entre ellos, gerente general, contador, jefe financiero, secretaria, departamento de contabilidad, departamento de ventas y bodega.

El investigador concluye que las normas de control en cuánto al otorgamiento de crédito a cliente no se han cumplido las mismas que se ven en la cartera vencida.

Para un óptimo funcionamiento de las áreas, en especial del área de cobranzas se debe cumplir con lo establecido en el manual de políticas y procedimientos, esta guía nos permite realizar las funciones, reduciendo los mínimos errores que puedan traer retraso en las operaciones y perjuicio económico a la entidad.

**Castro (2020)** realizó un proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, para la universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador, titulada “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Unidad Educativa Nuevo Continente”. El objetivo principal fue evaluar el impacto de las cuentas por cobrar en la liquidez de la Unidad Educativa Nuevo Continente.

La investigación fue de nivel descriptiva simple, se recolectó información bibliográfica investigación documental y entrevista, tuvo como población a 11 colaboradores que integra las áreas de la unidad educativa, entre ellos, rectorado, vicerrectorado, contabilidad y cobranzas.

El investigador concluye que no existen políticas para otorgar crédito en la unidad educativa, aquello provoca que no se mida la capacidad de pago de los clientes y exista una alta tasa de clientes, que no cumplen con las condiciones de pago, lo que ocasiona el aumento de incobrabilidad en las cuentas.

Las estrategias de ventas que realizan las empresas son de vital importancia para fidelizar con los clientes, estas estrategias deben estar acompañadas del buen uso del manual de políticas y procedimientos, que será la guía para cumplir de la mejor manera estrategias, que traerán como consecuencia beneficios económicos para la entidad.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Negrón (2016)** realizó una tesis para optar el título profesional de Contador Público, para la universidad César Vallejo, titulada “Auditoría Operativa desde la Perspectiva de los Coordinadores de la Empresa UPS SCS PERU S.R.L, en la Provincia Constitucional del Callao 2015”. El objetivo principal de la investigación fue determinar las áreas con deficiencia o que estén perjudicando a la productividad de la empresa Ups SCS Perú S.R.L., Provincia Constitucional del Callao.

La investigación fue de nivel descriptiva simple, para la recolección de datos se aplicó encuestas a una población o muestra que consta de todos los trabajadores de la empresa Ups SCS Perú S.R.L.

El tesista concluye que los procesos operativos son eficientes y que los controles permiten alcanzar el rendimiento en su totalidad y buscar un mayor crecimiento, en el área que la requiera para llegar alcanzar las metas de la empresa.

Toda organización debe realizar una evaluación a los distintos procesos operativos, llegando fortalecer las debilidades que puedan existir y corregir las que se han realizado de manera deficiente, para determinar si estas cumplen según lo previsto por la gerencia, al cumplir con los objetivos este traerá mejores rendimientos económicos y mayor satisfacción para los clientes.

**Del Valle (2017)** realizó un trabajo de investigación para optar el grado de Bachiller de Contabilidad y Finanzas”, para la Universidad Privada del Norte, titulada “El proceso de cobranzas y su incidencia en la liquidez de Tigo S.A.C., Ate 2017”. El objetivo principal fue determinar de qué manera el proceso de Cobranzas incide en la liquidez de Tigo S.A.C., Ate 2017.

La investigación fue de nivel descriptiva simple, para la recolección de datos se aplicó encuestas a una población que consta de 38 trabajadores pertenecientes a las distintas áreas administrativas de la organización.

El tesista concluye que la gestión del proceso de cobranzas afectó a la empresa TIGO S.A.C en no tomar decisiones acerca de la calificación de la cartera de clientes y en realizar de manera frecuentemente las revisiones de las evaluaciones de créditos, que permitió identificar la fidelización de los clientes de acuerdo a un buen planteamiento para la política de cobranzas.

Toda empresa debe considerar que las operaciones que realicen deben ser en base a lo establecido en el manual de políticas y procedimientos, esto para no cometer errores que puedan repercutir en la liquidez. El área de cobranzas es un área fundamental en la organización es por ello que debemos realizar arquezos de caja o revisiones de manera sorpresivas, revisión de la cartera de clientes, fidelizar con ellos para tener un mejor control y que no sea vea perjudicada la empresa en la liquidez.

**Nunton (2019)** realizó una tesis para optar el título de Contador público con mención en Auditoría”, para la Universidad Privada de Tacna, titulada “Las cuentas por cobrar y su relación en la liquidez de Corporación Lindley S.A., periodos 2012 – 2019”. El objetivo principal fue determinar la relación de cuentas por cobrar con los indicadores de liquidez de Corporación Lindley S.A., periodos 2012-2019.

La investigación fue de nivel descriptiva causal, se utilizó la técnica de análisis documental, para la recolección de datos la población constó de los EE.FF. de la Bolsa de Valores de Lima de los períodos 2012 -2019.

El tesista concluye que respecto a la variable cuentas por cobrar, las dimensiones de procedimientos de cobranza y morosidad no se encuentran relacionados directa y significativamente con la variable liquidez de la Corporación Lindley S.A, en los periodos 2012 -2019, en cambio la dimensión incobrabilidad se relaciona inversa y significativamente con la variable liquidez de la empresa en los periodos indicados.

En las empresas pueden existir clientes morosos que tardan en realizar las cancelaciones de los bienes o servicios que se transfieren, también puede existir malos procedimientos de cobranza que puedan repercutir en la liquidez de la empresa, pero el mayor peligro que pueda existir, al realizar estas operaciones en las áreas de cobranzas de cualquiera empresa, es que esas cobranzas lleguen a ser incobrables, esto se puede dar por no subsanar o actualizar los

procedimientos que se realizan. Teniendo como consecuencias perdidas y falta de liquidez en la empresa para hacer frente a las obligaciones con las que cuentan.

**Palacin (2018)** realizó una tesis para optar el título profesional de Contador Público, para la universidad César Vallejo, titulada “Planificación financiera y su incidencia en la liquidez de las empresas del sector transporte pesado, en el distrito de Los Olivos 2017”. El objetivo principal de la investigación fue determinar de qué manera la planificación financiera incide en la liquidez de las empresas del sector transporte pesado, en el distrito de Los Olivos 2017.

La investigación fue no experimental y el tipo de diseño del estudio fue transversal teniendo un enfoque cuantitativo, para la recolección de datos se aplicó encuestas a una población de 63 personas quienes fueron parte del tamaño de la muestra de la empresa de transporte pesado del distrito de los Olivos.

El tesista concluye que a través de los resultados obtenidos se demostró que la planificación financiera incide con la liquidez en las empresas del sector transporte pesado, en el distrito de Los Olivos, 2017; en el cual se afirmó, que la planificación financiera ayuda de una manera positiva en la liquidez de las empresas, también a su vez proporciona una información clara basada en presupuesto y proyecciones para tomar decisiones asertivas con el fin de generar mayor liquidez en las empresas.

Las empresas peruanas deben contar con personal idóneo en el área financiera, porque a través de estas herramientas, se puede medir el rendimiento financiero de las entidades, determinando si esta es negativa o positiva en cuanto a la liquidez. También ayuda a suministrar información fiable y oportuna para buena toma de decisiones por parte de la gerencia, para generar mayor liquidez en la organización.

**Becerra (2017)** realizó una tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, para la universidad César Vallejo, titulada “La gestión financiera y su influencia en la liquidez de la empresa Repsol S.A En los Olivos, 2017”. El objetivo principal de la investigación fue determinar la influencia de la gestión financiera en la liquidez de la empresa Repsol S.A en los Olivos, 2017.

La investigación fue no experimental de corte transversal, teniendo como técnica para la recolección de información de la muestra, la encuesta, que fue a una población que constó de 54 empleados de las distintas áreas, Gerencia, Finanzas, Administración, R.R.H.H., entre otras de la organización.

El tesista concluye que la gestión financiera tiene relación con la liquidez de la empresa Repsol S.A. en los olivos, 2017.

Contar con profesionales calificados en el área de finanzas de las empresas es primordial, ya que a través del trabajo de estos profesionales se logra obtener información financiera confiable, oportuna y comprensible para que los gerentes tomen decisiones en bienestar de la compañía.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Auditoría operativa**

#### ***2.2.1.1 Definición de auditoría operativa***

Según Álvarez (como se citó en Reyes, 2018) menciona que la auditoría operativa es una evaluación independiente y profesional que se aplica a todas las actividades operacionales de una entidad, con análisis, objetividad y orden, con la finalidad de determinar si se cumplen políticas, procedimientos administrativos y normas administrativas establecidas por la

dirección, y a la vez verificar si se cumplen con los procedimientos establecidos por la organización.

Según Blanco (2016) define que la auditoría operacional: “persigue detectar problemas y proporcionar bases para solucionarlos; prever obstáculos a la eficiencia; presentar recomendaciones para simplificar el trabajo e informar sobre obstáculos al cumplimiento de planes a la administración de las entidades” (p.11).

Según Tapia (2016) define que la auditoría operacional “es la valoración independiente de todas las operaciones de una entidad, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables, si siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente” (p.30)

#### ***2.2.1.2. Objetivos de auditoría operativa***

Según Álvarez (como se citó en Reyes, 2018) menciona que los objetivos de la auditoría operativa son los de elaborar y proporcionar informes referentes a los aspectos gerenciales, administrativos y operativos de la entidad. Teniendo en cuenta si los procesos y operaciones están de acuerdo a lo establecido por la gerencia, evaluando si cumplen los tres “e” grado de eficiencia, eficacia y economía, para determinar si estos son los adecuados y si es posible, minimizar los riesgos.

Según Huamán (como se citó en De la Cruz, 2018) menciona que los objetivos de la auditoría operativa están dirigidos a determinar si la entidad está alcanzando los objetivos trazados y previstos por la gerencia, en el grado de eficacia eficiencia y economía; también menciona si se alcanzado las metas esperadas según lo establecidos en los manuales de la entidad y los dispositivos legales externos.

#### ***2.2.1.3. Importancia de la auditoría operativa***

Según Suarez (como se citó en De la Cruz, 2018) menciona que la auditoría operativa es el medio de control que se llevará sobre las operaciones de una entidad. Es más aplicado al sector público, puesto que en el sector privado cuenta con un instrumento automático que resuelven su eficiencia y eficacia.

Para los autores Capcha y Velásquez (como se citó en De la Cruz, 2018) mencionan que la auditoría operativa permite agilizar el crecimiento y desarrollo de las compañías buscando la eficiencia, eficacia, minimizando los errores para continuar con los planes y procedimientos establecidos según los manuales, permitiendo a los profesionales involucrados desarrollar un trabajo idónea, dándole un valor significativo a la auditoría, puesto que los resultados de este serán muy beneficiosos para la entidad.

Según Falconi (como se citó en De la Cruz, 2018) menciona que la auditoría operativa es importante porque es un examen sistemático efectuado por un profesional en la materia, que encuentra evidencias y está elaborado para proveer de información de cómo se está llevando a cabo el rendimiento y desempeño de la compañía, para mejorar la eficacia, eficiencia y economía de la entidad.

#### ***2.2.1.4. Tipos de auditoría.***

Según Álvarez (como se citó en Reyes, 2018) menciona que la auditoría operativa es una evaluación independiente y profesional que se aplica a todas las actividades operacionales de una entidad, con análisis, objetividad y orden, con la finalidad de determinar si se cumplen políticas, procedimientos administrativos y normas administrativas establecidas por la dirección, y a la vez verificar si se cumplen con los procedimientos establecidos por la organización.

Es una actividad independiente y objetiva, de aseguramiento y consulta para agregar valor, y mejorar las operaciones realizadas por una organización. Ayuda a una organización a cumplir con sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinado, para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión, dirección de riesgos, control y dirección.

Dentro de los principales objetos de la auditoría interna son: Coordinar y controlar las operaciones de sus divisiones, sucursales y plantas. Protegerlas en contra de fraudes, pérdidas y errores contables.

- **Auditoría Interna**

Según Cordero (2016) menciona que la auditoría interna es una actividad de evaluación independiente y objetiva que aportan a reforzar y mejorar las operaciones contables, de gestión, financieras que se realizan en una entidad para poder alcanzar los objetivos. El fin de esta es reforzar y mejorar las operaciones para cumplir los objetivos con eficiencia y eficacia, minimizando los riesgos.

Por otro lado, Tapia, Rueda de León y Silva (2019) mencionan que la auditoría interna se origina siendo como objetivo primordial el de fortalecer las áreas de una entidad, disminuyendo y evitando riesgos, protegiendo los activos, y evitar y prevenir fraudes, mejorando los controles de las actividades de la compañía para lograr los objetivos trazados.

- **Auditoría externa**

Según Cordero (2016) menciona que la auditoría externa es un proceso del cual se halla evidencias sobre lo sucedido en la entidad y comprobar si se cumplen los objetivos trazados, es elaborada por un auditor profesional independiente, externo y ajeno a la empresa, el cual va cumplir con de manera cabal esta función.

Según Tapia, Rueda de León y Silva (2019) menciona que la auditoría externa es la revisión sistemática a las operaciones, transacciones, cuentas, los estados financieros de la

organización, en un período determinado y elaborado por un profesional externo a la entidad. Esta revisión servirá para determinar si se está cumpliendo lo establecido en el manual de organización y funciones con los que cuenta la empresa y disposiciones legales externas para el buen desarrollo de sus operaciones.

- **Auditoría financiera**

Según Tapia, Rueda de León y Silva (2019) menciona que la auditoría financiera es la revisión que se realiza a las cuentas y a los estados financieros de una entidad, en un determinado tiempo, el cual es elaborado por un profesional capacitado que aplicará las normas para determinar si están conforme a lo establecido el marco conceptual para la elaboración de los estados financieros. Este profesional detectará si se cumple lo establecido en las normas para la preparación y elaboración de los estados financieros, si existen errores materiales y fraude en los estados financieros.

De la misma manera, según Cordero (2016) menciona que la auditoría financiera es el examen y revisión que se ejecuta a las cuentas y los estados financieros, de acuerdo al marco normativo de la información financiera, siempre que se realice la emisión del informe de auditoría sobre lo realizado en las operaciones.

#### ***2.2.1.5. Normas de la auditoría operativa***

Según Sandoval (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona que son guías que facilitan a los profesionales encargados de establecer las auditorías a ejecutar las funciones encomendadas con la responsabilidad necesaria para dar un buen informe de auditoría.

- **Normas generales**

Según Sandoval (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona que la auditoría lo elaborará un profesional en el campo que tenga el conocimiento, experiencia y este facultado como

auditor independiente que se rija por las normas de auditoría, los valores éticos, que mantenga un postura y actitud independiente, que cuente con ética profesional para realizar las funciones por el cual fue contratado.

Según Grimaldo (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona que se establecerá una auditoría competente realizada por profesionales, que se regirán por la ética y buenos valores para realizarla, estos aplicarán las normas y principios al trabajo de auditoría.

- **Normas sobre el trabajo de campo**

Según Sandoval (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona que las operaciones realizadas en el proyecto deben estar planificadas correctamente, el personal de apoyo para este proyecto debe ser supervisado y evaluado constantemente para que cumplan su función y no exista ningún contratiempo.

Se debe tener claro el control a realizar para elaborar y diseñar la auditoría, definir el tiempo que durará la misma y de las evidencias que llevarán a cabo.

Según Grimaldo (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona que estas hacen referencia a las recomendaciones técnicas y métodos de auditoría establecidas por el auditor, que añadirá el óptimo desempeño para la ejecución del trabajo.

- **Normas sobre información**

Según Sandoval (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona que el informe debe revelar si operaciones son elaboradas de acuerdo con las normas que correspondan a cada una de ellas, las contables según las normas internacionales de información financiera, los estados financieros con las normas de información financiera, entre otras.

En los documentos de trabajo se debe describir lo sucedido en las operaciones que puedan afectar y poner en riesgo el buen funcionamiento de las operaciones con relación a

períodos anteriores. En el informe de auditoría se debe incluir la opinión a los estados financieros y alguna sugerencia que no pueda emitirse en el dictamen de auditoría.

Según Grimaldo (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona que aquí se establece todo lo concerniente al informe de auditoría, muestra, estructura, contenido, entre otros, que validan el requerimiento que se debe considerar para poner en conocimiento los resultados del informe de auditoría.

#### ***2.2.1.6. Metodología de la auditoría operativa***

Según Villarroel (2007) Las etapas son las siguientes:

- Etapa Preliminar: En esta etapa debemos contar un conocimiento acerca de la entidad antes de iniciar la auditoría.
- Etapa de Estudio General: En esta etapa debemos establecer las áreas críticas, de esa manera determinaremos de donde se originan las debilidades que originan el problema y trabajar en ellas para reducir los errores.
- Etapa de Estudio Específico: En esta etapa se determina los problemas evidentes y probables y las causas reales que la originan. El Auditor genera un modelo de control. Con la información recopilada y en las condiciones necesarias procedemos a realizar un análisis del problema, con la finalidad de establecer los juicios que indiquen el diagnóstico del verdadero estado de la situación.
- Etapa de Comunicación de Resultados: En esta etapa está relacionado con el informe que nos entrega un juicio coherente, experto e independiente en relación a la materia sometida a examen con la debida evidencia. Este informe contiene:
  - Objetivo de la auditoría.
  - Metodología.
  - Alcance del trabajo.
  - Diagnóstico.

- Recomendaciones.
  - Pronóstico.
  - Anexos.
- Etapa de Seguimiento: En esta etapa el profesional realizará un seguimiento a las debilidades detectadas y determinará si estas han tenido solución. Si el auditor pertenece a la entidad esta se evita etapa.

#### ***2.2.1.7. Riesgos en la auditoría operativa***

Según Espino (2014) define que “es función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección. La valoración del riesgo se basa en los procedimientos de auditoría aplicados para obtener información necesaria con dicho propósito y en la evidencia obtenida durante toda la auditoría”. (p. 44).

- **Riesgo inseparable**

Según Morales (como se citó en De la Cruz, 2018) menciona que riesgo inseparable es la sospecha de error en la en la sociedad, representa el riesgo que puedan existir errores significantes en su evolución, instituciones, en los aspectos financieros y no financieros, comercio o estado, sin verificar el resultado del uso del control interno que lo conforma.

- **Riesgo de comprobación**

Según Morales (como se citó en De la Cruz, 2018) menciona que el riesgo de comprobación representa el riesgo que los errores importantes que se pueden encontrar en un procesamiento, negocio, en el aspecto financiero o no financiero, estén cubiertos o descubiertos por la organización de control.

- **Riesgo de descubrimiento**

Según Morales (como se citó en De la Cruz, 2018) menciona que el riesgo de descubrimiento representa el riesgo que la metodología aplicada por el grupo de profesionales

encargados del trabajo de auditoría no evidencie los errores más significativos que haya evadido la organización de control interno.

- **Riesgo inherente**

Según Espino (2014) menciona que el riesgo inherente es mayor para algunas pruebas realizadas y tipos de transacciones, cuentas contables o ciertas afirmaciones a revelar de las propias entidades. Lo externo también puede repercutir en lo interno.

- **Riesgo de control**

Según Espino (2014) menciona que este riesgo de control va depender que tan eficaz va ser la elaboración, implementación y cuidado que se le dé al control interno de la entidad, si se hace esto efectivo la empresa podría cumplir con los objetivos trazados.

- **Riesgo de detección**

Según Espino (2014) define que “para un determinado nivel de riesgo de auditoría, el nivel aceptable de riesgo de detección es inversamente proporcional a los riesgos valorados de incorrección material en las afirmaciones”. (p. 46).

## **2.2.2. Liquidez**

### ***2.2.2.1. Definición de liquidez***

Según Rubio (2007) menciona que la liquidez es la capacidad con la que cuenta una empresa para cumplir sus compromisos corrientes con terceros en un determinado tiempo, es la capacidad de su liquidez a un corto plazo.

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que la liquidez, es la disposición que se tiene del efectivo y cualquier otro activo para pagar sus deudas, proveedores, gastos, personal, etc. Las entidades siempre necesitaran esta liquidez para hacer frente a sus compromisos. Si el nivel de liquidez es bajo, estamos frente a una empresa que necesita capital adicional y su rendimiento es bajo.

Según Morales, Morales y Alcocer (2014) menciona que los activos líquidos son los que tienen la capacidad de convertirse fácilmente en efectivo, de una manera muy rápida al precio de mercado del momento en que es intercambiado, sin que llegue perder alguna fracción de su valor.

#### ***2.2.2.2. Importancia de la liquidez***

Según el diario Gestión (24 de junio de 2016) informa que es muy importante contar con liquidez para poder cancelar nuestras obligaciones, aunque tengamos un patrimonio sólido, es importante que contemos con liquidez. Si no estaríamos en problemas, porque para poder cancelar una deuda es importante la liquidez y si no contamos con liquidez debemos financiarnos y para financiarnos recurriríamos a los bancos y con ellos generaríamos más gastos por intereses, entre otros. Mantener todo nuestro dinero invertido a la larga resulta ser una mala idea. Es por eso la importancia de la liquidez.

Según el diario La República (23 de marzo de 2020) informa que ante la presencia de esta pandemia y el cierre de las actividades comerciales las empresas recurren al sector financiero para poder alcanzar alguna línea de crédito para cubrir las nóminas, proveedor, arriendo, entre otros. Puesto que, ante el cierre generalizado de los comercios las empresas no cuentan con liquidez y tienen que recurrir a los bancos para obtener financiamiento y hacer frente a sus deudas. Es la razón por la cual es importante contar con liquidez en las empresas.

#### ***2.2.2.3. Riesgo de liquidez***

Según la Superintendencia de economía popular y solidaria del Ecuador (2015) menciona que el riesgo de liquidez se define como escasez potencial a consecuencia de hechos que afecte la capacidad de contar con los recursos que nos ayuden a hacer frente a las obligaciones, sea por la demora que se presenta al vender activos o tener reducida las fuentes de financiamiento.

#### ***2.2.2.4. Riesgo de liquidez en empresas peruanas***

Según RPP (01 de febrero de 2021) menciona que el 75 % de empresas en el Perú tendrían problemas de liquidez puesto que pagarían sus deudas con retraso, demorando en el cumplimiento según acuerdo pactado con anterioridad, ya sea con bancos, proveedor, nóminas, etc. Los sectores que se ven involucrados son los de turismo, hotelería que han sido fuertemente golpeados por el cese de sus actividades debido a la presencia del COVID-19. El 25 % restantes de empresas que comprenden educación y consumo no tendrían problemas en cumplir sus obligaciones en los plazos pactados.

#### ***2.2.2.5. Ratios de Liquidez***

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que este ratio evalúa la liquidez, vale decir, la capacidad con la que cuenta una empresa para convertir sus activos en efectivo y hacer frente a sus obligaciones sin tener dificultad.

- **Liquidez corriente**

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que este ratio demuestra la capacidad con la que cuenta una entidad para cumplir sus obligaciones en corto plazo.

$$\text{Liquidez corriente} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{pasivo corriente}}$$

- **Liquidez Rápida o Prueba Acida**

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que también se le conoce como ratio rápido, este ratio mide los soles de los activos corrientes líquidos que son disponibles por cada sol de pasivos corrientes.

$$\text{Ratio rápido} = \frac{\text{Activos corrientes} - \text{inventarios}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

- **Ratio de efectivo**

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que viene a ser el ratio entre los activos corrientes más líquidos, que resulta ser el efectivo y los valores negociables a corto plazo de una entidad, y sus pasivos corrientes. El ratio solo considera solo activos corrientes casi en efectivo y sus equivalentes y los compara contra los pasivos corrientes. Este ratio viene a ser el más importante en empresas que se encuentran en situaciones de crisis.

$$\text{Ratio de efectivo} = \frac{\text{Efectivo} + \text{valores negociables}}{\text{Pasivos corrientes}}$$

### ***2.2.2.6 Dimensiones de la liquidez***

- **Crecimiento económico:** Según Delfín y Acosta (2016) menciona que crecimiento económico se refiere al mayor aumento de la productividad y rendimiento de una empresa en un determinado tiempo.
- **Rentabilidad:** Según Apaza y Barrantes (2020) Se refiere al rendimiento que la entidad percibe de la suma invertida en la empresa o en algún negocio de la cantidad invertida en la empresa.
- **Competitividad:** Según **Cabrera, López y Ramírez (2011)** menciona que la competitividad, se refiere a la presencia de una empresa en el mercado, el valor de su productividad, la demanda, aceptación y alta calidad de los productos que ofrecen en el mercado y sobre todo el bajo costo.

### **2.3. Definición de términos básicos**

**ERP (Enterprise Resource Planning- Sistema de planificación de recursos empresariales):** Según La Asociación española de contabilidad y administración de empresas (2007) menciona que es un término que se utiliza para mencionar al total de actividades que administra las partes más importantes de una empresa, los más conocidos son Banner y el SAP.

**Stakeholders:** Según Rivera y Malaver (2011) afirma que: “Las organizaciones se interrelacionan con la sociedad en la que se ubican al tener vínculos con un grupo de personas u organizaciones con las cuales tienen algún interés”. (p.19).

**Coefficientes o ratios financieros:** Según Flores (2015) define que son “índices utilizados en el análisis financiero que permiten relacionar las cuentas de un estado financiero con otras cuentas de este, u otros estados financieros”. (p.59).

**Auditoría:** Según León (2019) menciona que la auditoría es el examen sistemático que se realiza a los estados financieros de una empresa sin importar la personería jurídica, con intención de dar opinión a los estados financieros en un determinado periodo.

**Fraude:** Según los autores Tapia et al. (2016) menciona que resulta ser un acto malintencionado efectuado por algún persona o empleado de una empresa, que implique uso de argucia con la finalidad de obtener algún beneficio ilegal o injusta

**Diferencia de cambio:** Según Flores (2015) define que “es aquella que nace al momento de intercambiar una moneda con otra usando tasas de cambios distintas.

**Riesgo financiero:** Banco Bilbao Vizcaya Argentaria – BBVA Continental (29 de Julio 2020) menciona que se refiere a la incertidumbre que se producirá en el rendimiento de la inversión realizada, debido a los diferentes cambios que se puedan presentar en el mercado financiero.

**Integridad:** Según León (2019) refiere a la honestidad y veracidad con el que se cuenta al efectuar su función.

### 3. Cronograma de actividades

Actividades	Oct.	Nov.	Dic.	Ener.	Feb.	Mar.	Producto/ Resultado
	2020	2020	2020	2021	2021	2021	
<b>1. Problema de la investigación</b>	X						
1.1 Descripción de la realidad problemática		X					
1.2 Planteamiento del problema		X					
1.2.1 Problema general 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				
<b>2. Marco teórico</b>				X			
2.1 Antecedentes					X		
2.1.1 Internacionales 2.1.2 Nacionales					X		
2.2 Bases teóricas					X		
2.3 Definición de términos					X		
<b>3. Conclusiones</b>						X	
<b>4. Recomendaciones</b>						X	
<b>5. Aporte científico o socio cultural del investigador</b>						X	

#### 4. Recurso y presupuesto

Partida presupuestal*	Código de la actividad en que se requiere	Cantidad	Costo unitario (en soles)	Costo total (en soles)
Recursos humanos	-	-	-	-
Bienes y servicios	Servicios: -Energía eléctrica -Internet	6 meses 6 meses	S/ 30.00 S/ 80.00	S/110.00 S/90.00
Útiles de escritorio	-	-	-	-
Mobiliario y equipos	-	-	-	-
Pasajes y viáticos	-	-	-	-
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)		5 libros en digital Revistas	S/5.00	S/25.00
Servicios a terceros	Consultoría	1 mes	S/300.00	S/300.00
Otros	-	-	-	-
Total				S/525.00

\*El costo del presupuesto fue financiado en su totalidad por el investigador.

\*Los recursos son propios.

## 5. Referencias Bibliográficas

- Acuña, M. (2018). *Auditoría Operativa como Herramienta de Control en el Área de Ventas y su Presentación en los Estados Financieros* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador]. Repositorio institucional <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2047>
- Agencia peruana de noticias - Andina. (2021,22 de enero). *Lima concentró más del 69% de búsquedas online de auditorías financieras en el 2020*. <https://andina.pe/agencia/noticia-lima-concentro-mas-del-69-busquedas-online-auditorias-financieras-el-2020-830910.aspx>
- Apaza M. y Barrantes E. (2020). *Administración financiera*. Instituto Pacifico S.A.C. Actualidad empresarial.
- Auditoría & CO. El portal de la auditoría. (2021,10 de febrero). *La responsabilidad penal del auditor de cuentas*. <https://auditoria-audidores.com/articulos/articulo-auditoria-la-responsabilidad-penal-del-auditor-de-cuentas/>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria – BBVA Continental (2020,09 de julio). *¿Qué es el riesgo financiero? 5 consejos para evitarlo*. <https://www.bbva.com/es/finanzas-para-todos-el-riesgo-financiero-y-sus-tipos/>
- Becerra, L. (2017). *La gestión financiera y su influencia en la liquidez de la empresa Repsol S.A En los Olivos, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14325>
- Blanco, Y. (2016). *Esquema básico de la auditoría operacional*. Ecoediciones. [https://www.academia.edu/41628426/Libro\\_esquema\\_basico\\_de\\_la\\_auditoria\\_operacional](https://www.academia.edu/41628426/Libro_esquema_basico_de_la_auditoria_operacional)
- Cabrera A., López P. y Ramírez C. (2011). *Competitividad empresarial un marco para un estudio*. Universidad Central - Colombia. <https://mba.americaeconomia.com/biblioteca/papers/la-competitividad-empresarial-un-marco-conceptual-para-su-estudio-0>
- Castro, A. (2020). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Unidad Educativa Nuevo Continente* [Proyecto de investigación, Universidad Laica Vicente Rocafuerte

- de Guayaquil - Ecuador]. Repositorio institucional  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3678>
- Choez, D. (2017). *Auditoría Operativa a los Procesos Contables y su Presentación en los Estados Financieros* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil - Ecuador]. Repositorio institucional  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1599>
- Cordero, J. (2016). *Introducción a la auditoría operativa. Ministerio de defensa de España*.  
[https://publicaciones.defensa.gob.es/media/downloadable/files/links/i/n/introduccion\\_a\\_la\\_auditoria\\_operativa.pdf](https://publicaciones.defensa.gob.es/media/downloadable/files/links/i/n/introduccion_a_la_auditoria_operativa.pdf)
- De la Cruz, R. (2018). *La Auditoría Operativa en las cuentas por cobrar en la empresa Markade S.A.C. 2018* [Trabajo de bachiller, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional.  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/643>
- Del Valle, L. (2017). *El proceso de cobranzas y su incidencia en la liquidez de Tigo S.A.C., Ate 2017* [Trabajo de bachiller, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21950>
- Delfín F y Acosta M. (2016). *Importancia y análisis del desarrollo empresarial*. Revista científica Pensamiento y Gestión, N°40  
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/8810/9526>
- Diario Gestión (2016,24 de junio). *¿Qué es la liquidez y por qué es importante?*  
<https://gestion.pe/tu-dinero/liquidez-importante-1-125091-noticia/>
- Erazo, D. (2018). *Estrategias financieras para el fortalecimiento de la liquidez en la empresa Rincolacteos* [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Tulcán – Ecuador]. Repositorio institucional  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7768>
- Espino, M. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. Grupo Editorial Patria.  
<https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074387247.pdf>
- Flores J. y Barrantes E. (2015). *Análisis financieros para contadores y su incidencia en la NIIF*. Instituto Pacifico S.A.C. Actualidad empresarial.

- La Asociación española de contabilidad y administración de empresas (2007). *Sistema de información integrados (ERP)*. Rafael Bergamín - España.  
<https://media.elmostrador.cl/2015/05/nt6.pdf>
- La República (2020,23 de marzo). *La importancia de la liquidez en tiempos del Covid-19*.  
<https://www.larepublica.net/noticia/la-importancia-de-la-liquidez-en-tiempos-del-covid-19>
- León. M. (2018). *Auditoría tributaria preventiva y procedimiento de fiscalización*. Instituto Pacífico S.A.C. Actualidad empresarial.
- Morales A., Morales J. y Alcocer F. (2014). *Administración financiera*. Grupo Editorial Patria.  
[https://books.google.com.pe/books?id=jMS3BgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jMS3BgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Negrón, L. (2016). *Auditoría operativa desde la perspectiva de los coordinadores de la empresa UPS SCS PERU SRL, Provincia Constitucional del Callao –Callao 2015* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6259>
- Nunton, K. (2019). *Las cuentas por cobrar y su relación en la liquidez de Corporación Lindley S.A., periodos 2012 – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio institucional <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1608>
- Palacin, M. (2018). *Planificación financiera y su incidencia en la liquidez de las empresas del sector transporte pesado, en el distrito de Los Olivos 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23450?locale-attribute=en>
- Perú 21 (2021,29 de enero). *Crisis despierta mayor interés de empresas por servicios de auditorías*.<https://peru21.pe/economia/servicios-de-auditorias-en-empresas-se-vuelven-a-reactivar-a-fin-de-ser-mas-eficientes-ante-el-covid-19>
- Quimi, M. (2017). *Gestión Financiera de las Cuentas por Cobrar y su efecto en la Liquidez de la Compañía Wurth Ecuador S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil - Ecuador]. Repositorio institucional  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1922>

Reyes, I. (2018). *Influencia de la auditoría operativa en la gestión de recursos humanos de Viettel Perú S.A.C. sucursal Tacna, periodo 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/614>

Rivera H., Malaver M. (2011). *La organización: los stakeholders y la responsabilidad social*. Editorial Universidad del Rosario.

[https://www.urosario.edu.co/urosario\\_files/a0/a019d4bc-3670-4966-881c-ccaabf47d85c.pdf](https://www.urosario.edu.co/urosario_files/a0/a019d4bc-3670-4966-881c-ccaabf47d85c.pdf)

RPP.PE (2021,01 de febrero). *Un 75% de empresas no podrían pagar sus deudas a tiempo*. <https://rpp.pe/economia/economia/un-75-de-empresas-no-podrian-pagar-sus-deudas-a-tiempo-coronavirus-en-peru-covid-19-noticia-1318245?ref=rpp>

Rubio, P. (2007). *Manual de análisis financiero*. ISBN. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/255/index.htm>

Superintendencia de economía popular y solidaria del Ecuador. (2014). *Análisis de riesgo de liquidez del sector financiero popular y solidario*. Estudios Especializados SFPS.

[https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Liquidez%20\(Corregido\).pdf/71ecd018-0999-4508-8c83-9218d21452c3](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Liquidez%20(Corregido).pdf/71ecd018-0999-4508-8c83-9218d21452c3)

Tapia C., et al. (2016). *Fundamentos de auditoría*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. <https://es.scribd.com/read/416315787/Fundamentos-de-auditoria-Aplicacion-practica-de-las-Normas-Internacionales-de-Auditoria#>

Tapia C., (2016). *Contabilidad Financiera a corto plazo*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C. <https://es.scribd.com/read/416315787/Fundamentos-de-auditoria-Aplicacion-practica-de-las-Normas-Internacionales-de-Auditoria#>

Tapia, Rueda de León y Silva (2019). *Auditoría interna, Perspectivas de vanguardia*. Instituto Mexicano de Contadores Públicos, A.C.

<https://es.scribd.com/read/416316332/Auditoria-Interna-Perspectivas-de-vanguardia#>

Villarroel, E. (2007). Auditoría Operativa. Universidad Central.

[https://www.emagister.com/uploads\\_courses/Comunidad\\_Emagister\\_67166\\_67166.pdf](https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf)

Zavaleta, J. (2018). La Auditoría Operativa Incide en el Desarrollo Empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el 2018 [Trabajo de bachiller, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/457>

## **6. Aporte Científico o académico**

El presente trabajo de investigación brinda un aporte científico, porque permite comprender los conceptos de la auditoría operativa y la liquidez, con la presentación de definiciones y citas de diversos investigadores, el objetivo de este estudio, fue determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas se relaciona con la liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2020.

Debemos poner énfasis que la auditoría operativa está comprendida por diversos subtítulos como la definición, los objetivos, la importancia, los tipos, las normas, metodología de la auditoría operativa, y riesgos de la auditoría operativa y dichos conceptos son importantes porque ayuda a entender, como se debe poner en práctica, los procesos operativos de cobranzas.

En cuanto a la liquidez, es importante resaltar que esta variable, quiere informar, sobre la importancia de este recurso ya que con ella, podemos realizar operaciones comerciales de forma inmediata, cumplir las obligaciones con terceros y con el personal, sin tener que recurrir a otras fuentes de financiamiento.

Este trabajo de investigación, será un aporte para la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., para que la gerencia, considere la forma en que aplicará una auditoría operativa en el área de cobranzas, así comprender lo importante que es contar con la liquidez y ver la real situación por la que atraviesa la organización y, a su vez verificar, si cuenta con pérdidas que puedan mermar el crecimiento económico.

## 7. Recomendaciones

- 1) Se recomienda que la gerencia de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C. aplique lo establecido en el manual de organización y funciones, si no cuentan con el manual lo puedan implementar para que el personal del área de cobranzas cumpla con las labores encomendadas y trate en lo posible de evitar y minimizar los riesgos que puedan presentarse.
- 2) Se recomienda a la gerencia de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C. realice acciones que motiven al personal, brindándoles reconocimientos, oportunidades de ascender, agasajos, entre otros. Sobre todo, capacitación para que cumplan con eficiencia y eficacia las funciones que le corresponde y puedan producir de la mejor manera, según lo esperado por la gerencia y, exista un crecimiento económico por parte del personal y de la empresa en general.
- 3) Se recomienda hacer un análisis de liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., para determinar el grado de liquidez con el que cuente la empresa o si está en riesgo, para que pueda tomar medidas que lleve a la empresa a una buena salud financiera y que le permita adquirir los equipos, materiales, cumplir con el personal y los compromisos con terceros.

## 8. Anexos

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 26 de febrero de 2021

**Para:**

**MBA Doris Farfán Valdivia**

**(Jefa de grados y títulos de la Universidad Peruana de las Américas).**

Mediante la presente carta, la empresa *Clínica de Audífonos S.A.C.* con número de RUC 20600875214 ubicado en la dirección legal de Av. Carlos Izaguirre 723 - Los Olivos, autoriza al **Sr. Miguel Ángel Marquina Ávila**, identificado con N° de DNI: 44019133, a desarrollar su trabajo de investigación titulado: **“Auditoría operativa al área de cobranzas y su relación con la liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2020”**, para obtener el grado de bachiller de Ciencias Contables y Financieras en dicha casa de estudio.

Atentamente:

  
.....  
**FIORELA GAITAN SALAZAR**  
**GERENTE GENERAL**  
**Clínica de Audífonos S.A.C.**  
Gerente de la empresa  
**Clínica de Audífonos S.A.C.**