

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**LA AUDITORIA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN
LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TRADE
FEGA S.A., MIRAFLORES-LIMA EN EL AÑO 2019**

PARA OPTAR EL TITULO DE CONTADOR PUBLICO

AUTORA:

YOVANNY RUIZ HUAMAN

(0000-0003-2972-6596)

ASESOR:

MG. MILLAN BAZAN, CESAR AUGUSTO

(0000-0002-6641-0980)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN TRIBUTACION Y AUDITORIA

LIMA, PERÚ

DICIEMBRE, 2020

Dedicatoria

Esta tesis lo dedico con mucho amor a DIOS; por ser mi fortaleza, porque nunca permitió que deje de cumplir mis metas y estuvo allí en todo momento. A mis padres, hermanos(as) por su apoyo incondicional para que yo pudiera seguir adelante con mis metas y objetivos. A mis profesores que con su paciencia y sus enseñanzas nos preparan para hacer Excelentes Profesionales con ética en el futuro.

Agradecimiento

Quiero agradecer primero a Dios por darme salud e inteligencia con la que puedo pensar en mis metas y objetivos trazados. A mis padres, hermanos(as) porque ellos estuvieron ahí incentivándome a seguir preparándome en los estudios.

También a mis maestros, ya que ellos me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día. y todas las personas involucradas en mi formación universitaria que me apoyaron de diferentes maneras, que siempre me alentaron a seguir avanzando en la vida.

Resumen

El presente trabajo de investigación lleva como título, La auditoría operativa y su incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa Trade Fega S.A, Miraflores -Lima en el año 2019 el objetivo de esta tesis es. Determinar en qué medida, la auditoría operativa incide en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019.

Con respecto a la metodología de la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo investigación tipo básica, nivel descriptivo-explicativo, a razón que el trabajo de investigación busca determinar propiedades, peculiaridades que son fundamentales para realizar el estudio basada en análisis El diseño de la investigación es no experimental simple transversal porque permite dar a conocer explícitamente la controversia y diferenciación, que hay sobre el tema.

La población en la presente investigación estuvo conformada por 20 colaboradores de las diferentes áreas gerencia, administración y recursos humanos en la empresa Trade Fega S.A, La técnica utilizada encuesta y el instrumento de recolección el cuestionario teniendo como preguntas 20 ítems, siendo estas validadas, la variable auditoria operativa estuvo conformada por 10 ítems y la segunda variable cuentas por cobrar estuvo conformada por 10 ítems, para el procesamiento de los datos se ha utilizado el Cronbach cuyo coeficiente es 0,903. Finalmente se llegó a la conclusión empresa Trade Fega S.A, en el distrito de Miraflores, Lima año 2019, atraviesa por una problemática de atraso en las cuentas por cobrar debido a que no se realiza auditoria operativa a los registros contables. De esta manera se observa su importancia a fin de incidir en la ejecución de las cuentas por cobrar.

Palabras claves: auditoria operativas cuentas por cobrar, técnicas y procedimientos.

Abstrac

This research work is entitled, The operational audit and its impact on accounts receivable in the company Trade Fega S.A., Miraflores -Lima in 2019 the objective of this thesis is. Determine to what extent, the operational audit affects the accounts receivable of the company Trade Fega S. A, Miraflores - Lima in 2019.

With respect to the research methodology, the quantitative approach was used basic type research, descriptive-explanatory level, because the research work seeks to determine properties, peculiarities that are fundamental to carry out the study based on analysis The research design is non-experimental simple cross-sectional because it allows to explicitly reveal the controversy and differentiation on the subject.

The population in the present investigation was made up of 20 collaborators from the different management, administration and human resources areas in the company Trade Fega SA, The survey technique used and the questionnaire collection instrument having as questions 20 items, these being validated, the The operational audit variable was made up of 10 items and the second variable accounts receivable was made up of 10 items. The Cronbach, whose coefficient is 0.903, has been used for data processing. Finally, the conclusion was reached, the company Trade Fega S.A, in the district of Miraflores, Lima in 2019, is going through a problem of arrears in accounts receivable due to the fact that an operational audit of the accounting records is not carried out. In this way, its importance is observed in order to influence the execution of accounts receivable.

Keywords: accounts receivable operational audit, techniques and procedures.

Tabla de Contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	iv
Abstrac	v
Tabla de Contenidos	vi
Introducción	vii
 Capítulo I: Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática	1
1.2. Planteamiento del Problema	5
1.2.1 Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicos.	5
1.3.1 Objetivo general.	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4.1 Justificación teórica.....	6
1.4.2 Justificación práctica	6
1.4.3 Justificación metodológica.....	6
1.4.4 Importancia de la investigación.....	7
1.5 Limitaciones.	7
 Capítulo II Marco Teórico	
2.1. Antecedentes	8
2.1.1. Internacionales.	8

2.1.2. Nacionales.....	15
2.2 Bases Teóricas.....	24
2.3 Definición de Términos.....	55

Capítulo III Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación	59
3.2 Variables	59
3.2.1 Operacionalización de las variables.....	60
3.3 Hipótesis	63
3.3.1 Hipótesis General.....	63
3.3.2 Hipótesis específicas.....	64
3.4 Tipo de Investigación.....	64
3.5 Diseño de la Investigación	64
3.6.1 Población.....	65
3.6.2 Muestra.....	66
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	66

Capítulo IV Resultados

4.1. Análisis de los Resultados	70
4.1.1 Contrastación de Hipótesis	90
4.1.2 Contrastación de Hipótesis General.....	92
4.1.3 Contrastación Hipótesis específicas.....	93
4.2 Discusión.....	96

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias

Apéndices

Apéndice A: Matriz de consistencia para asegurar la coherencia en la investigación

Apéndice B: Matriz de consistencia de la operacionalización de variable

Apéndice C: Instrumento de investigación

Apéndice D: Juicio de Expertos



Lista de Tablas

Tabla 1: Normas y procedimientos de la auditoria operativa	70
Tabla 2: la auditoria operativa la aplicación de medidas preventivas	71
Tabla 3: Las medidas detectivas de la auditoria operativa	72
Tabla 4: La supervisión y monitoreo como parte de la auditoria operativa.....	73
Tabla 5: La supervisión y monitoreo se reduce los riesgos de incobrabilidad	74
Tabla 6: seguimiento monitoreo es importante para el éxito de la gestión de la empresa.....	75
Tabla 7: La auditoría operativa, el seguimiento monitoreo	76
Tabla 8: La auditoría operativa y el control interno	77
Tabla 9: la auditoria operativa tiene impacto positivo en la información de las operaciones	78
Tabla 10: Control interno otorga confiabilidad en la información	79
Tabla 11: Las cuentas por cobrar son recursos controlados	80
Tabla 12: Las cuentas por cobrar en los activos genera beneficios económicos	81
Tabla 13: Cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes.....	82
Tabla 14: Políticas de crédito y cuentas por cobrar	83
Tabla 15: Condiciones de venta que establece las políticas de crédito.....	84
Tabla 16: Los plazos establecidos por las políticas de crédito de la empresa	85
Tabla 17: El proceso de cobranza y las causas de la falta de pago	86
Tabla 18: El manejo morosidad debe manejarse mediante llamadas telefónicas	87
Tabla 19: Ejecución de las cuentas por cobrar a clientes morosos	88
Tabla 20: El factoring es una política de cobranza	89
Tabla 21: Prueba de Normalidad para las variables Auditoría operativa y cuentas por cobrar..	90
Tabla 22: Auditoría operativa y cuentas por cobrar.....	93

Tabla 23: Supervisión y monitoreo y Políticas de cobranza.....	94
Tabla 24: El control interno y políticas de crédito.....	95
Tabla 25: Valores para la interpretación los coeficientes de correlación de Pearson.	96



Lista de Figuras

Figura 1 : Normas y procedimientos de la auditoria operativa	70
Figura 2: La auditoría operativa la aplicación de medidas preventivas	71
Figura 3: Las medidas detectivas de la auditoria operativa	72
Figura 4: La supervisión y monitoreo como parte de la auditoria operativa	73
Figura 5: La supervisión y monitoreo se reduce los riesgos de incobrabilidad	74
Figura 6: seguimiento monitoreo es importante para el éxito de la gestión de la empresa	75
Figura 7: La auditoría operativa, el seguimiento monitoreo	76
Figura 8: La auditoría operativa el control interno	77
Figura 9: la auditoria operativa tiene impacto positivo en la información	78
Figura 10: Control interno otorga confiabilidad en la información	79
Figura 11: Las cuentas por cobrar son recursos controlados	80
Figura 12: Las cuentas por cobrar en los activos genera beneficios económicos.....	81
Figura 13: Cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes	82
Figura 14: Políticas de crédito y cuentas por cobrar.....	83
Figura 15: Condiciones de venta que establece las políticas de crédito	84
Figura 16: Los plazos establecidos por las políticas de crédito de la empresa	85
Figura 17: El proceso de cobranza y las causas de la falta de pago.....	86
Figura 18: El manejo morosidad debe manejarse mediante llamadas telefónicas.....	87
Figura 19: Ejecución de las cuentas por cobrar a clientes morosos.....	88
Figura 20: El factoring es una política de cobranza.....	89
Figura 22 : Gráfico de dispersión para la variable auditoría operativa.....	91
Figura 23: Gráfico de dispersión para la variable cuentas por cobrar.	92

Introducción

La presente tesis titulada: La auditoría operativa y su incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa Trade Fega SA Miraflores-Lima en el 2019, esta tesis se realiza con el propósito de ser una base para la empresa con lo que conlleva a la auditoria operativa que permite el control de las cuentas por cobrar, considerando que en vista que la empresa Trade Fega S.A., está dedicada a la venta de resinas, polioles ,emulsiones productos derivados del petróleo que demandantes en las industrias de ferreterías y tuberías.

En la actualidad las empresas realizan auditoria operativa, ya que es una herramienta de trabajo muy importante para la toma de decisiones corporativas, ya que la auditoria contribuye la revisión de información dentro de las organizaciones que están en continuo crecimiento. La auditoría operativa es examinar a las áreas que tiene la empresa para dar sugerencia relacionadas a los procedimientos operativos y aumentar la rentabilidad con propósitos productivos de acuerdo con las necesidades encontradas dentro de plan operativo, esto ayudara a la empresa a establecer nuevos procedimientos para mejorar la economía con eficiencia y eficacia y tomar decisiones de acuerdo con las sugerencias de la auditoria operativa desarrollada dentro de la organización.

Las cuentas por cobrar en las organizaciones las cuentas por cobrar son activos importantes que dan derechos exigibles al hacer otorgamientos de préstamos y créditos a los clientes que son activos para la organización teniendo políticas de cobro para una mayor recaudación de efectivo de las cuentas por cobrar de los diferentes clientes deudores que se les otorgó créditos en un determinado periodo. La razón cuentas por cobrar se da cuando hay una buena administración eficaz y precisa en la cartera de consumidores o clientes es clave ya que afecta abiertamente a la

solventencia de tu organización y representa el flujo de liquidez producido por la ejecución habitual además de ser la fuente general de ganancias de la organización para constituir obligaciones a un determinado plazo establecido.

La estructura del presente trabajo de investigación comprende:

Donde, **Capítulo I.-** Problema de Investigación; que comprende: la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia, y limitaciones. **Capítulo II.-** Marco Teórico, que abarca: antecedentes, bases teóricas y definición de términos. **Capítulo III.-** Metodología de la Investigación, que corresponde a, enfoque de investigación, variables, hipótesis, tipo de investigación, diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. **Capítulo IV.-** resultados, que comprende, análisis de resultados y discusión. **Finalmente**, las conclusiones y recomendaciones, referencias y apéndices.



Capítulo I:

Problema de la Investigación

1.1 Descripción de la Realidad Problemática

La auditoría operativa es fundamental en toda organización, independientemente de su envergadura porque ayuda al análisis del total o una parte de la entidad en lo referente al sistema, control y desempeño en función a sus objetivos, está centrada en medir la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones, es decir se realiza una evaluación de los controles operativos y los sistemas respecto a las áreas revisadas, en este caso se va a medir los procesos que se vienen aplicando en las cuentas que la empresa Trade Fega S.A., tiene pendiente de cobro, pues es un problema que afecta a las organizaciones que realizan sus ventas al crédito, siendo un rubro que forma parte del activo exigible y por ende afecta su liquidez.

La auditoría operativa casi siempre es desarrollada por un personal de la misma entidad lo cual no quiere decir que pueda ser ejecutado por un profesional externo, todo está en función a los requerimientos de gerencia y la especialidad que se necesite contribuye a optimizar y al manejo eficiente de los ingresos, reducción de costos y gastos en el proceso productivo, mejorar los procesos de operación para aumentar la rentabilidad o reducir las pérdidas, así como verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos a fin de corregir y/o mejorar las actividades en la organización empresarial.

Si bien la auditoria operativa es opcional, en los tiempos que vivimos requerimos eficiencia y eficacia en las operaciones, mejorar el control en todas las áreas funcionales de las empresa, mejorar los costos, el control de los gastos, flujos de caja, gestión de cobro, impuestos, etc. siendo por ello

necesario la implementación de la auditoría operativa que deben ser ejecutados por profesionales que cumplan con capacidad y la experiencia profesional suficiente y a fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados en la organización.

Los créditos otorgados por las empresas y la exigencia de sus cobros representan hoy en día, uno de los desafíos que enfrentan la mayoría de las compañías comerciales ya que son derechos que provienen de las ventas realizadas al crédito u otorgamientos de préstamos o cualquier desembolso que representa un derecho de cobro, los cuales son considerados activos en la organización que se transforman en efectivo para cerrar un ciclo financiero a corto plazo.

Por ello, la correcta administración de la cartera de créditos y cobranzas será de vital importancia para toda empresa que debido a sus operaciones comerciales vende al crédito, por lo que dicha gestión servirá para lograr que dichas ventas retornen a la empresa completando su ciclo operativo, lograr la rentabilidad deseada y evitar escenarios de morosidad e incobrabilidad que, podrían incidir negativamente en los resultados financieros de la empresa.

Las cuentas por cobrar en las organizaciones son activos que mantiene la empresa dada su característica de exigibilidad, de ahí su importancia ya que son hechos realizados de transacciones comerciales realizadas, como consecuencia de hacer otorgamientos de préstamos y créditos a los clientes que son activos para la organización teniendo políticas de cobro para una mayor recaudación del efectivo que provienen de los créditos otorgados a los diferentes clientes deudores que se les otorgó créditos en un determinado periodo.

Por consiguiente, la empresa ha de vigilar constantemente sus créditos otorgados, las políticas para otorgarlos y contar con el personal idóneo para facilitar el proceso de cobranza, las dificultades en las cobranzas le restará fluidez en la liquidez, lo que conllevará posteriormente a la insolvencia que generará que no cumpla con sus obligaciones al corto y largo plazo.

La Empresa Trade Fega, cuya actividad comercial es la venta de insumos para la industria plástica y otros, cuyo domicilio fiscal se encuentra en el distrito de Miraflores del departamento de Lima. Fue fundada en el año 1994. La Sra. Puertas cumple la función de representante legal de la empresa hasta la actualidad. La empresa cuenta con 36 colaboradores en la actualidad.

Su Estructura organizacional es como sigue: 36 colaboradores. La misión de la empresa es proporcionar soluciones para todo tipo de movimiento relacionado con los fluidos, contando para ello con una amplia línea de artículos de diferentes características y alta eficacia, contando con un amplia experiencia, profesionalismo y compromiso. La visión es la de convertirse en una empresa estable y comprometida con la total satisfacción de sus clientes, empleados y socios comerciales, con estrategias encaminadas a ofrecer una calidad de servicio.

La empresa Trade Fega S.A., cuya problemática es la de no contar con un área especializado en auditoria operativa que se encargue de gestionar un adecuado control y monitoreo de las diferentes áreas funcionales de la empresa por lo tanto el área cobranza y ventas no hay un control o un seguimiento por una persona encargada que supervise los días de crédito, comprobantes (ventas) el área de ventas no está cumpliendo en analizar a todos los clientes al otorgar un crédito y dan créditos sin garantía alguna a clientes con economía deficiente para cumplir con sus obligaciones a

corto plazo. El cual esto nos muestra una evidencia visible que la empresa carece de una persona facultada que se encargue de realizar labores de auditoria operativa que permitan identificar las debilidades en el sistema de control relacionado con los controles operativos y administrativos, para lograr que los procesos y operaciones de la empresa se realicen con eficiencia, el cual ayuda a la empresa a tener control en las cobranzas y por ende contar con una excelente liquidez para poder cumplir las metas y objetivos.

La problemática de la empresa Trade Fega S.A., se centra en particular en las cuentas que tiene por cobrar que vienen hacer los activos más líquidos que tiene la empresa con derechos exigibles de cobro no están funcionando de la manera correcta, esto se da a consecuencia de que presenta ciertas deficiencias en determinar correctamente los estándares de crédito, asuntos tales como evaluaciones de crédito, referencias, periodos promedio de pago y ciertos índices financieros que no permiten ofrecer una base cuantitativa para establecer y hacer cumplir los estándares de crédito, estas carencias influye de manera importante en la rentabilidad y el riesgo de la empresa, ya que no se tiene un eficiente proceso controlado de este rubro lo cual provoca un aumento en el mismo, trayendo a la empresa menos entradas de efectivo y con esto menor liquidez para cumplir con sus compromisos financieros.

1.2. Planteamiento del Problema.

1.2.1 Problema General.

¿En qué medida la auditoría operativa incide en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019?

1.2.2. Problemas Específicos.

¿De qué manera la supervisión y monitoreo incide en las políticas de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019?

¿De qué manera el control interno incide en las políticas de crédito en las cuentas cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

¿Determinar en qué medida, la auditoría operativa incide en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019?

1.3.2 Objetivos específicos.

¿Determinar de qué manera la supervisión y monitoreo incide en las políticas de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019?

Determinar de qué manera el control interno incide en las políticas de crédito en las cuentas cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019

1.4. Justificación e Importancia de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

Tiene justificación teórica esta investigación, por la recopilación de teorías y conceptos que permiten conocer y entender la relación que tienen las variables auditorias operativa y cuentas por cobrar, en este caso en basa en las teorías de Auditoria y de finanzas, que permiten analizar y explicar las mismas, de esta manera dar sustento científico -teórico la investigación. Se ha observado que empresa Trade Fega S.A., tiene deficiencias en la administración de sus cuentas por cobrar y por ende dificultad para realizar de manera efectiva y eficiente la ejecución de los procedimientos y operar con liquidez para lograr el cumplimiento de sus compromisos contraídos.

1.4.2 Justificación práctica

La investigación respondió a la urgente necesidad de familiarizarse con las nociones teóricas de las dos variables que son Auditoria Operativa y cuentas por cobrar lo cual contribuirá a resolver un problema real, como es la cuentas por cobrar, lo cual permitirá un crecimiento sostenible de manera eficiente y eficaz de la empresa Trade Fega S.A. Asimismo, la investigación nos permitió conocer la incidencia de la auditoria operativa en las cuentas por cobrar, permitiendo que se implementen procedimientos y estrategias a fin de reducir y/o resolver los problemas presentes y de esa forma contribuir con el logro de objetivos organizacionales.

1.4.3 Justificación metodológica

En lo metodológico la investigación se sustentó debido a que se siguieron los pasos del proceso de investigación, con los resultados se determinara si existe o no relación entre las variables de estudio, el cual se basó en suministrar a los demás investigadores los instrumentos para evaluar de forma

valida y confiable y lograr así una comparación, asimismo, disponer de futuras investigaciones que tengan los mismos tópicos relacionado con las variables de auditoria operativa y ejecución de cuentas por cobrar, cumpliendo de esa forma con sus objetivos.

1.4.4 Importancia de la investigación

La Importancia de investigar sobre auditoria operativa y su relación con las cuentas por cobrar en la empresa Trade Fega S.A., es que con el presente trabajo abre la posibilidad de solucionar los problemas vigentes en la entidad, así como conocer y analizar sobre lo importante de los controles en el manejo de las cuentas por cobrar, con lo cual se pretendió la reducción del riesgo de incobrabilidad y la ausencia de liquidez. Por otro lado, se consideró que serviría de material de consulta para estudiantes, docentes y profesionales.

1.5 Limitaciones.

Durante el desarrollo del proyecto de investigación no se tuvo ninguna limitación, ni inconveniente, ya que se dispuso con una amplia bibliografía apropiada para su desarrollo, así como también la aplicación de entrevistas a personas especializadas en el tema, para cumplir con este fin se contó con la autorización de la empresa que facilito la recolección de la información requerida.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales.

Choez (2017), *Auditoria Operativa a los Procesos Contables y su Presentación en los Estados Financieros*. Tesis Pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. El propósito fundamental de este trabajo de investigación fue la de realizar una auditoría operativa a los métodos contables con el objeto de conocer su influencia en la presentación oportuna de la información financiera con el fin de tomar las decisiones correctas. El método utilizado fueron una serie de instrumentos que realizaron en el desarrollo de la exploración como las entrevistas, opiniones, y la exploración documental. La población estuvo conformada por 6 personas entre ellos del área operativa y contable las entrevistas se hicieron a 2 personas principalmente al gerente y subgerente de las respectivas áreas el instrumento como es los cuestionarios fue aplicados a 2 colaboradores del área de contable. Se obtuvo un resultado en la aplicación de la entrevista realizada a las personas del área donde se hizo revisión de documentos se obtuvo que la gerencia no está tomando importancia adecuada ya que no hace revisiones a la documentación que se desarrolla la información financiera que ayuda a la toma de decisiones, lo que le dificulta encontrar errores y conocer los resultados obtenidos de las operaciones de la organización empresarial.

La conclusión a la que llegó el investigador fue que la información que se desarrolla en los Estados Financieros de la empresa Tecnofluido S.A. del año 2015 son confiables encontrando que la falencia hallada en los rubros de los inventarios y activo fijo no es relevante, pero no suministra testimonio confiable y oportuno para que se logre tomar las decisiones adecuadas debido principalmente a las conciliaciones y reclasificaciones que han de corregirse.

Comentario: El presente antecedente guarda relación con las variables en investigación dada la relación de la variable independiente que es auditoría operativa. Los instrumentos de investigación aplicados en esta investigación fue la indicada, ya que cumplió con la revisión de las principales áreas funcionales de la empresa, tópicos como la operatividad, administración y el tema financiero, logrando obtener la afirmación de los documentos observados que presentan el problema general del cual la empresa adolecía.

Palmiro, (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. Tiene como objetivo general el aporte de la Auditoría Operativa como instrumento de control en el sector de ventas, el cual permite establecer los procedimientos y políticas que se están tomando en cuenta y si están se cumplen según lo establecido por la empresa. por otra parte, al expresar su opinión que el área que se encarga de la toma de decisiones tome en cuenta estas sugerencias y las ponga en práctica para el desarrollo óptimo de la organización. En el desarrollo de esta investigación fue descriptiva y explicativa, la cual ayudo a obtener un análisis óptimo respecto al objetivo que la empresa quiere alcanzar con un mejor control y comunicación que se obtuvieron en el desarrollo de los principales aspectos y características obtenidas de la situación de la empresa. La población estuvo conformada por 15 colaboradores que ayudaron a facilitar el desarrollo de la investigación con mismo objetivo de cumplir con buen desarrollo integral, imparcial y profesional la información desarrollo permitió encontrar falencias en el control y rendimiento de los colaboradores, con el objetivo principal de obtener una mejoría en la empresa con cierto grado de eficiencia y eficacia, logrando resultados óptimos que ayuden a mejorar con el tiempo a la organización, donde se aporta un nivel académico y capacitado. Se concluyó que el empleo de la

Auditoría Operativa logro mejorar los procesos que no aportaban valor a la empresa, dichos procesos eran la causa por lo que la empresa no mantenía un rendimiento óptimo en su gestión.

Comentario: El presente antecedente guarda relación con las variables en investigación dada la relación de la variable independiente que es auditoria operativa, asimismo contribuyo con la presente investigación puesto que resalta la importancia de la Auditoria Operativa en la gestión y control del área de ventas, el manejo de la cartera de clientes en relación al cumplimiento del otorgamiento de los créditos y la cobranzas, el cual permitió una adecuada administración y mejoro notablemente los procedimientos internos relacionado a las áreas examinadas.

Punin (2015), *Auditoria operativa al Departamento de Bodega y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Agrícola Bananera Agripalban S.A. Ubicada en el Cantón Valencia, Primer Semestre del año 2013*. Tesis Pregrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo Facultad de Ciencias Empresariales, Ecuador. El objetivo general de esta investigación fue desarrollar una auditoría operativa al área de almacén a fin de determinar su influencia en la liquidez de la empresa. Dicha investigación se realizó obteniendo una información bibliográfica para establecer los procedimientos de la auditoría y en la cual se desarrolló trabajo de campo para recopilar toda información necesaria para la investigación. se utilizó el método inductivo, estadístico haciendo análisis a toda la información utilizada. La población de esta investigación se hizo con 10 colaboradores de la misma institución empresarial AGRIPALBAN S.A., en los cuales estuvieron involucradas el área gerencial de la misma empresa, recogiendo sus opiniones, las cuales ayudaron mucho para la recolección de información, ayudando de esta manera a verificar la hipótesis en la cual se formula en el desarrollo de esta investigación. Dichos resultados muestran los resultados aplicados, en función del cumplimiento del control interno en las empresas, el cual arrojo una deficiencia sobre la aplicación

del control interno en un porcentaje equivalente al 74%, obteniendo un nivel de confianza del 26% en el proceso administrativo. Con relación a como se llevó la gestión operativa, se obtuvo un riesgo de control equivalente al 57% en cual se asemeja a un nivel moderado bajo y un nivel de confianza del 43%. Esto explico el bajo nivel que existe con relación a la eficiencia, ya que se logró comprobar que el procedimiento de control en las existencias no guarda relación con las normas o técnicas de índole contable que permita a la empresa disponer de un flujo de información confiable en los procesos relacionados con los inventarios que pudieran contribuir a la producción de la Empresa Agrícola Bananera AGRIPALBAN S.A. La empresa cumple con ciertos procedimientos básicos relacionados con el almacenamiento de las existencias, tales como la identificación de sus productos, colocación de distintivos y almacenaje en lugares adecuados. No obstante, son limitados los controles aplicados actualmente, en ocasiones las operaciones comerciales no cuentan con la debida sustentación documentaria y el kardex se realiza de manera manual,

Comentario: Según el trabajo de investigación se ha verificado la importancia de velar constantemente porque el control interno funcione y cumpla con su cometido, esto permite a toda empresa contar con la fiabilidad en sus procesos, dado que la auditoria operativa en su campo de aplicación no se limita a una determinada área, sino busca la eficiencia y eficacia en las operaciones y el uso racional de los recursos para consecución de los objetivos empresariales.

Acuña (2018) *Auditoría Operativa como Herramienta de Control en el Área de Ventas y su Presentación en los Estados Financieros*, Tesis de grado. universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador. El principal objetivo es analizar como la Auditoría Operativa aporta como herramienta de control en el área de ventas, para evaluar y dar validación a la información, y los procesos que se llevan a cabo. La metodología aplicada esta investigación que se aplicó fue la

observación directa, utilizaron cuestionarios, entrevistas. La población conformada que estuvo a cargo de la investigación 6 estuvo representada por todos los trabajadores de la empresa, Gerente General, Administradora, Contador, Asistente Contable, jefe de Bodega y Vendedores. Llegaron a la conclusión, que la institución empresarial 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 genera que los trabajadores caigan en errores involuntarios. Las empresas deben aplicar las políticas y procedimientos para que las distintas áreas puedan tomar como referencia lo dicho en el manual, es una guía 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.

Castro (2020) *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Unidad Educativa Nuevo Continente* universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador 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.

Carrera (2017) “*Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Endoplasma S.A. en el año 2014*”, universidad politécnica salesiana Ecuador Guayaquil. El objetivo de este trabajo de investigación fue el estudio de la administración de las cobranzas de la empresa Endoplasma durante el año 2015, para dicho propósito se utilizó el modelo de control interno COSO I, mediante el cual se recopiló toda la información necesaria para comprobar la existencia de errores en el manejo de las cobranzas de la empresa. Para recopilar toda la información necesaria se utilizó técnicas como las encuestas, las entrevistas y demás documentación relacionada, cuyas preguntas fueron relacionadas con el control interno y el manejo de las cobranzas. La población estuvo conformada por el personal administrativo de la empresa, se utilizó el método descriptivo.

El investigador llegó a la conclusión que la administración de los créditos y cobranzas no posee las políticas de control idóneas para alcanzar los objetivos propuestos y metas del área, ya que la carencia de estos no se logra contar con información confiable y actualizada de los inventarios que pudieran ser utilizadas por el área de cobranzas y cumplir con los cobros de manera oportuna.

Comentario: El presente antecedente aporta en la investigación, respecto a que argumenta la importancia que tiene el control interno dentro de la organización, así como una adecuada supervisión de los controles relacionados con el área de cobranzas, donde se recalca lo esencial de contar con procedimientos y políticas debidamente establecidas en relación con el otorgamiento, seguimiento y cobranzas de las ventas realizadas al crédito.

Quimi (2017), *Administración Financiera de las Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Compañía Wurth Ecuador S.A.* tesis pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Ecuador, el objetivo de la investigación fue el análisis de la administración capitalista de las cobranzas y su influencia en la solvencia de la empresa Wurth Ecuador s.a. La metodología aplicada permitió inspeccionar cuales era los medios más empleados para realizar un trabajo de carácter investigativo, se llevó a cabo con un universo de 17 personas que laboraban en la compañía, para ello se aplicó el método calificativo que respaldó en la etapa de recolección de información, el cual se aplicó la lectura, verificación de registros y materiales para poder corroborar el motivo del retraso del activo exigible. El investigador concluyó que la empresa necesita incrementar el índice de solvencia, para que esto resulte es necesario realizar la verificación correspondiente al seguimiento de las cobranzas, tomar las decisiones en base a estudios complementarios sobre la evaluación crediticia que se le otorga a los clientes y de esta manera, optimizar su liquidez generando solvencia en el largo plazo

Comentario: El presente antecedente aporta en la investigación, respecto a que argumenta la importancia que tiene la revisión constante de las políticas de créditos, para no caer en iliquidez debido al incumplimiento de las deudas por parte de los clientes, y no cumplir la empresa con sus obligaciones con terceros.

Dicuru, Linares, Villegas (2015) *Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Area de Cuentas por Cobrar de la Empresa Naturalflor, C.A.* Tesis pregrado, Universidad de Carabobo-Venezuela, el objetivo principal de este trabajo de investigación fue proponerlos procedimientos de control interno en el área de cuentas por cobrar de la empresa Naturalflor, C.A., en Valencia, Estado Carabobo para optimizar la gestión de Crédito y Cobranza. La muestra la conformaron tres (3) personas, que laboran en el Departamento de Cuentas por Cobrar de la empresa Naturalflor, C.A. La

metodología está encuadrada en un diseño no experimental, el cual fue concebida dentro de la modalidad general de estudio como proyecto factible, esta investigación se sustenta en una de campo, con nivel descriptivo. Para lograr su objetivo se utilizó el cuestionario el cual, estuvo constituido por dos alternativas de respuestas (Si y No). En dicho trabajo de investigación se concluyó que la empresa no contaba con las herramientas correctas para manejar sus cuentas por cobrar, asimismo, no se indagaron las desviaciones en las políticas establecidas ni los comunicaron a los personas que toman las decisiones como los directores o gerentes de la empresa por lo que el error persiste con las observaciones encontradas, generando de esta manera que no se tomen las medidas efectivas y no realice los controles efectivos ni la evaluación de la cartera por cobrar.

Comentario: Este antecedente se relaciona con la variable independiente que se está investigando donde nos hablan del control de cuentas por cobrar y la falta de políticas establecidas y no hay una segregación de funciones en la organización y no se toman medidas correctivas y no se hace evaluaciones con frecuencia las cuentas por cobrar.

2.1.2. Nacionales.

Huamán (2014), *Los Efectos de la Auditoría Operativa en la Mejora de la Gestión de la Empresa Petróleos del Perú S.A.* Tesis Postgrado, Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú. El objetivo de esta investigación fue mejorar los resultados de gestión en la empresa Petróleos del Perú S.A. La metodología utilizada en el estudio fue la descriptiva – explicativa, el tipo de diseño investigación fue Cuasi Experimental. La población estuvo conformada por los colaboradores de las distintas áreas gerenciales y de las sucursales de la empresa Petroperú S.A. ubicada en la ciudad Lima Metropolitana, el cual conto con un total de 1,655 colaboradores, dicha muestra consto de 91 colaboradores. Las técnicas para la recopilación de información en la investigación fue la encuesta y la entrevista. Los instrumentos que se utilizaron fueron la guía de preguntas y el cuestionario

respectivamente. Los resultados que mostraron que el 12% de los trabajadores y funcionarios de la empresa y sucursales de Petroperú S.A. que laboran en la ciudad de Lima Metropolitana, consideraron que el tiempo que se dedica a la planeación de la auditoria operativa es respetado, el 13% menciona que se realiza en el tiempo esperado, el 5% dijo no saber ni opinó, el 49% por su parte, indicó que el tiempo casi nunca se cumple, mientras que el 20% indicó que el tiempo programado por las auditorias nunca se respetaba el tiempo. Por otro lado, en una segunda pregunta el 96% de los encuestados de la empresa en evaluación, conformado por funcionarios y empleados consideraron que los informes emitidos por la Auditoria Operativa fueron útiles para que Petroperú S.A. pueda encontrar las deficiencias operativas, financieras y/o económicas, mientras que el 2% no estuvieron de acuerdo con la respuesta anterior y el 2% restante señaló desconocer el tema planteado en la pregunta. En vista de los resultados anteriores, se llegó a la conclusión final que la auditoria operativa incide de manera favorable en el mejoramiento de la gestión de la empresa Petroperú S.A.

Comentario: En el desarrollo de esta investigación muestra claramente la incidencia positiva que tiene el aplicar una auditoria operativa, el cual favorece la detección de errores que pueden estar dando en las distintas áreas y dependencias de la empresa Petroperú S.A., por lo cual proporciona una herramienta eficaz para reducir el riesgo asociado a temas operativos y financieros.

Llanos (2013), *Auditoria Operativa y la Mejora en el Desempeño de la Recaudación de Ingresos y Ejecución de Gastos en la Cámara de Comercio y Producción la Libertad*. Tesis Postgrado, Universidad Privada del Norte- Trujillo, Perú. El desarrollo de esta tesis se da con el objetivo de ver cómo influyó la auditoría operativa en mejorar el desempeño de la recolección de ingresos y la ejecución de gastos en la Cámara de Comercio y Producción la Libertad. La metodología aplicada en esta Investigación es Cuasi Experimental. Para ello se realizó un esquema sobre la

muestra tomado como caso de estudio, el cual determino que la auditoria operativa maximizo el desempeño en la recaudación de ingresos y la ejecución de gastos, según la entrevista realizada al contador de la empresa el Sr. Carlos Rodríguez Quito. La población estuvo conformada por las Cámaras de Comercio de la Región Norte. El resultado obtenido por dicha investigación fue la ausencia de controles en la fase de los tramites documentarios, además se observó también ciertas deficiencias en los comprobantes de pago, como las facturas, boletas, ya que la mayoría de estos documentos carecían de ilegibilidad en su lectura, un caso particular provino de la empresa software Symbiosise, el cual muestra alteraciones en sus documentos emitidos. Sin embargo, a pesar de las debilidades encontradas, se encontraron fortalezas, las cuales entre otras podemos mencionar como la diversificación de sus ingresos y gastos que proporciona cierta seguridad razonable en sus operaciones. El investigador concluye que la aplicación de una auditoria logro mejorar notablemente el desempeño y control de los ingresos y gastos al comunicar al área respectiva las deficiencias encontradas y a raíz de ello, implementar las acciones correctivas a fin de levantar las observaciones realizadas por la auditoria operativa en su informe.

Comentario: La presente tesis ayudo a nuestro trabajo de investigación porque denota la importancia de evaluar controlar y comunicar las deficiencias encontradas en el área en evaluación, mejorando la eficiencia y eficacia y el uso de los recursos encaminados en el logro de los objetivos que se pretendieron alcanzar, mediante la aplicación de una auditoria operativa.

Neyra y Orosco. (2016), *Propuesta de Implementación del Sistema de Auditoria Operativa para la Toma de Decisiones en la Empresa de Transporte América Express S.A.* Tesis Pregrado, Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú. El objetivo principal de la presente tesis fue establecer

una propuesta sobre la implementación de una auditoría operativa para tomar decisiones en la empresa de transportes América Express S.A. de la ciudad de Chiclayo, durante el año 2016. La metodología aplicada para dicha investigación fue el modelo descriptivo con propuesta, esta metodología se utilizó en virtud al examen y descripción de la situación de la empresa en relación a como esta brinda sus servicios comerciales, para cumplir con tal fin, se desarrolló una propuesta para mejorar los controles implementados en la empresa. El diseño de la investigación fue no experimental, ya que las variables utilizadas no se manejaron. La población y la muestra fueron 100 de colaboradores de la empresa de transportes América Express S.A. La técnica que se utilizó en el estudio de investigación fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados fueron los siguientes: Un 27% de los colaboradores a veces reconocen las posibilidades que hay en la empresa para dar solución a los problemas del área, por otro lado, un 27% no lo reconocen y solo un 18% de los encuestados siempre reconoce las alternativas antes los problemas. Se llegó a la conclusión a la que se llegó, fue que la aplicación de la Sistema de Auditoría Operativa en la empresa de Transportes América Express S.A., ayudó a adaptar los mecanismos importantes para la evaluación los procesos, los objetivos y la organización de la empresa, lo cual contribuyo a la calidad en el servicio brindado por la empresa a sus clientes, el cual se logró a través del sistema que se implementó.

Comentario: La presente investigación nos ayudó a respaldar nuestra investigación, por cuanto visualiza la importancia de la auditoría en la implementación de procesos, mecanismos de control relacionados con la calidad del servicio brindado por la empresa a sus clientes según el sistema propuesto.

Cotillo (2013), *La Implementación de Recomendaciones de la Auditoría Operativa a la*

Gestión del Área de Almacenes y el Riesgo Operativo en las Empresas Industriales de la Ciudad de Tacna, Periodo: 2010-2011. Tesis Postgrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú. El objetivo de la presente investigación fue la definir si las recomendaciones basadas en los informes de auditoría operativa dirigida al examen del área de almacenes influyo en el riesgo de carácter operativo de las empresas industriales de la ciudad de Tacna durante el periodo comprendido entre los años 2010 – 2011. Para dicha investigación se utilizó el enfoque cuantitativo con el diseño no experimental, este enfoque no necesita el uso de alguna de las variables que se están investigando, ya que estas serán observadas tal como ocurren en una situación normal. El tipo de investigación fue descriptivo, ya que puntualiza las propiedades de las variables sujetas a investigación. El diseño es transaccional, ya que recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. La población y la muestra fueron de 40 colaboradores de las entidades industriales de la ciudad de Tacna. La técnica utilizada para recopilación de la información fue la encuesta y el medio para ello el cuestionario. Según los resultados obtenidos de los 15 colaboradores que laboran en almacenes de las distintas empresas industriales de la ciudad de Tacna, el cual está representado por el 37.5% consideran que la implementación se cumple de manera parcial en relación a las recomendaciones efectuadas por la auditoria sobre la prontitud de los registros de ingreso de los bienes al recinto. Asimismo, el 12.5% de los encuestados manifiestan que no se cumple en ninguna medida la implementación de las recomendaciones sobre el ingreso de los bienes al almacén. De esta manera se concluye que existe una relación directa e importante entre hay una influencia significativa entre la ejecución de las recomendaciones que están orientadas al ingreso de bienes al almacén y el riesgo operativo de no aplicarlas en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, ya que se menciona de manera contundente que la implementación de controles orientado a promover el buen manejo de los bienes y su correcta ubicación e identificación permite la localización de sus activos en los almacenes.

Comentario: Según la presente investigación, denota la importancia de la implementación y seguimiento de las recomendaciones dadas en los informes de auditoría operativa, destinadas al mejoramiento de los procesos derivados del ingreso de los bines almacén y el riesgo operativo que esta puede representar a las empresas industriales de la ciudad de Tacna, de no implementar dichas recomendaciones que provocarían una dificultad en el manejo, identificación de sus activos que ingresan a la empresa.

Vásquez (2016) realizaron un trabajo de investigación titulado “*Administración de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Consermet S.A.C.*” Trujillo- Perú, tesis pregrado, Universidad privada Antenor Orrego. El propósito del trabajo de investigación fue establecer el efecto entre las cobranzas y la liquidez de la compañía Consermet SAC. Para llegar a definir el estudio se utilizó el diseño básico y el método es explicativo causal, el cual investigo la relación entre la causa y el efecto. La metodología aplicada para el análisis consistió en recopilar toda la información para sea diagnosticada, para ello se utilizó técnicas de recolección como son los cuestionarios y guías de verificación, para luego, analizar la información financiera y económica contenida en los estados financieros de la empresa. La muestra poblacional estuvo integrada por los colaboradores de la empresa, para que después de analizar los resultados se concluyó que la empresa está realizando una inadecuada gestión de sus cobranzas, el cual provoca una un grado de iliquidez y no poder cumplir con las fechas programadas para sus pagos.

Comentario: De acuerdo con la conclusión de la presente investigación aporta de manera significativa al objeto de estudio, pues resalta la relación directa entre cobranzas e iliquidez, y de qué manera influye una inadecuada gestión de la cartera de cobranzas en los compromisos de deuda de la empresa.

Mendoza (2015) realizaron un trabajo de investigación titulado *Administración de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de las Empresas Ferreteras del Distrito de San Martín de Porres 2015*, Universidad Privada del Norte tesis pregrado, dicha tesis tuvo como propósito desarrollar la relación entre la gestión de cobranza determina la capacidad de las organizaciones ferreteras del distrito de San Martín de Porres para el cumplimiento de sus obligaciones en el año 2015. El método utilizado en la presente investigación, se emplea el análisis de variantes, el cual se analiza los hechos sucedidos en la empresa observando las variantes tal cual se presenten para posteriormente analizarlas. Para lograr con tal cometido se empleó técnicas de recopilación de información como es la revisión documental y las consultas de las fichas bibliográficas. Para realizar el trabajo en mención el cual estuvo conformado por 20 organizaciones del rubro ferreteros ubicadas en el distrito de San Martín de Porres. Los que intervinieron directamente con el análisis fueron los colaboradores del área de administración y contabilidad. La investigación llegó a las siguientes conclusiones: Las empresas que administran de manera deficiente sus cobranzas originan un deterioro en el flujo de efectivo necesario para cumplir con sus obligaciones y seguir operando normalmente, por otro lado, hay empresas que debido al manejo óptimo de sus carteras de cobranzas mantienen una liquidez constante que les permite cumplir con sus obligaciones contraídas por terceros manteniendo así una salud financiera estable.

Comentario: De acuerdo con el antecedente mencionado guarda relación con el trabajo de investigación puesto que resalta la importancia de mantener un control y administración constante de la cartera de clientes que garantizar una liquidez permanente y así evitar casos de iliquidez que comprometan la capacidad de pago de la empresa y su posible continuidad.

Mondragón (2015) “*Cuentas por cobrar y su Incidencia en la Gestión de las Mypes Comerciales de Lima Metropolitana, 2014*”, tesis pregrado, universidad católica los Ángeles Chimbote Perú. La presente tesis de investigación tuvo el propósito de demostrar la relación entre los Créditos Financieros en el manejo de la gestión de las Micro y pequeñas empresas de la ciudad de Lima Metropolitana durante el año 2014. Para tal propósito la información recopilada fue realizada a alrededor de 15 MYPES, para tal efecto, se utilizó un muestreo no probabilístico en una muestra poblacional de 185 empresas pertenecientes a las empresas de este rubro en la ciudad de Lima Metropolitana, el cual la técnica utilizada para la recopilación de los datos fue un cuestionario de 15 preguntas lográndose mediante una encuesta, del resultado de dicha encuesta se determinó lo siguiente: Con relación a la gestión de las Mypes, el 66% afirmo que tienen una antigüedad de 3 años en dicha actividad, por otro lado el 40% no tenía dentro de su planilla trabajadores eventuales, el 87% manifestaron que se incluyeron en este sector comercial solo para obtener una ganancia. En relación con los créditos financieros el 100% respondió que las actividades productivas son financiadas íntegramente por prestamos financieros de terceros, el 80% lo obtuvo del sector no regulado bancariamente y el 80% de las Mypes solicitan sus créditos financieros a un corto plazo. Con estos resultados se puede demostrar que las Mypes generalmente se financian en el corto plazo, pues debido a sus operaciones y flujos no califican para hacerse de un crédito más allá del año, aquellos que podrían ser a largo plazo, ya que el 80% considero que un préstamo realizado solo significara una alternativa para poder ampliar sus operaciones comerciales, mientras que el 100% considera que dicho crédito contribuye al desarrollo de las Mypes. Por consiguiente, se concluyó que existe una relación e incidencia entre los créditos bancarios en la gestión de las Mypes comerciales de la ciudad de Lima Metropolitana.

Comentario: De acuerdo al antecedente anterior ayuda a la presente investigación en vista que, los problemas que le aquejan al sector Mypes está centrado principalmente en su gestión, lo cual limita sus posibilidades de crédito por parte de la entidades financieras, por ello el control, buenas políticas administrativas y operativas garantizaran de alguna manera el buen funcionamiento de las Pymes, lo cual le dará la credibilidad necesaria para optar por financiamientos mas extensos y logran un crecimiento sostenido.

Pinillos y Tejada (2014) *Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Clínica Santa Clara s.a. del Distrito Trujillo - año 2013*, tesis pregrado, Universidad privada Antenor Orrego Trujillo Perú, el principal objetivo de este trabajo fue demostrar que la implementación de un sistema de control interno a las cuentas por cobrar mejoro la gestión financiera en la empresa Clínica Santa Clara S.A. del distrito de Trujillo año 2013. Para demostrar lo planteado por el investigador conformo una población de siete personas que eran clientes de la empresa, para lograr obtener los datos necesarios y el manejo de las variables, se aplicó distintas técnicas como las entrevistas, las encuestas y el análisis documental. Para ello se utilizó como método transaccional o transversal, para lograr analizar el nivel o estado de las variables de estudio para averiguar su incidencia e interrelación en un momento dado. Del análisis respectivo se logró observar que un deficiente sistema de control interno, una errónea distribución de funciones ha tenido como resultado una gran deficiencia en las operaciones cotidianas de la empresa generando inconvenientes y perdidas. Por lo cual se concluyó que la empresa debe instaurar una idónea implementación de medidas correctivas a fin de garantizar el funcionamiento del control interno en el área de cobranzas, ello implicaría la implementación de normas, procedimientos y políticas claramente detalladas para que se logren los objetivos trazados y de esta manera minimizar los riesgos asociados a las cobranzas.

Comentario: Este antecedente guarda relación con nuestro trabajo de investigación, por cuanto resalta la importancia de la implementación de políticas y procedimientos destinados para regular las actividades del área de cobranzas a fin de fortalecer el control interno de la empresa y lograr sus objetivos trazados.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Auditoria Operativa

2.2.1.1 Definiciones.

García (2014) la auditoria es el proceso sistemático que ayuda y evaluar evidencias de manera objetiva con respecto a las afirmaciones y criterios establecidos que los comunica la persona independiente y competente a cerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información. (p.246).

Falconi(2016) según el autor nos indica que la auditoria operativa es análisis metódico imparcial competente de operaciones que se realiza dentro de una empresa con el objetivo de hacer evaluación, encontrando aquellos aspectos críticos o problemáticos y poder dar sugerencias y recomendaciones que ayuden a desarrollar correcciones, el examen de las operaciones, o procesos o actividades es con el propósito de establecer o incrementar la efectividad, la eficiencia y la economía de la empresa.(p,126).

Flores (2015) Evalúa el grado de eficiencia, eficacia y desempeño de los diversos procedimientos de una organización, en una auditoría operacional, por lo general, la administración espera

recomendaciones para mejorar sus operaciones, durante las auditorías operacionales, las revisiones no se limitan a la contabilidad. Pueden incluir la evaluación de la estructura organizacional, producción, y cualquier otra área en la que este calificado el auditor. Además, la determinación de criterios para evaluar la información en una auditoría operacional es una tarea muy relativa. “En este sentido, la auditoría operacional es más como consultoría administrativa que lo que en general es considerada como auditoría operativa. (p.145)

2.2.1.2 Objetivos de la auditoria operativa

Huamán (2014) Nos da a conocer que los objetivos de la auditoría operativa están enfocados a precisar y definir sobre el nivel de consecución de los objetivos y resultados en relación con la economía, eficacia y eficiencia; como también a la transparencia y razonabilidad a fin de:

- a) Establecer si los propósitos y metas estimadas en los programas empresariales se han culminado de acuerdo con las reglamentaciones legales emitidas por las entidades y por los organismos reguladores.
- b) Predecir los rendimientos conseguidos por la empresa durante un lapso de tiempo en relación con los objetivos planeados en el proyecto operativo corporativo.
- c) Describir si la empresa ha elaborado un sistema que pueda prever y medir de forma razonable los resultados, para anunciar así el cumplimiento de la administración;
- d) Alcanzar el nivel de eficiencia en la operación, seguridad y ocupación de los activos y si están siendo gestionados con transparencia, economía y racionabilidad (p.21)

Según Otto (2013) los objetivos de la auditoria operativa es: (a) Mejorar o hacer más eficaz la recaudación; (b) Disminuir los costes y los desembolsos (de fabricación, los costes de

transporte, los costes administrativos y otros costes); (c) Mejorar los procedimientos operacionales para aumentar la rentabilidad o para disminuir las pérdidas; (d) Especificar si se han atendidos las normas, los métodos y las habilidades de trabajo que permitan obtener el éxito proyectado; (e) Documentar debidamente los cambios que rentabilicen la realización del trabajo; (f) Adelantarse en la representación e implementación de los cambios que enriquecen a la corporación en general.(p.1)

Estos dos autores no dan a conocer cuáles son objetivos de la auditoría operativa, y para que importante el cumplimiento de ella el cual a través de ella podemos mejorar la eficacia y eficiencia para lograr alcanzar los objetivos de la empresa.

2.2.1.3. Importancia de la auditoría operativa

Velásquez (2016) la Auditoría Operativa proporciona aumentar el progreso de las entidades hacia la eficiencia, buscando siempre un perfeccionamiento continuo de los planes de acción y procedimientos, para lo cual es indispensable que todos los profesionales que ejecuten acciones de control tomen conciencia de la importancia de la Auditoría Operativa en más breve plazo posible, por los valiosos beneficios que ella reporta. (p.18)

Falconi (2018) La importancia de la auditoría operacional, recae en su objetividad de su examen, lo sistemático y profesional de evidenciar con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño de una entidad, programa o proyecto, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar su responsabilidad (25)

2.2.1.4. Características de la auditoría operativa

Villarroel (2013) según el autor nos indica que las características son las siguientes.

- Determinar el grado de cumplimiento de los propósitos y metas previstas. (planes estratégicos y operativos).
 - Determinar la eficacia, eficiencia y uso racional de las operaciones financieras y procesos administrativos.
 - Determinar el cumplimiento del control interno en relación de su uso en la administración de los recursos (humanos, materiales y financieros)
 - Identificar las áreas vulnerables en la empresa u organización, que logren expresar conclusiones y recomendaciones.
 - Examen. Analiza y determina la integridad de la administración de la empresa, con relación a la aplicación del seguimiento y control para el logro de los objetivos y metas.
 - Objetivo. El resultado de sus hallazgos los compara en relación con los criterios aplicables y diseñados por la empresa.
 - -Sistemático. Evalúa los procesos de la empresa, al concluir formula las recomendaciones encaminadas a mejorar la gestión de la empresa.
 - Profesional. –El personal que interviene es capacitado que cuenta con el criterio técnico gerencial y juicio profesional de los auditores en la realización de su trabajo.
 - Presentación de informe. - El informe se elabora conteniendo en él, introducción, conclusiones y recomendaciones encaminadas para el logro de la eficiencia y efectividad y uso de los recursos económicos en la gestión empresarial y los diferentes procesos.
-

Ricaurte (2014) este autor nos indica que la auditoria operativa debe ser desarrollada por personas responsables y profesionales que ayuden a mejorar los aspectos que van a revisar para dar buenas recomendaciones y sugerencias y poder aplicarlas en la empresa. El Auditor Operativo, debe basar su elaboración en funcionamiento de la administración general, propia de la organización, como es auditoría, economía, costos, finanzas, administración de personal, producción. (p.29)

2.2.1.5. Metodología de la auditoria operativa.

Gonzales (2014) este autor nos indica que los métodos de la auditoria operativa se divide en cuatro:

Familiarización con el sistema: Conocer la empresa en forma general, entender los problemas que tienen que ver con la rama de actividad a que se dedica, conocer la estructura organizacional con la que pretende lograr sus objetivos, los recursos con que cuentan, las capacidades de su personal clave, los antecedentes que motivan la ejecución de la auditoría y los problemas que ha tenido investigación y análisis.

Análisis: Revisar la información y examinar la documentación relativa para evaluar la eficiencia y efectividad de la operación examinada.

Diagnóstico: Sumatoria de los hallazgos y se definirá la interpretación que se hace de ellos, reportando los que presenten indicios de fallas de eficiencia.

Informe: Se redacta el informe con las recomendaciones de acuerdo con los hallazgos encontrados en durante la Auditoría Operacional. (187)

Rodríguez (2017), este autor nos señala que la metodología de la auditoria operativa debe ser la siguiente:

Etapa Preliminar: Entendimiento inicial de la empresa.

Etapa de Estudio General: Diagnosticar las áreas vulnerables, para lograr determinar el origen de los problemas de la entidad. Se debe priorizar en los sistemas relacionados con el control interno, de la administración y el manejo de cada área.

- Etapa de Estudio Específico: Se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron.

- El Auditor genera un modelo de control. Con el material ordenado, procede a un análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conozcan el diagnóstico real de la situación y también un pronóstico.

- Etapa de Comunicación de Resultados: Es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación con la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente. La estructura del informe debe contener:

Objetivo de la Auditoría, metodología, alcance del trabajo, diagnóstico
recomendaciones, pronóstico, anexos.

- Etapa de Seguimiento: La persona encargada analizara si las áreas críticas han sido cumplidas con levantar las observaciones. Si el Auditor pertenece a la empresa esta etapa será obviada.

2.2.1.6. Técnicas y Procedimientos de auditoría.

Choez (2017) explica el proceso de auditoría y recoge información básica sobre la empresa para determinar las preocupaciones y los riesgos. A continuación, el auditor se reúne con los gerentes clave para verificar los componentes de la auditoría y las preocupaciones asociadas. En tercer lugar, el auditor se reúne con quienes tienen el control de las zonas de

alto riesgo y determina y documenta sus objetivos y actividades de control. El auditor envía la documentación a los gerentes para la confirmación y discute los controles que no están en su lugar. En cuarto lugar, el auditor diseña y prepara los procedimientos de prueba para cada control clave, Pasa revista a los planes con los directores y lleva a cabo las pruebas, documenta y analiza todos los resultados y las propuestas de mejora. En quinto lugar, elabora un informe de auditoría, reuniéndose con la dirección hasta que quede claro que la administración sepa cómo hacer frente a los problemas encontrados. El paso final es la creación de un informe final y el seguimiento.

Andrade, V. (2013) Sostiene que los procesos y métodos a aplicarse serán inicialmente de carácter general, destinados a la detección de problemas y puntos débiles en las entidades auditadas, permitiendo analizarlos con el objetivo de mejorarlos, no pudiendo ser tan concretos como en la auditoría financiera, donde el fin mucho más claro, la imagen fiel de un patrimonio y de sus variaciones. Por tanto, en auditoría operativa, los objetivos que pueden plantearse a un auditor pueden ser amplísimos (P.122)

2.2.1.7. Tipo de riesgos de auditoría.

Morales (2014) Según el autor nos indica que los riesgos más mencionados en la auditoria operativa son los siguientes:

Riesgo inherente: Es el riesgo específico que existe en cada proceso y trabajo, el cual puede afectar a las distintas categorías de las operaciones, este riesgo no puede ser eliminado de los procesos de la empresa, por lo que debe ser plenamente identificado con anterioridad, para poder gestionarlo cuando se apliquen las pruebas correspondientes.

Riesgo de control: Este riesgo de control determina la probabilidad que puedan existir errores

aun cuando el sistema de control esté funcionando y no detectarlos a tiempo, en otras palabras, es la probabilidad de que los controles de entidad fallen.

Riesgo de detección: Este riesgo está determinado y relacionado con la posibilidad de que cuando el auditor realice sus procedimientos de auditoría no detecten errores importantes, por lo que, el auditor deberá establecer cuál será el riesgo mínimo de detección que tendrá que aceptar en la realización de su trabajo.

Según Ariza (2013) para este autor nos menciona que los siguientes riesgos.

Riesgo inherente: Sospecha a la ocurrencia de errores relevantes originadas por las particularidades de las instituciones;

Riesgo de control: De que los procedimientos de control interno estén preparados para descubrir o detectar errores significativos en forma pertinente;

Riesgo de detección: Errores no reconocidos en registros internos; no sean identificados por el experto. (p.17)

2.2.1.8. Normas de la auditoría operativa

Sandoval (2014) Las normas de auditoría constituyen las directrices por las cuales todo auditor debe conducir su trabajo, los cuales deben de cumplir todos los auditores en el ejercicio de su trabajo, estas normas deben ser practicadas durante todo el trabajo que realice desde el inicio hasta la culminación con la entrega del informe, las cuales se describen:

Normas generales: La auditoría debe ser llevado por los auditores que cumplan con requisitos indispensables, idóneos y comprobados de sus formación, desempeño e idoneidad para llevarla, son atributos que le confieren probidad, diligencia imparcialidad en el desempeño de una auditoría.

Normas sobre el trabajo de campo, Todo trabajo de auditoria deberá contar con una serie de pasos para garantizar el producto final, el cual deberá reflejar el grado de confianza y comprobación del trabajo realizado, para ello, toda labor de auditoria deberá ser planificada, con el fin de lograr los objetivos y metas propuestas en el Plan General de Auditoria, para alcanzar ello, la auditoria deberá ser supervisada por las personas responsables para tal fin, con ello se garantiza que el desarrollo de auditoria sea realizada profesionalmente.

Normas sobre información. El fin que se persigue es la razonabilidad de la información financiera en concordancia con las normativas contables, para ello el informe emitido por los auditores señala los hallazgos del auditor, así como las conclusiones y recomendaciones que han devenido de su trabajo, por lo que en dicha fase el auditor se forma una opinión con base a su evaluación, como resultado de las evidencias de auditoria obtenidas sobre el desarrollo de las Plan de Auditoria.

Ramírez (2014) “Normas de auditoria son los requisitos mínimos de calidad relativos a la persona del auditor y al trabajo que desempeña, los que se derivan de la naturaleza profesional de la actividad de auditoría y de sus características específicas”. (p.12)

2.2.1.9. Papeles de trabajo.

Vargas (2017) Los papeles de trabajo, son los documentos en su conjunto preparados por un auditor, que le permite disponer de una información y de pruebas efectuadas durante su actuación profesional en la empresa, así como las decisiones tomadas para formar su opinión. Los procedimientos aplicados y los resultados con los que se sustentan y apoyan las observaciones, recomendaciones, acciones (P.3)

Ramón (2016) Los papeles de trabajo cuyo objetivo es evidenciar el trabajo del auditor al garantizar la realización de su trabajo de forma adecuada, el cual se realizó de acuerdo con las normas de auditoría generalmente aceptadas. También se define como la evidencia global obtenida por el auditor en la realización de su trabajo través de su revisión, así como los procedimientos y técnicas de auditoría utilizadas, en el cual se sustentas todas las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente.

- ✓ Los procedimientos y actividades realizados por el auditor deberán ser registradas de manera uniforme, sistemática y detallándolas.
- ✓ Guardar trabajo realizado para futura consultas y referencias.
- ✓ Proporcionar la base para la rendición de informes
- ✓ Facilitar la planeación, ejecución, supervisión y revisión del trabajo de auditoría
- ✓ Minimizar esfuerzos en auditorías posteriores.
- ✓ Se deja constancia que en la labor de auditoria se dejó constancia del cumplimiento de los objetivos y se trabajó de acuerdo a las Normas de Auditoría del Órgano de Control y demás normatividad aplicable.
- ✓ Evaluar alguna modificatoria a los procedimientos y a los programas de autoría el caso de ser necesario en revisiones posteriores.

2.2.1.10. Hallazgo de auditoría operativa.

Vargas (2017) De la comparación y el resultado que se realiza entre un criterio y la situación actual encontrada durante el examen a un departamento, un área, actividad u operación. Que posee el conocimiento de adquisición y el resumen de información determinada sobre una ejecución, función, propósito, unidad representativa y que los resultados sean de afecto para los

administradores de la corporación auditada. Las particularidades que debe comprender un hallazgo son condición, criterio, causa y efecto.

Navarrete, (2015) Los hallazgos de auditoria se encuentran localizados dentro de la fase de ejecución, quiere decir las áreas que están mostrando ineficiencias en sus operaciones. el hallazgo de auditoria es el planteamiento esencial de una auditoría operacional está orientado a descubrir las labores o acciones ineficientes, inefectivas o antieconómicas. Hallarlas establece el hallazgo de auditoría operacional que se puede precisar como actividad que está afectada negativamente o dañada en la efectividad, eficacia o economía

2.2.1.11. Informe de la auditoria operativa.

Grimaldo (2014) Dada la importancia del Informe de Auditoría Operativa, es necesario pulcritud en su redacción, que este sea completo, claro y fácil de entender. Para ello, es necesario cumplir con ciertos requisitos detallados a continuación:

- Claro y sencillo en su redacción, evitando el uso de terminología muy especializada difícil de entender.
- Ha de evitarse los párrafos extensos y complicados.
- La información para transmitir debe ser suficiente.
- Su revisión es necesaria antes de su emisión.
- Su estructura gramatical debe ser homogénea sin que esto de rasgos de inflexibilidad en la redacción.

Es necesario que el informe se termine en el campo de tal manera que los ajustes, correcciones, revisión y modificación que se realicen, se hagan más rápidamente, con el auxilio de

la documentación o registros a la mano. El informe de auditoría Operativa se redactará en forma sencillo, para que el lector pueda entender su contenido y propósito sin mayor indagación las personas que lo utilicen les permitirán una base sólida para tomar decisiones. (p.265)

Orrantia (2014) el informe de auditoría es el registro manifestado por el auditor, el cual es un componente importante que finaliza con la actividad realizado por los jueces asignados a esta ocupación. Referido a este informe es un escrito mercantil de condición prudente en el que el auditor plasma su opinión sobre la razonabilidad de las cuentas periódicas y, por ello, forma la base a través del cual aquel 29 informa los resultados de su auditoría a los clientes que quieran enterarse la credibilidad de la información contable declaradas por las empresas. De esta manera, el informe difundido por el auditor hace las veces de cara pública en todo este medio, básicamente porque resulta ser la única vía de información de toda persona indiferente a la auditoría. De ahí que el valor de los consumidores consiga de una auditoría, las probabilidades que estos se formen por el auditor y la calificación que logran en el trabajo profesional sean cuestiones intrínsecamente originadas por dicho informe.

2.2.1.12. Definiciones control interno

Gonzaga y Torres (2017) el control interno permite advertir y descubrir las defraudaciones que puedan ocurrir dentro de la empresa, es por eso que toda empresa debe de tener un control interno, ya que ayudara a cumplir que los objetivos propuestos representa todos los procedimientos y políticas (inspecciones internas) adaptados por la gerencia de una corporación para ayudar a conseguir la meta de la administración de asegurar, tanto como sea posible, la dirección ordenada y eficaz en el negocio, insertando conformidad a las políticas de gerencia, la salvaguarda de los recursos, la previsión y detección de error y fraude, la

integridad y posición de los registros contables, y la oportuna disposición de la información financiera confiable.

Según Freire Hidalgo y Freire Rodríguez (2011) es un proceso de control integrado a las actividades operativas de las empresas, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría. el control interno es el programa de la organización y está compuesto por métodos y técnicas adoptados por la dirección de una sociedad tendientes a: preservar los recursos, recibir toda la información que sea confiable y precisa, obtener la eficiencia de las operaciones y alcanzar el cumplimiento de las normas creadas (p.36)

2.2.1.13. Componentes del control interno.

Carmona (2016) según este autor nos indica que los componentes del control interno son los siguientes:

Ambiente de observación: Está conformado por todo el conjunto de normas, procesos y estructuras que connotan la base para lograr a cabo el Sistema de Control Interno de toda empresa. Se refiere al entorno en donde influye todos los integrantes de una empresa y el control de sus actividades. Si no existiera un adecuado ambiente de control el resultado de los demás componentes resultaría ineficaz.

Función de control: Son todas aquellas acciones como las políticas y técnicas para lograr asegurar que las gerencias de la administración logren moderar los riesgos y que logren un impacto potencial positivo en el resultado de los objetivos que son utilizados. Las acciones de

control deben ejecutadas a todos los niveles de la empresa y en varias fases de la evolución del negocio, y sobre el ámbito tecnológico;

Información y comunicación: La identificación, identificación, recopilación y comunicación de la información pertinente debe estar expresado en forma y plazo que permitan cumplir a cada colaborador con sus responsabilidades. Los sistemas producen aquellos informes que contienen información operativa, financiera y datos sobre el cumplimiento de las normas que permite dirigir y controlar el negocio de forma adecuada.

Supervisión y Monitoreo: En este proceso se comprueba el funcionamiento adecuado del sistema de control interno en el lapso del tiempo. Esto se logra principalmente mediante acciones de una supervisión realizada de manera constante, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas. La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Después de hallar las deficiencias en el sistema de control interno estas deberán ser informadas a las dependencias correspondientes mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

El nuevo enfoque de control interno puede verse. Los cinco elementos son elementos nuevos que aportan al sistema, se relacionan e integran mutuamente y se instauran de forma interrelacionada, los cuales dependerá del estilo de la gerencia. Estos ayudan a determinar si el sistema funciona o no. Se diferencia con el enfoque tradicional de control interno que va enfocado al área financiera, dichos componentes se cuadran en el sistema de gestión. Estos

sistemas permiten de sobremanera prever los posibles riesgos y de esa manera tomar las acciones necesarias para minimizar el impacto que estos pudieran tener sobre los objetivos.

Coopers y Lybrand, 1997) Según el autor, el cual describe los componentes son:

Ambiente del control: Es el centro de un negocio. Los colaboradores son la maquinaria que direcciona a la empresa y son los cimientos sobre las cuales descansa todo lo demás.

Evaluación de los riesgos: La organización debe de reconocer e identificar los riesgos a los cuales se enfrentará, precisando los objetivos de las diferentes áreas funcionales de la empresa, tales como producción, finanzas, ventas entre otras.

Actividades de control: El establecimiento de políticas y métodos orientadas a obtener una seguridad razonable de las operaciones que se desarrollan y se lleven a cabo en la empresa.

Sistemas de información contable: Guarda relación con la información que emiten los sistemas que logren que la administración está cumpliendo con sus objetivos.

Monitoreo de actividades: Es la manera en la cual determina el logro de los controles de una empresa en un intervalo de tiempo.

2.2.2. Cuentas por cobrar

2.2.2.1. Definiciones.

Madroño (2016) Son aquellos registros y documentos de carácter exigible que mantiene la empresa por conceptos de cobro a corto y largo plazo provenientes de las operaciones diarias de la entidad, otorgamiento de anticipos y créditos, o cualquier otra operación no habitual que generen efectivo en un vencimiento no mayor a un año o al periodo capitalista a corto o largo plazo. En ciertas ocasiones los registros de cuentas y títulos por cobrar que van generando

intereses de acuerdo con el origen de donde provienen ya sean de financiamiento que regularmente puede darse la venta de inmuebles o bienes muebles (p.262)

Giraldo (2013) Las cobranzas en si originan los ingresos monetarios que provienen de los clientes, el control de las cobranzas exige a la entidad balancear el precio de ceder el adelanto y la rentabilidad producido de ellos. Cada entidad tiene una particularidad en la ejecución de sus operaciones que perjudican su política de préstamos créditos a los clientes adecuando un modelo general de incrementar para encontrar las políticas de crédito precisa para todas las entidades comerciales existen variedades de métodos de control de crédito, analizando su cartera de cobranzas mediante las medidas de políticas de crédito y cobranza. (p.92)

Morales (2014) “las cuentas por cobrar representan derechos exigibles que se originan de operaciones pasadas por conceptos de servicios y bienes enajenados, operaciones relacionadas con el rubro del comercio. Se agrupa en las cuentas correspondientes para la elaboración de los estados financieros “(p.45)

2.2.2.2. Objetivos de las cuentas por cobrar.

Wittlinger (2013) Las cobranzas cuyo propósito fundamental en las organizaciones radica en incrementar los ingresos y aumentar la cartera clientes, conceder creditos, asimismo de ello es importante como método del procesamiento en registrar todas las ejecuciones de las operaciones de los clientes, y proveedores y la demás estructura de la organización. (p. 25)

Risco (2013) Esencialmente consiste en el registro de todas las operaciones originadas por las ventas hacia los clientes, a través la documentación como son boletas, facturas, pagarés y otras

operaciones no habituales por percibir resultante de la ejecución operaciones comerciales de enajenación de ingresos o servicios, por lo consiguiente la organización.

2.2.2.3. Riesgo de crédito.

Cardozo (2015) Probabilidad de un riesgo crediticio que incida en una organización de créditos y que dé el provengan las pérdidas y se reduzca el precio de los activos como resultado de la falta de cumplimiento de los contratos acordados por parte de los clientes en el caso de las facturas por cobrar frecuentemente están expuestas a tener riesgo, en una organización debido a los clientes que no cumplen de manera eficaz los términos acordados en los contratos. (p, 129)

Olivera (2016) “Es la posibilidad de contingencia de crédito, como consecuencia trae la pérdida de valor de incumplimiento de pago en las operaciones crediticias, al no tener el cumplimiento de sus clientes en los clientes y la empresa tenga perdida a consecuencia de los créditos” (p,56).

2.2.2.4. Importancia de las cuentas por cobrar.

Montaño, (2014) Las cuentas por cobrar son los activos exigibles de ahí radica su importancia, ya que representan los derechos de una organización comercial con los compradores para adquirir ganancias por las ventas y servicios realizadas en la organización. Las cobranzas frecuentemente organizadas en las empresas ventas a los clientes y los acuerdos de créditos. (p, 23)

(Lawrence J. Gitman & Chad J. Zutter, (2015), Las cuentas por cobrar son partidas de una organización comercial que representan futuras ganancias en favor de la empresa. Las

cobranzas no materializadas de los artículos vendidos generan pérdidas importantes a la empresa. Las cobranzas comerciales representan rubros de activos importantes en las organizaciones comerciales. (p.555)

2.2.2.5. Derechos Exigibles.

Calvo (2013) derechos exigibles es cuando el deudor no puede rehusarse a su pago conforme a derecho. Son originados en las organizaciones comerciales por ventas servicios prestados, créditos que se otorgan a los clientes, trabajadores, son exigibles porque forman parte de capital de trabajo de la empresa a corto plazo y por lo general su cobro de estas partidas se dan al término de un año o dentro del ciclo financiero a corto plazo de la entidad (p.29)

Herrero (2013) Los derechos de cobro se originan por ventas, servicios prestados, otorgamiento de créditos a cargo de clientes y otros deudores, es decir, ventas realizadas que no se han cobrado que dan lugar a la empresa acreedora a un derecho de cobro. (p.26)

2.2.2.6. Activos

Cardozo (2015) Los activos son los bienes, derechos y otros recursos económicos que poseen las empresas y que son susceptibles de convertirse en beneficios o aportar un rendimiento económico a la compañía. Estos activos están controlados por la empresa como resultado de acciones pasadas. Teniendo algunos tipos de activos como los activos fijos o activos no corrientes, son los bienes que no se han adquirido con fines de venta, sino con la idea de que se exploten y que ofrezcan un rendimiento económico durante más de un año en la empresa, como por ejemplo las máquinas o los inmuebles, activos circulantes, o activos corrientes, son

bienes y derechos que se espera que se exploten económicamente en menos de un año. Un ejemplo de ellos es el stock de productos para vender (p.45)

Blas (2014) Se considera el conjunto de todos los bienes que pertenece, controla y dispone una organización, en la contabilidad esto se ve reflejado en disponibles, exigibles realizables, y otros de carácter duradero, inmovilizados etc. (p.13)

Herrero (2013) Se define como los bienes y derechos y otros recursos controlados económicamente por la empresa de los que se espera obtener beneficios o rendimientos económicos en el futuro, entre ellos se encuentran, activos líquidos, inmuebles, edificaciones, maquinarias, patentes (p,25)

2.2.2.7. Clasificación de las cuentas por cobrar.

Morales (2014) Las cobranzas generalmente se agrupan y se clasifican en documentos por cobrar al cliente, cuentas por cobrar a trabajadores, directivos funcionarios y anticipos en general a proveedores que se acuerdan con los clientes en la empresa. Las cuentas por cobrar consumidor están compuestas por los acuerdos de los créditos que tienen tanto con los empleados y funcionarios por concepto de las ventas, otras cuentas por cobrar se dan a consecuencia de otros servicios no habituales de la empresa. (p.19)

López (2014) según el autor se clasifican atendiendo a su origen, a cargo de clientes, a cargo de compañías afiliadas, empleados y otros deudores, atendiendo a la disponibilidad inmediata a corto plazo o largo plazo separando los que provengan de ventas y servicios de los que tengan

otro origen. (p.258)

2.2.2.8. Cuentas por cobrar a corto Plazo.

Wittlinger (2013) Son todas aquellas cobranzas que significan derechos de cobro para la empresa, son de carácter exigible de plazo no mayor a un año, lo cuales se derivan de las ventas de bienes y servicios y son partidas que se presentan en los estados financieros (p.182)

Berghe (2016) Son aquellas que se materializan en un año, por lo que se requiere de disponibilidad inmediata dentro de ese plazo. Este tipo de cuentas se deben presentar en el Estado de Situación Financiera como activo corriente (p.260)

2.2.2.9. Cuentas por cobrar a largo Plazo.

Moreno (2014) Las cuentas por cobrar que excedan el corto plazo generalmente son derechos exigibles producidos por las ventas, autorización de financiamientos, tanto en los adelantos o anticipos que se convertirán en liquidez en menor plazo en un ciclo financiero, la cuentas por cobrar en ocasiones producen intereses al no cumplirse en el plazo establecidos de los vencimientos de las cobranzas se pueden dar en operaciones por la venta bienes y servicios o bienes muebles o inmuebles que se pueden de acuerdo a los rubros de las empresas.(p. 262)

Berghe (2016) Los derechos de cobro representados en el largo plazo, representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamiento de préstamos, anticipos o cualquier otro concepto análogo que se convertirán en efectivo en un plazo mayor a un año o bien al ciclo financiero a corto plazo si es que éste fuese mayor a un año. En muchas ocasiones las cuentas y documentos por cobrar a largo plazo generan intereses debido a que su origen es el

financiamiento que generalmente se otorga en la venta de bienes muebles e inmuebles de alto valor adquiridos por los consumidores para ser pagados a Largo Plazo en operaciones, como compra de muebles, automóviles, maquinaria, terrenos, casas, edificios etcétera. Cuando la operación está documentada, que es lo usual en estos casos, el deudor en adición firma o acepta los documentos-títulos de crédito-con los que se ejercen el derecho literal y autónomo que en ellos se consigna (p.254)

2.2.2.10. Cuentas por cobrar e incobrables.

Meza (2014) Las cuentas por cobrar son aquellas operaciones que se realizaron al crédito, y que hubo incumplimiento por parte de los clientes lo cual la empresa a partir de un año las deriva a la partida de cuentas incobrables para la empresa. El cual dentro de las cuentas incobrables también encontramos operaciones no habituales en la empresa como son los préstamos o anticipos al personal, como consecuencia de no ser reembolsadas a la empresa le va generar menor liquidez y contara con cuentas en incobrables que generan pérdidas a un plazo establecido. (p.63)

2.2.2.11. Valuación de cuentas por cobrar.

Madroño (2016) La valuación de los derechos de cobro es el reconocimiento de valor de precios de ganancias el generan beneficios de liquidez a la empresa al cuantificarse el valor de las ventas ya que para la empresa vienen hacer los derechos de carácter exigible frente a sus compradores. (p. 28)

Moreno (2014) La valuación de las cuentas por cobrar y similares al crédito que corresponda a un plazo determinado se producen como consecuencia de las ventas a corto y largo plazo que se

señaló comúnmente las cuentas por cobrar son las facturas, boletas y otras operaciones no habituales en la organización, las ventas deben reconocerse como ingresos en el periodo que se devenguen es decir en el momento en que nacen los derechos u obligaciones para la entidad. (p.263)

2.2.2.12. Administración de las cuentas por cobrar.

Reséndiz (2017) El fondo de maniobra y su gestión financiera, tiene como propósito planificar componentes de la organización para incrementar el valor de los activos y así disminuir que exista contingencias y genere perdidas y no se tenga liquidez adecuada y no se cumpla con el propósito de ventas, llevar un mejor control a través de un análisis a los clientes al otorgar créditos y respetar las políticas de crédito que la empresa ha asignado al área comercial, el cual incrementaremos las inversiones con las ganancias producidas con recursos propios y se contara con una liquidez adecuada.(p.7)

Rusa (2013) La evaluación de la gestión de cobranzas se da al otorgar créditos a los clientes cumpliendo las políticas de empresa que ha asignado de acuerdo con las necesidades de sus compradores y así obtener un adecuado control de ventas y tener liquidez para poder solventar las obligaciones y contar con una adecuada cartera de cuentas por cobrar. (p.45)

2.2.2.13. Toma de decisión sobre los estándares de crédito.

Lanzarot (2016) Para que una empresa tome decisiones sobre los créditos a otorgar debe realizar un estudio de los estándares de crédito con que la empresa cuenta, si la a futuro le va generar beneficio tales como las ventas que atreves de una buena inversión podemos incrementar las utilidades, revisando los costos marginales si son los adecuados para la entidad comercial. (p .561)

2.2.2.14. Rotación de cuentas por cobrar.

Núñez (2016) El índice de rotación nos permite conocer la rotación de la cuenta por cobrar a ventas, lo cual se multiplicará por los días del año (360) para tener los días de crédito, o por 10 a 12 para tener los meses adecuados. Es importante destacar que el conocer el transcurso de las cobranzas, así como el promedio de días (o sea lo que se tarda en la recuperación de la inversión, puesto que las cobranzas también les servirán a las organizaciones comerciales como un medio de financiamiento, desde luego, por medio de la línea de crédito respectiva y bajo la liquidación de interés que se haya fijado en la línea de descuento (p.95).

Rodríguez (2013) El crédito otorgado a los clientes es básicamente para respaldar las ventas, pero significa una inversión que tiene un costo, pues se debe financiar y además tiene riesgo de incobrabilidad. Para determinar si se usa en forma correcta se puede analizar mediante la rotación de las cuentas por cobrar. Esta razón financiera representa la forma en cómo se utiliza el crédito para apoyar las ventas. Entre mayor sea la rotación significa que la inversión en las cuentas por cobrar está ayudando más a las ventas. En consecuencia, si se necesita menor inversión en cuentas por cobrar la rotación de los activos totales mejorara y el rendimiento de la empresa (p.179)

2.2.2.15. Estándares de créditos.

Esparza (2017) Los patrones de crédito que posee la empresa en cierta medida pueden afectar de modo significativa en los ingresos. Las políticas de crédito que son elementos que intervienen en la venta de los bienes y servicios de la organización. En el volumen de los créditos que a futuro se logra los beneficios las ventas posiblemente pueden depender de muchos

componentes, de tal sentido que las políticas de crédito de la organización se definen en el principio al otorgar crédito a los compradores, estas reglas son determinados por la gestión administrativa, área de financiera. Por razones de las evaluaciones de crédito, por comparaciones en otras organizaciones comerciales con el mismo rubro estudiando los tiempos de pago a través de los indicadores financieros que sirven como base de referencia para constituir y hacer cumplir las políticas de crédito de la entidad. (p.265)

2.2.2.16. Ventas al crédito.

Esparza (2017) Las facturas que son suministradas a un tiempo definido son facilidades que se da al cliente y obtener liquidez en cierto tiempo y darle crédito al clientes que no cuentan con suficiente liquidez para comprar al contado .La compra de productos al crédito da la oportunidad que obtener los productos y tener la producción en cierto tiempo para los clientes y poder pagar los préstamos que se han financiado que tienen un plazo, establecido para poder cumplir con el pago de los créditos obtenidos a través de su gestión mediante la comercialización de su negocio. (p. 56)

García (2014) Las operaciones financiadas a un determinado plazo que se otorgan a través de los documentos al crédito, que principalmente los contratos tienes condiciones de pago establecidas en los contratos que indican el tiempo de cobro, principalmente la empresa lleva el control de sus cobranzas de facturas que se convierten en liquidez en un plazo no mayor a un año como consecuencia de los pagos de sus clientes al tiempo establecido de crédito de la organización. (p, 71)

2.2.2.17. Crédito

Vargas (2014) Es una operación financiera en la cual se dispone de una cantidad de dinero a nuestra disposición hasta un límite especificado y durante un periodo de tiempo determinado, que nos sirve para atender nuestras necesidades o cancelar una parte o la totalidad de la deuda cuando creamos convenientes, con la consiguiente deducción en el pago de intereses, su propósito es cubrir los gastos, corrientes o extraordinarios, en momentos puntuales de falta de liquidez. (p.6)

Madroño (2014) Son créditos que se otorgan a un cliente o empresa cuya finalidad que en el futuro, el cliente devuelva el crédito ya sea en forma parcial o gradual en una sola cuota y con un interés adicional que compense el tiempo también se define como una prerrogativa de comprar ahora y pagar en una fecha futura, en la actualidad es un sistema moderno de comercialización mediante el cual una persona o entidad asume un compromiso de pago futuro (deudor) por la aceptación de un bien o servicio ante otra persona o entidad. (p. 25)

2.2.2.18. Línea de crédito.

Esparza (2017) “es un contrato establecido entre una entidad financiera y una empresa comercial, en el que el banco promete prestar una cantidad máxima de fondos a solicitud” (p.69).

Domínguez (2015) Es una financiación de una concesión de crédito a la empresa para financiar el activo circulante, el capital de trabajo, es decir la actividad comercial de la empresa. como financiación que es, la empresa debe pagar un interés de deudor excedido, en caso de que con la operativa comercial, disponga de más de un dinero que el concedido en la cuenta de crédito(p,264)

2.2.2.19. Políticas de crédito y cobranza.

Buero (2016) Son las reglas y términos de condiciones de cobro. Donde se menciona los precios concedidos a los bienes y servicios que se dan donde indicamos la calidad de los productos, la empresa tiene las reglas y políticas establecidas sobre crédito lo cual son los factores que optimizan los ingresos de una empresa comercial, excepto la última, en gran medida los directores son los que asignan las políticas de crédito que se va otorgar a los clientes para dar facilidades de poder comprar los productos. (p.1)

Charles (2013) Las políticas de crédito son el resultado de las directivas que se persigue con el propósito de otorgar créditos a los clientes donde se designa el tiempo pactado. Es importante que en una organización comercial halla políticas de crédito adecuadas y que ayuden al incremento de las ventas llevando un buen procedimiento y adecuado estudio de análisis con diferentes aspectos que son imprescindibles para llevar un mejor control y un manejo eficaz sobre las cobranzas. (p.63)

2.2.2.20. Tipos de políticas de crédito

Morales (2014) Políticas restrictivas: Esto se caracteriza por la cesión de préstamos en lapsos generalmente cortos, las normas de crédito son estrictas y por ello se usa una política de cobranza agresiva. Esta política contribuye a reducir al mínimo las pérdidas en cuentas de cobro dudoso y la inversión movilización de fondos en las cuentas. Pero a su vez, este tipo de políticas puede ocasionar la reducción de las ventas y los márgenes de utilidad, la inversión es más baja que las que se pudieran tener con niveles más elevados de ventas, utilidades y cuentas por cobrar.

1. Políticas independientes: las políticas restrictivas, las políticas independientes tienden a ser amplio, se otorgan créditos considerando las políticas que usan en las empresas de la competencia, no presionan enérgicamente en el proceso de cobro y son menos exigentes en condiciones y establecimientos de periodos para el pago de las cuentas. Este tipo de política tiene como consecuencia un aumento de las cuentas por cobrar, así como también en las pérdidas en cuentas incobrables, dado que también aumenta el riesgo en los clientes que no pagan los créditos.

2. Políticas racionales: Estas políticas se caracterizan por conceder los créditos a plazos razonables según las características de los clientes y los gastos de cobranza; se aplican de acuerdo con los cobros a efectuarse y que proporcionen un margen de beneficio razonable. Estas políticas son recomendables para que las empresas las adopten, ya que logran producir un flujo normal de crédito y de cobranza; se implementan con el propósito de que se cumpla el 23 objetivo de la administración de cuentas por cobrar y de la gerencia financiera en general. (p. 166)

2.2.2.21. Periodo de descuento por pronto pago y descuento por pronto pago.

Carlos (2013). En el transcurso de tiempo el ciclo operativo de los pagos después que sucede las ventas y al momento de hacer el cobro antes de tiempo se hace un descuento de manera óptima al cliente por pagar antes del plazo de vencimiento, Si bien posiblemente es uno de los términos de las políticas crediticias, que puede comprar como posible condición de crédito que se mantiene en un determinado tiempo. En muchas ocasiones las organizaciones comerciales pueden esperar un determinado tiempo entre el momento del envío de la factura al cliente y el momento en que este reciba el cheque como medio de pago. (p.46)

2.2.2.22. Créditos otorgados.

Cardozo (2015) Con relación a los créditos entregados por algunas entidades muy especiales, a los clientes, abastecedores, socios, empleados, ex asociados, distribuidores y otros, con recursos producidos por las diversas actividades que se realizan en la empresa. Que ayudan al incremento de las ventas y que deben ser registrados en el grupo de cartera de crédito dependiendo de la clasificación, es decir, cuando se trate de cartera de crédito ya sea a asociados, empleados, ex asociados, deben ser registrados siempre en el grupo de cartera de crédito. (p, 131)

Cardozo (2015) Es importante tener en cuenta las políticas fijadas con respecto a las condiciones financieras de cada línea de crédito, plasmadas en las notas de revelación. Como se manifestó anteriormente, la entidad fija las políticas de crédito de tal manera que hay que tener en cuenta la tasa de referencia o de descuento para calcular el costo amortizado. (p.95)

2.2.2.23. Deudores

Rey (2014) representan lo que lo que la empresa tiene por cobrar a otras empresas y personas por causas distintas a la venta de mercadería, préstamos a personal, arrendamiento de locales, prestaciones de servicios (p.13)

Morales, Morales (2014) Es el derecho de percibir un efectivo por la venta de bienes o prestación de servicios y con excepciones, un derecho en especie, en este grupo los créditos concedidos al personal, los activos por impuesto corriente, y los derechos de cobro con las administraciones públicas, así como los derechos de cobro sobre accionistas, una vez reclamados y exigidos los dividendos pasivos, también denominados Créditos y préstamos Las cuentas a cobrar se definen como el conjunto de derechos de cobro o créditos a favor de la entidad que tienen su

origen en la venta de bienes o prestación de servicios a terceros, procedentes de la actividad principal, así como de otras actividades accesorias ligadas a la principal. En general, representan el derecho a percibir un efectivo por la venta de bienes o prestación de servicios. (p.265)

2.2.2.24 Estados Financieros (Véase completos en apéndices)

Análisis de índices financieros

Con relación a los resultados obtenidos por las ratios aplicadas en relación con la incidencia de la auditoria en las cuentas por cobrar podemos mencionar el resultado de algunas ratios aplicados para denotar la mejoría del ciclo operativo en relación con el periodo de cobros que presento la empresa Trade Fega S.A., la cual detallamos a continuación:

Índices de liquidez. Herrero (2013) "Volumen de capacidad que tiene una organización comercial para poder cumplir con las deudas ya sean a corto y largo plazo, y conservando un fondo para seguir trabajando y tener un adecuado grado de solvencia" (p, 45)

Liquidez General = $\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$ =	2018	2019
	0.71	0.85

Prueba Acida = $\frac{\text{Activo Corriente-Existencias-Gastos Anticipados}}{\text{Pasivo Corriente}}$ =	2018	2019
	0.56	0.60

Prueba Acida = $\frac{\text{Efectivo y Equivalente de Efectivo}}{\text{Pasivo Corriente}}$ =	2018	2019
	0.02	0.08

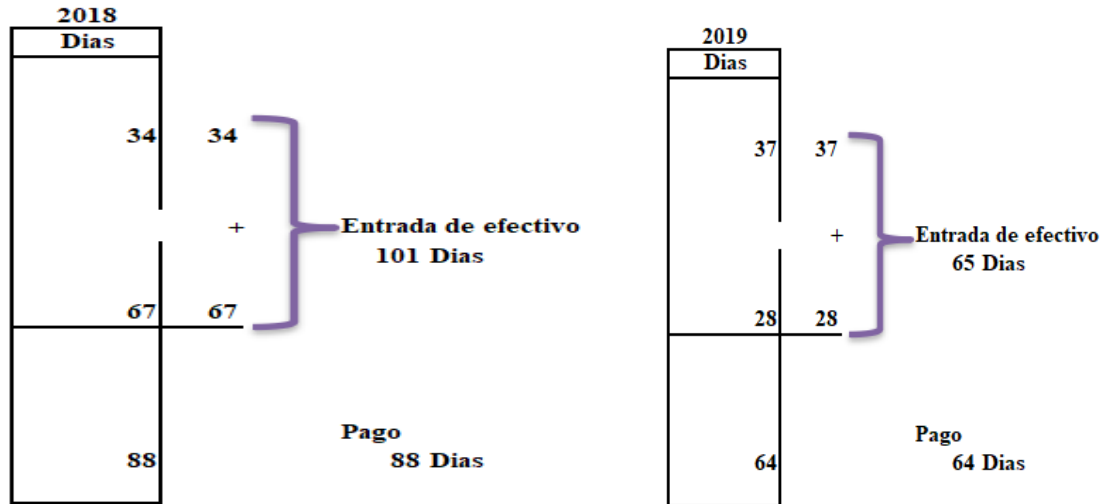
Conclusión : Los ratios de liquidez no son los mejores, se puede apreciar que el año 2019 ha habido una mejoría constante en todos los cálculos de liquidez correspondiente, siendo este un indicio de la recuperabilidad del efectivo necesario para sobrellevar sus deudas, ya que todo lo cobrado la empresa lo está destinando íntegramente a cumplir con sus obligaciones inmediatas en el tiempo corriente, de seguir así la empresa pronto encontrara el equilibrio y la salud financiera en un corto tiempo

Índices de gestión o actividad

Olivera, J. (2016 “sirven para detectar la efectividad y la eficiencia en la gestión de la empresa. Es decir, cómo funcionaron las políticas de gestión de la empresa relativas a las ventas al contado, las ventas totales, los cobros y la gestión de inventarios”

	2018	2019
Días promedio de inventario = $\frac{\text{Costo de ventas} \times 360}{\text{Existencias}}$ =	34 días	37 días
	2018	2019
Periodo Promedio de cobranza = $\frac{\text{Cuentas por cobrar Comerciales}}{\text{Ventas netas al crédito}/360}$ =	67 días	28 días
	2018	2019
Periodo promedio de pago = $\frac{\text{Cuentas por pagar comerciales}}{\text{Ventas netas al crédito}/360}$ =	88 días	64 días

Conclusión: Como podemos apreciar hay una mejoría en la materialización de las cuentas por cobrar reflejando una cantidad de días menor al año anterior, agilizándose de esta manera los flujos de efectivo provenientes de las ventas, lo que reduce en gran medida el retraso en el cobro de dichas cuentas, lo que favorece a la empresa en tener la liquidez suficiente para afrontar sus obligaciones de deuda contraída.



Podemos observar que en el año 2018 se necesitaban 101 días para materializar los flujos a la empresa provenientes de las ventas y los cobros correspondientes, en el año 2019 observamos que esa cantidad de días necesarios es de solo 65 días, lo que acorta enormemente el tiempo para que retorne el flujo de dinero a la empresa.

Índices de Endeudamiento

Estas ratios informan acerca del nivel de endeudamiento de una empresa en relación a su patrimonio neto. Con estos indicadores es posible establecer la viabilidad de tener cierto nivel de endeudamiento y el grado de participación que tiene el mismo dentro de la composición financiera de la entidad.

Razón de endeudamiento	$= \frac{\text{Pasivo total}}{\text{Patrimonio}}$	2018	2019
		61%	37%

Razón de endeudamiento a corto plazo	$= \frac{\text{Pasivo corriente}}{\text{Patrimonio}}$	2018	2019
		= 60%	36%

Razón de endeudamiento largo plazo	$= \frac{\text{Pasivo No Corriente}}{\text{Patrimonio}}$	2018	2019
		= 1.03%	0.72%

Conclusión: En relación a los ratios de endeudamiento podemos observar que el año 2019 en comparación al año 2018, los ratios mostraron un mejoría notable, ya que según los resultados planteados anteriormente, la mejoría de las cobranzas han repercutido notablemente en el índice de liquidez, que la empresa ha recibido por la mejoría en la disminución de los días de cobro, esto trae como beneficio que al tener un menor tiempo de cobranza se logra cumplir con las obligaciones generando el flujo de dinero necesario para lograrlo

2.3 Definición de Términos

Apalancamiento: Es la relación entre el crédito externo y el capital propio que se invierte en una operación financiera en la empresa. Al usar endeudamiento externo para financiar una operación y reducir el capital propio que se necesita financiar, esto produce un aumento en la rentabilidad obtenida por los inversores internos. (Mejía, 2014, p.41)

Administración: Es la gestión que tiene como finalidad el análisis de las empresas comerciales y la técnica empleada por las organizaciones en su planificación para llevar a cabo un mejor control de sus recursos a fin de obtener el máximo beneficio posible a favor de la empresa. (Martínez, 2013, p.81)

Capital: Es el valor del patrimonio que tienen los accionistas, el cual se incrementa a través de las utilidades retenidas, y uno de los principales componentes de la balanza de pagos para generar valor a través de la fabricación de bienes y servicios, como también la obtención de ganancia o utilidades sobre la tenencia o venta de valores. (Físico, 2014, p.183)

Anticipos: Es un hecho o acontecimiento que toma en consideración una circunstancia que se dará posteriormente. Dada su definición amplia y general, dicho termino ha de utilizarse en números contextos. Por lo que, en algunos casos su uso es monótono, dando cuenta de un escenario ya previsto. (Rivero,2013 p,201)

Control interno: Es la agrupación de acciones, cometidos, dispositivos y demás que garanticen mediante su interacción, comprender la posición de un aspecto o función de la corporación en un momento definido y tomar decisiones para progresar ante ella. (Verona y Wong, 2016, p.16)

Cobranzas: Se denomina cobranza al proceso en la cual se hace efectiva la retribución de un pago por concepto de una compra pasada, de la prestación de un servicio o de la extinción de una deuda, (Brodie; 2014 p. 86)

Evidencia de auditoria: Es todo lo relacionado a la confirmación que usa el auditor para llegar al término y conclusión de su informe, el cual se basa en el criterio de auditoría e introduce la información contenida en los asientos contables subyacentes a los estados financieros y otras averiguaciones. (García;2012, p.1)

Enajenación: Se define como el hecho de transferir, es decir, vender, traspasar o ceder un derecho que se tiene sobre una propiedad a una tercera persona, implica la transferencia del dominio o constituir un derecho real en su favor. (Herz,2015 p.84)

Financiamiento: Se define como el traspaso de recursos monetarios y créditos que se asignan a una empresa o personas en particular que precisen de un financiamiento para el logro de sus actividades o negocios planificados. (Mejía, 2014 p.65).

Facilidad: Se entiende por facilidad la cualidad, condición, característica y calidad de fácil. Capacitación, disposición o la habilidad esencial de realizar algo sin esfuerzo o trabajo. Celeridad o presteza demasiado complacencia, anuencia, transigencia o tolerancia. Casualidad, coyuntura propicia para hacer algo. (Romero,2013 p,94)

Insolvencia: Representa la falta de fondos monetarios para cumplir con el pago de obligaciones a terceros, donde no se logra cumplir con el pago de las deudas contraídas en un tiempo determinado, debido a que las deudas sobrepasan los recursos económicos disponibles. La insolvencia se origina cuando los pasivos exigibles por terceros son mayores a los activos circulantes de una empresa. (Miranda, 2013, p.63)

Incobrables: Son todas aquellas cuentas por cobrar que derivan de las ventas a crédito, préstamos u otras deudas que limitan la posibilidad de ser pagadas por el deudor a la empresa, dichos créditos, generalmente no serán cumplidos por todos los clientes que hayan realizado sus compras bajo esta modalidad a la empresa que les haya concedido el crédito. (Albisetti,2018 p.102)

Inversiones: Cantidad limitada de dinero que se pone a disposición de terceros, de una empresa o de un conjunto de acciones, con la finalidad de incrementar sus ganancias que pueda generar ese proyecto empresarial. (Romero,2013 p,111)

Largo plazo: Es un lapso o período de tiempo que en economía, es considerado suficiente para producir cambios radicales en la estructura productiva de una empresa. No hay una definición estándar para establecer la duración del plazo, ya que es una decisión que depende de cada situación. (Albisetti,2018 p.121)

Riesgo: como definición es la probabilidad que se desarrolle en algún evento y tenga consecuencias económicas negativas para la organización la cual le traerá consecuencias no favorables para la gestión de la empresa. (Córdoba, 2016, p. 25)

Registro: La empresa según la operación y los términos de crédito que otorga sus clientes, deberá establecer el registro de sus operaciones de cuentas después por cobrar a Largo Plazo En términos generales un registro contable es la representación de las transacciones que involucran el movimiento de los recursos del ente. (Estupiñán 2015, p 99)

Rendimiento económico: Se puede definir a los estudios comprueban que las empresas con prácticas de Responsabilidad Ambiental Empresarial obtienen tasas de retorno a sus inversiones muy superiores a las expectativas. Para poder estimar los rendimientos esperados de una empresa. (Estupiñán 2015, p 58.

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1 Enfoque de la Investigación

La presente investigación bajo estudio se utilizó, el enfoque cuantitativo, ya que se desarrolló mediante la recolección de información procedente de las variables en la aplicación de estudio de auditoria operativa y cuentas por cobrar en la empresa Trade Fega S.A, el cual se logró estudiar la medida en que la auditoria operativa incide en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores-Lima en el año,2019, también, los antecedentes cuantitativos nos proporcionan a desarrollar tablas y graficas que explican apropiada el análisis de estudio. Según Gómez (2016), Este enfoque cuantitativo se utiliza para la recolección y análisis de datos para responder preguntas de investigación y probar las hipótesis mediante el uso de estadísticas y se basa en cálculos. (p.61)

3.2 Variables

Variable independiente (x) Auditoria Operativa

Según Lerma (2015) la variable independiente fenómeno a la cual se evaluará su capacidad para influir, incidir o afectar los cambios en su valor a otras variables denominada dependiente (p.31).

Variable dependiente (y) Cuentas por cobrar

Según Lerma (2015) una variable es dependiente cuando sus cambios son ocasionados por los cambios sufridos por los sujetos como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte del experimentador (p.31)

3.2.1 Operacionalización de las variables.

Variable 1: Auditoria operativa

Definición. – La auditoría operativa está referida a la valoración independiente de toda la operación de una empresa, en forma ordenada, imparcial y metódica, para determinar si se cumplen con normas y procedimientos del control, interno a través de la supervisión y monitoreo por parte de la empresa para verificar si están utilizando recursos de forma eficaz y económica. (Velásquez, 2016; p.19)

Dimensiones de la Auditoria Operativa

Primera dimensión: **Normas y procedimientos.** - son normas operacionales que permiten asegurar la uniformidad y calidad de la auditoria en las medidas detectivas y preventivas que favorecen a los auditores el cumplimiento de sus responsabilidades profesionales en la auditoria de estados financieros históricos Sandoval (2014)

Segunda dimensión: **Supervisión y monitoreo.** – Determina una parte fundamental para prever el riesgo financiero y el retraso en las obligaciones, las áreas asignadas en los cobros deben revisar sus comprobantes de pago para hacer un buen seguimiento para no retrasar cobros y cumplir con efectividad.

Tercera dimensión: **Control interno.** -Es un procedimiento de control integrado que debe ser ejecutado por el directorio, la gerencia y el personal, en todas las actividades operativas de los entes de una empresa, para realizar una evaluación de todos los riesgos encontrados. Su objetivo sin dudas es mantener de una manera considerable la confiabilidad de la información. (Ronald y Sachet, s/f, p.1).

Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Auditoria operativa

DIMENSIONES	indicadores	ítems
Normas y procedimientos	Normas operacionales	¿Las normas y procedimientos de la auditoria operativa ayuda a controlar el manejo efectivo de las operaciones de la empresa?
	preventivas	¿En la auditoria operativa la aplicación de medidas preventivas son necesaria para el otorgamiento de créditos a los clientes?
	detectivas	¿Mediante las medidas detectivas de la auditoria operativa se ha determinado anomalías en el proceso de otorgamiento de créditos?
Supervisión y monitoreo	Desempeño	¿La supervisión y monitoreo como parte de la auditoria operativa asegura el desempeño favorable en la empresa?
	Comprobantes de pago	¿En la auditoria operativa a través de la supervisión y monitoreo se reduce los riesgos de incobrabilidad de los comprobantes de pago de la empresa?
	seguimiento	¿En auditoria operativa, el seguimiento monitoreo es importante para el éxito de la gestión de la empresa?
	Efectividad	¿la supervisión y monitoreo que se da en la auditoria operativa ayuda con efectividad en la empresa?
Control interno	Evaluación de riesgos	¿En la auditoria operativa el control interno se centra en identificar evaluación de riesgos de la empresa?
	Impacto	¿El control interno de la auditoria operativa tiene impacto positivo en la información de las operaciones de la empresa?
	Confiabilidad	¿En la auditoria operativa el control interno otorga confiabilidad en la información desarrollada para la empresa?

Variable 2: cuentas por cobrar

Definición: Las cuentas por cobrar son créditos que representan derechos exigibles principalmente producidos por la venta de mercancía o servicios, otorgamiento de préstamos

proporcionados a los clientes, podemos decir también que son los activos exigibles que mantiene una empresa como consecuencia de operaciones de créditos otorgados a sus clientes, las cuales cada empresa tiene características diferentes de operación que afectan directamente su política de crédito. En muchas ocasiones las cuentas y documentos con derecho de cobro a largo plazo generan intereses debido a que son originados por los créditos recibidos en la venta de muebles e inmuebles que poseen un alto valor adquiridos por los consumidores los deudores (Morales 2014 p.182)

Dimensiones de las cuentas por cobrar

Primera dimensión: **activos.** - De acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF) un activo es considerado como un recurso controlado por la entidad como resultado de sucesos pasados y del cual espera obtener en el futuro beneficios económicos, en el cual se encuentran los activos corrientes o circulantes, activos fijos que forman parte de los activos presentes de la entidad. (NIIF 16; p.35).

Segunda dimensión: **política de crédito.** -, son las normas que fija la organización orientada a controlar los aspectos referentes a las condiciones y plazos de crédito que se otorga a los clientes ante de ello el área de créditos debe hacer una minuciosa evaluación antes de otorga un crédito con la finalidad de garantizar el cobro de los mismos en el momento establecido. Recuperado 30 de junio del 2019. Morales (2014)

Tercera dimensión **política de cobranza.** - es el conjunto de procedimientos que una empresa utiliza para llevar un buen manejo de morosidad de sus cuentas vencidas para poder hacer refinanciamiento o factoring a los clientes que tengan deudas vencidas. Morales (2014)

Matriz de operacionalización de variables

Variable 2: Cuentas por cobrar

DIMENSIONES	indicadores	ítems
Activos	Recurso controlado	¿Las cuentas por cobrar son recursos controlados que deben manejarse de manera detallada para el control de cobro?
	Beneficios económicos	¿Las cuentas por cobrar en los activos genera beneficios económicos?
	Corrientes o circulantes	¿Las cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes que deben ser revisados periódicamente para evitar incumplimientos de pago por parte de los clientes?
Políticas de crédito	Evaluación	¿En las políticas de crédito de las cuentas por cobrar se hace evaluación minuciosa al historial crediticio a los clientes?
	Condiciones de venta	¿Se cumplen las condiciones de venta que establece las políticas de crédito en las cuentas por cobrar?
	Plazos	¿En las cuentas por cobrar se cumplen los plazos establecidos por las políticas de crédito de la empresa?
Políticas de cobranza	Proceso de cobranza	¿El proceso de cobranza se realiza examinando las causas de la falta de pago a fin de lograr eficiencia en la ejecución de las cuentas por cobrar?
	Manejo de morosidad	¿El manejo morosidad debe manejarse mediante llamadas telefónicas, cartas recordatorias e inductivas y cartas notariales?
	Refinanciamiento	¿Para la ejecución de las cuentas por cobrar a clientes morosos, se ofrece refinanciamiento de deuda con el pago de un porcentaje mínimo de interés?
	Factoring	¿El factoring es una política de cobranza que se aplica a las cuentas por cobrar de los clientes?

3.3 Hipótesis

3.3.1 Hipótesis General

H1: La auditoría Operativa incide significativamente en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019.

Ho: La auditoría operativa no incide significativamente en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019

3.3.2 Hipótesis específicas.

He1: La supervisión y monitoreo incide significativamente en las políticas de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019.

He2: El control interno incide significativamente en las políticas de crédito en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019.

3.4 Tipo de Investigación

La presente investigación se realizó utilizando el estudio descriptivo-explicativo debido a que existe una variable independiente y una variable dependiente y básico, el cual se tiene como objetivo es incrementar los conocimientos existentes sobre la auditoria operativa y cuentas por cobrar en las organizaciones que permitan la comprensión de la realidad problemática. Según Campalans (2014) el estudio descriptivo es el procedimiento que se usa en ciencia para especificar las particulares del fenómeno, sujeto o población a estudiar. (p.26). Según, Muntané (2010) Denomina que es tipo básica: “una investigación pura, teórica. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico” (p.221).

3.5 Diseño de la Investigación

En trabajo de investigación presente llamado “La auditoría operativa y su incidencia en las cuentas por cobrar en la empresa Trade Fega S.A.,” corresponde a un diseño No Experimental Simple transversal tal como lo manifiesta en la presentación del problema, de la misma forma como en el

objetivo general. El presente trabajo de investigación está enfocado en examinar analizar los elementos precisos que tienen relación la auditoria operativa con las cuentas por cobrar adquiriendo documentos e información en un determinado tiempo transversal en su ambiente común examinando y analizando de modo eventual sin descomponer las variables y sin hacer ninguna alteración.

Según Hernández (2014). La investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, es investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes como se da. (p.103)

Según Hernández (2014). según el este autor dice que transversal es cuando solo se mide o se encuesta una sola vez a un sujeto para recolectar información. (p.103)

M ----- O

De donde

M= Es la muestra del estudio

O= población

3.6 Población y Muestra

3.6.1 Población.

La población estuvo conformada 20 colaboradores de las áreas de gerencia, administración contabilidad y Recursos Humanos de la empresa Trade Fega S.A., que se dedica a la comercialización de residuos de petróleo actualmente activa en el distrito de Miraflores. Según Ferreyra, De Lonhi (2014) se refiere al conjunto total de datos de interés o al cúmulo total de sujetos, objetos o medidas que tienen ciertas características en común que pueden ser observables en un lugar y en un momento determinado. Al llevarse a cabo cierta investigación se deberá tenerse en consideración algunas características primordiales al seleccionarse la población bajo estudio. (p.56)

3.6.2 Muestra.

El tamaño de la muestra estará representado por la Empresa Trade Fega S.A, Las unidades a tomar en el análisis estuvo conformado por 20 individuos de las áreas siguientes áreas: gerencia administración, contabilidad y recursos humanos, el cual se les aplico la técnica de cuestionario que constituyo el instrumento de recolección de datos, el cual consto de 20 ítems. Tal como lo describe Ferreyra, De Lonhi (2014) La muestra se logra por una práctica que recopila datos para ahorrar el trabajo de investigación y que al ser representativa, permite generalizar el resultado para la población. Es decir, prohíbe que se deteriore la representatividad, la variedad y la diversidad de la información obtenida. (p.56)

Cargo	Cantidad de Personas
Gerencia General	5
Área de Administrativo	7
Área de Contabilidad	6
Área de Recursos Humanos	2
Total	20

3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica e instrumento empleado en la presente investigación fue la encuesta mediante el cuestionario obtenido de la operacionalización de variables que consta de 10 ítems la variable independiente y 10 ítems variable dependiente. Para recopilar información sobre la auditoria operativa. A través de los colaboradores de cargos administrativos de la empresa Trade Fega S.A. Según Muñoz (2015) Indica que las técnicas están orientadas a la manera en que se van a preparar

los datos y los instrumentos, dicho de otra forma, los medios materiales, a través de ellos se hace posible la obtención y archivo de la información requerida para la investigación. (p.78)

3.7.1. Validez del instrumento.

Según Hernández (2015) Validez se encarga de ver si los cuestionarios realmente están midiendo las variables del estudio correctamente. La validez es de suma importancia porque manifiesta el cumplimiento del instrumento tenga relación a las exigencias de la investigación. Para darle validez de los instrumentos de recolección de datos, la presente investigación se basó en el Juicio de Expertos que estuvieron conformados por profesionales en el área y campo a investigar. Para tal propósito se efectuó una matriz de análisis, tomando en consideración el universo la población y la muestra, amparados con el criterio de tres expertos.

Matriz de Análisis de Juicios de Expertos				
Criterios	JUECES			TOTAL
	J1	J2	J3	
1 claridad	5	5	5	15
2 objetividad	5	5	4	14
3 actualidad	5	5	3	13
4 suficiencia	5	5	3	13
5 organización	5	5	4	14
6 intencionalidad	5	5	3	13
7 consistencia	5	5	4	14
8 coherencia	5	5	5	15
9 metodología	5	5	4	14
10 pertinencia	5	5	5	15
Total, de Opinión	50	50	40	140

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente

Total, Máximo = (N° de Criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje máximo de respuesta)

Cálculo del coeficiente de Validez $\frac{140}{150} = 0.93$
--

Conclusión: El coeficiente de Validez del Instrumento es de 0,93 o 93% que es considerado bueno

3.7.2. Confiabilidad del instrumento

Representa al grado en que la aplicación del instrumento realizado más de dos veces a los módulos de estudio en condiciones similares, se consigue resultados iguales. Esto se refiere a tópicos de precisión o exactitud de la medida, en tal sentido, si ello se aplica de manera constante y repetitiva el instrumento al mismo sujeto de investigación los resultados serán iguales. (Corral, 2014, p.75). En la presente investigación para medir la confiabilidad del instrumento se utilizó el Alfa de Cronbach, este instrumento mide la estabilidad interna de dichos ítems. En otras palabras, se define como inmovilidad o consistencia de los resultados obtenidos. Es decir se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, produce iguales resultados.

Para el cálculo de Alpha de Cronbach se realizó una prueba de ensaño piloto 8 trabajadores perteneciente a la población de la tesis, según esos datos se calculó el coeficiente.

Formula:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

S_i^2 es la varianza del ítem i, es la varianza de la

S_t^2 suma de todos los ítems y

k es el número de preguntas o ítems.

El instrumento está compuesto por 20 Ítems, aplicando a 20 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 90%. Para determinar el nivel de confiabilidad con el Alfa de Cronbach se utilizó el software estadístico SPSS versión 25.

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,903	,902	20

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: IBM SPSS 25

Análisis:

El valor del Alpha de Cronbach cuanto se aproxime más al valor 1 la fiabilidad será mayor a la escala obteniendo así un resultado de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento de investigación es de 0,903 por lo tanto nuestro instrumento de la investigación es totalmente confiable.

Conclusión: Es 0.903 el coeficiente de confiabilidad del instrumento, por lo cual es considerado muy bueno.

Capítulo IV

Resultados

4.1. Análisis de los Resultados

Ítem 01: ¿Las normas y procedimientos de la auditoría operativa ayuda a controlar el manejo efectivo de las operaciones de la empresa?

Tabla 1: Normas y procedimientos de la auditoría operativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente si	2	10,0	10,0	10,0
	Definitivamente si	18	90,0	90,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

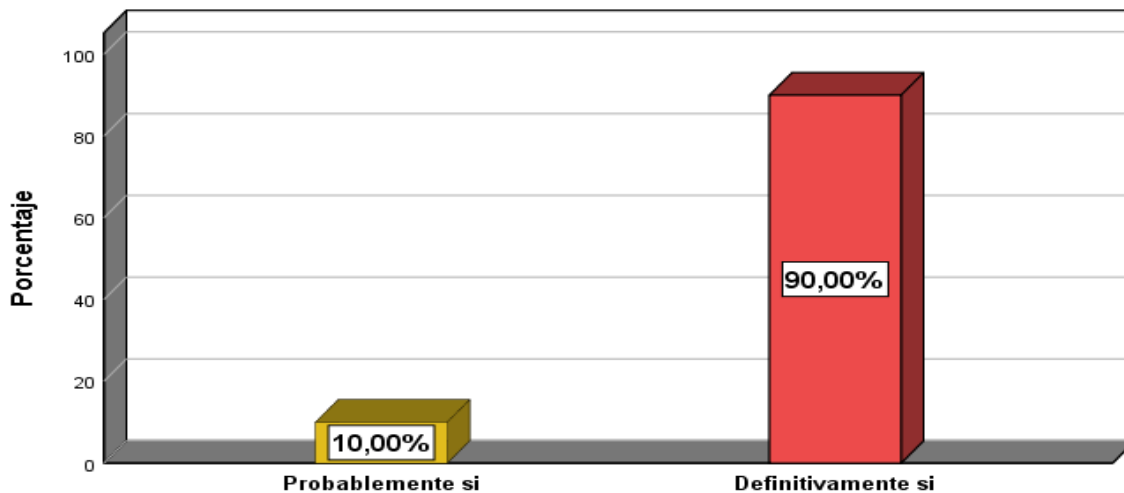


Figura 1 : Normas y procedimientos de la auditoría operativa

Análisis: Referente a las normas y procedimientos de la auditoría operativa el 90% de los encuestados manifiestan que definitivamente si, son importantes las normas y procedimientos mientras que el 10 % opina que probablemente si sean importantes para la empresa.

Item 02: ¿En la auditoría operativa la aplicación de medidas preventivas son necesaria para el otorgamiento de créditos a los clientes?

Tabla 2: la auditoría operativa la aplicación de medidas preventivas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Probablemente si	14	70,0	70,0	70,0
Definitivamente si	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

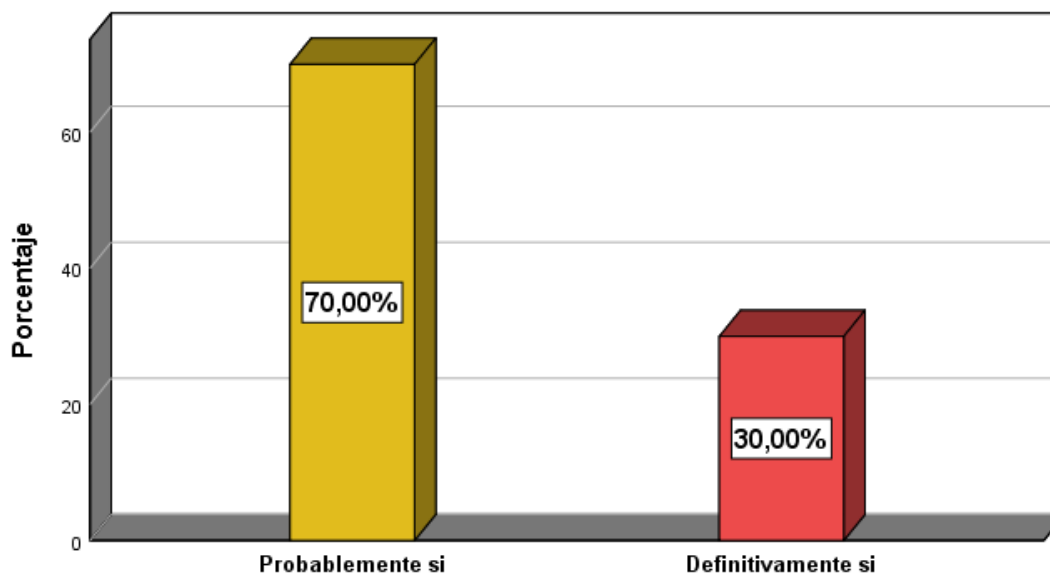


Figura 2: La auditoría operativa la aplicación de medidas preventivas

Análisis:

Referente a la auditoría operativa y la aplicación de medidas preventivas 70% de los encuestados opinan que probablemente si y el 30% manifiestan que definitivamente si se da en la auditoría operativa la aplicación de medidas preventivas para reducir costos y riesgos

Item03: ¿Mediante las medidas detectivas de la auditoria operativa se ha determinado anomalías en el proceso de otorgamiento de créditos

Tabla 3: Las medidas detectivas de la auditoria operativa

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Probablemente si	1	5,0	5,0	5,0
	Definitivamente si	19	95,0	95,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

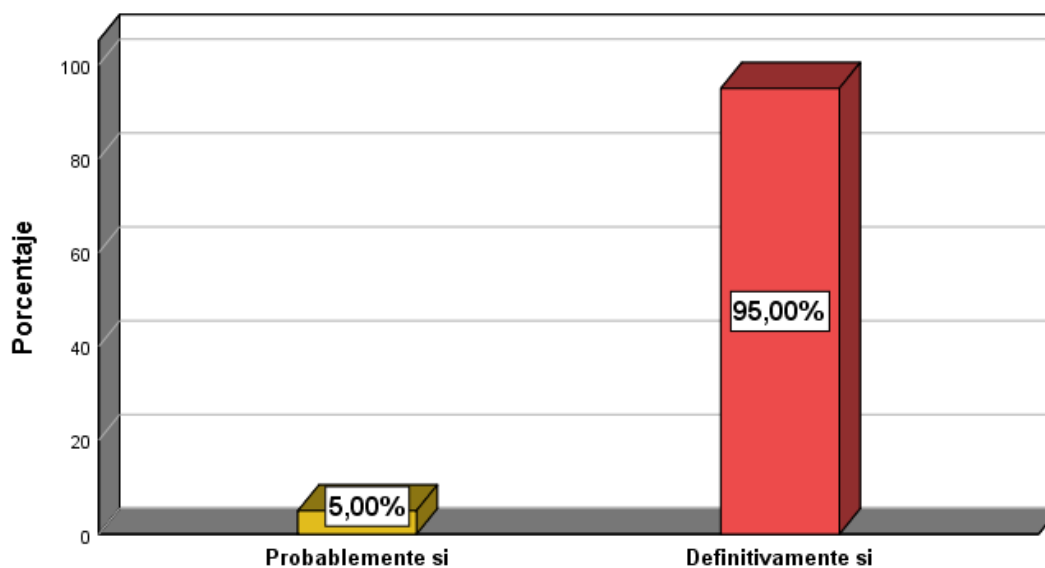


Figura 3: Las medidas detectivas de la auditoria operativa

Análisis:

El 95% de los encuestados afirma que definitivamente si las medidas detectivas de la auditoria operativa son importantes en la empresa y el 5% manifiesta que probablemente si las medidas detectivas se dan en la auditoria operativa.

Ítem0 4 ¿La supervisión y monitoreo como parte de la auditoría operativa asegura el desempeño favorable en la empresa?

Tabla 4: La supervisión y monitoreo como parte de la auditoría operativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente si	13	65,0	65,0	65,0
	Definitivamente si	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

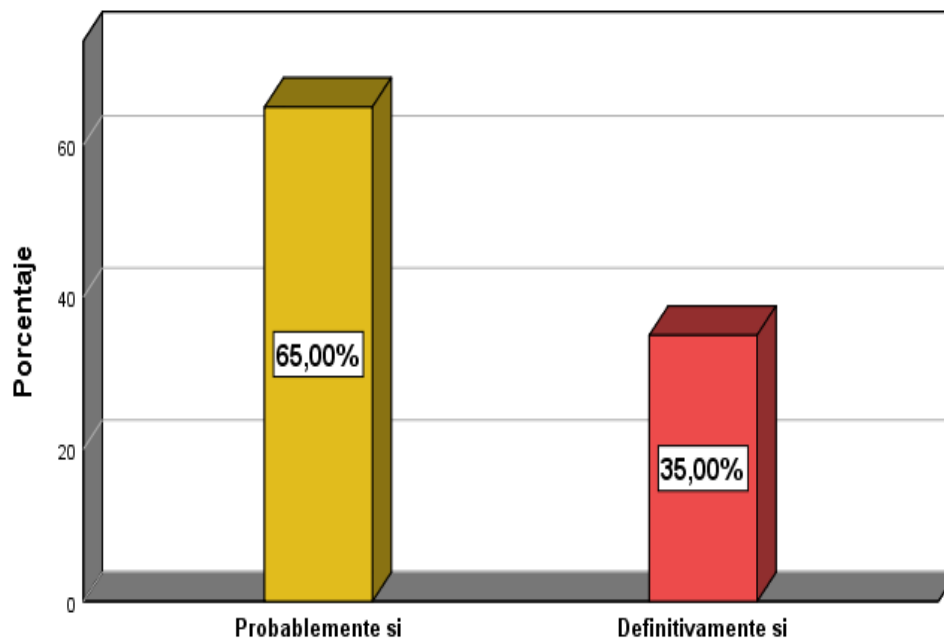


Figura 4: La supervisión y monitoreo como parte de la auditoría operativa

Análisis:

Referente a los encuestados el 65% opinan que probablemente si la supervisión y monitoreo son parte de la auditoría operativa y 35% manifiestan que definitivamente si a supervisión y monitoreo son parte de la auditoría operativa.

Ítem05: ¿En la auditoría operativa a través de la supervisión y monitoreo se reduce los riesgos de incobrabilidad de los comprobantes de pago de la empresa?

Tabla 5: La supervisión y monitoreo se reduce los riesgos de incobrabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente si	14	70,0	70,0	70,0
	Definitivamente si	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

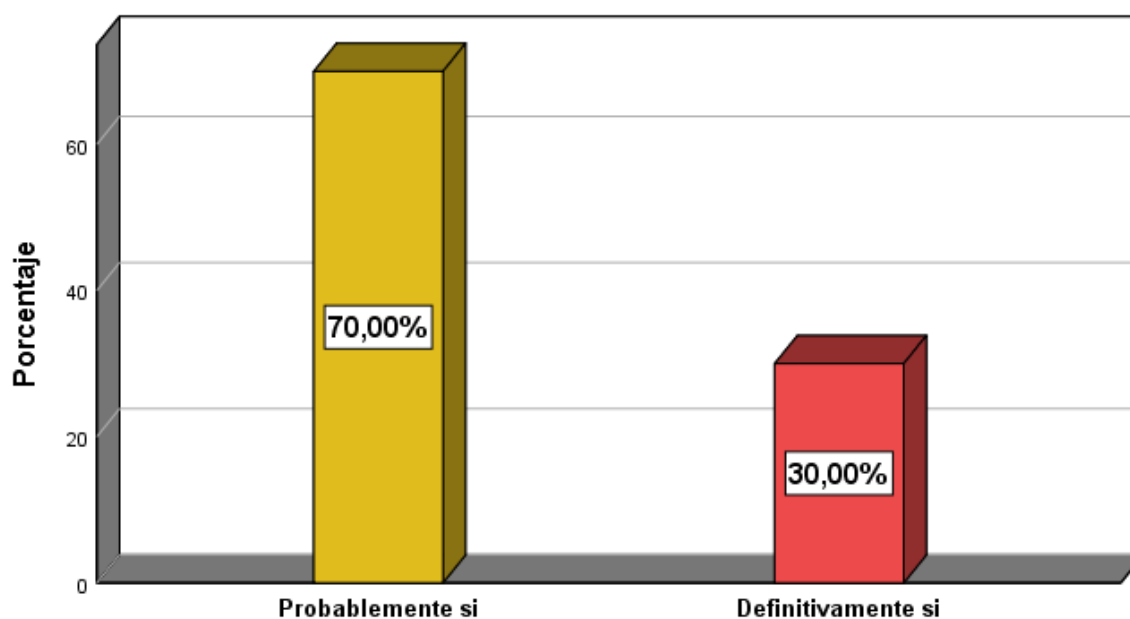


Figura 5: La supervisión y monitoreo se reduce los riesgos de incobrabilidad

Análisis:

Referente a los encuestados el 70% opinan que probablemente si la supervisión y monitoreo se reduce los riesgos de incobrabilidad y el 37.50% manifiestan que definitivamente si la supervisión y monitoreo se reduce los riesgos de incobrabilidad.

Item06: ¿En auditoría operativa, el seguimiento monitoreo es importante para el éxito de la gestión de la empresa?

Tabla 6: seguimiento monitoreo es importante para el éxito de la gestión de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido indeciso	2	10,0	10,0	10,0
Probablemente si	8	40,0	40,0	50,0
Definitivamente si	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

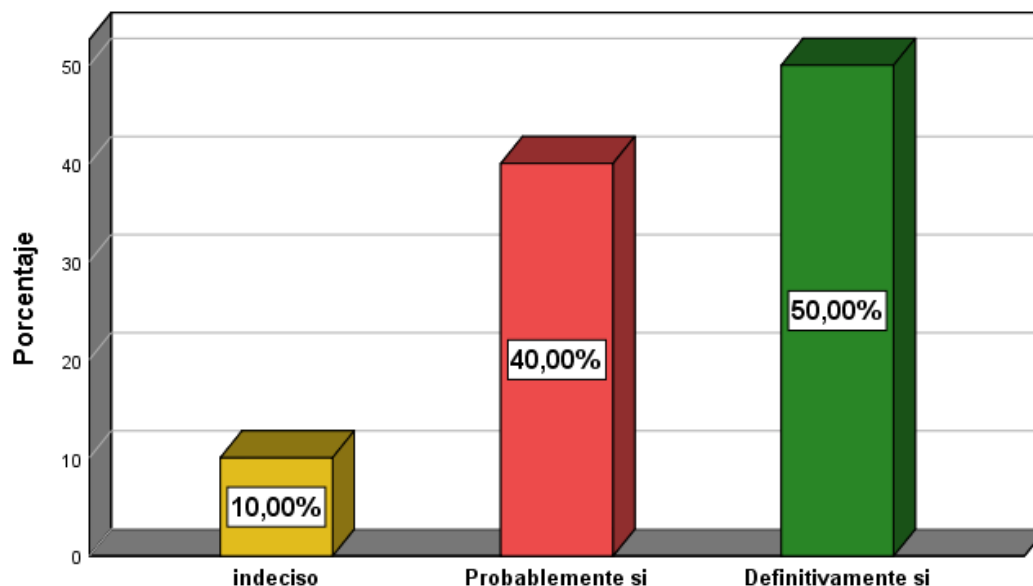


Figura 6: seguimiento monitoreo es importante para el éxito de la gestión de la empresa

Análisis:

El 40% de los encuestados afirma que probablemente si el seguimiento monitoreo es importante para el éxito de la gestión de la empresa y 50% manifiesta que definitivamente si el seguimiento monitoreo es importante para el éxito de la gestión de la empresa y el 10% indeciso.

Item07: ¿La supervisión y monitoreo que se da en la auditoría operativa ayuda con efectividad en la empresa?

Tabla 7: La auditoría operativa, el seguimiento monitoreo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido indeciso	1	5,0	5,0	5,0
Probablemente si	10	50,0	50,0	55,0
Definitivamente si	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

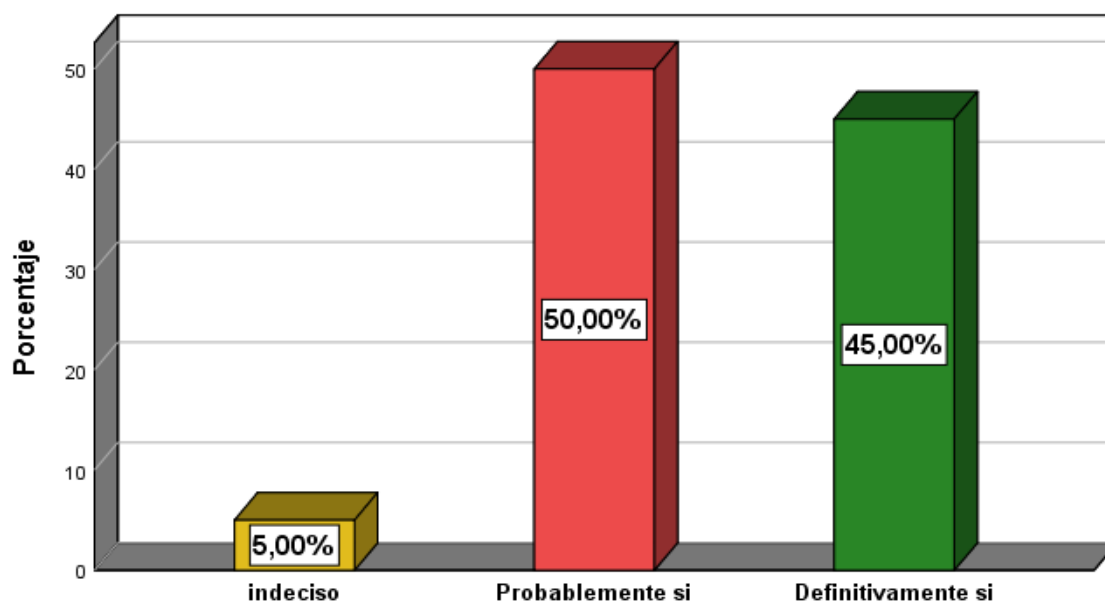


Figura 7: La auditoría operativa, el seguimiento monitoreo

Análisis:

El 45% de los encuestados afirma que probablemente si en auditoría operativa, el seguimiento monitoreo es importante para el éxito de la gestión de la empresa y el 50 % opina que definitivamente si En auditoría operativa, el seguimiento monitoreo es importante para el éxito de la gestión de la empresa el 5% indeciso no opina.

Item8: ¿En la auditoría operativa el control interno se centra en identificar evaluación de riesgos de la empresa?

Tabla 8: La auditoría operativa y el control interno

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Probablemente si	11	55,0	55,0	55,0
Definitivamente si	9	45,0	45,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

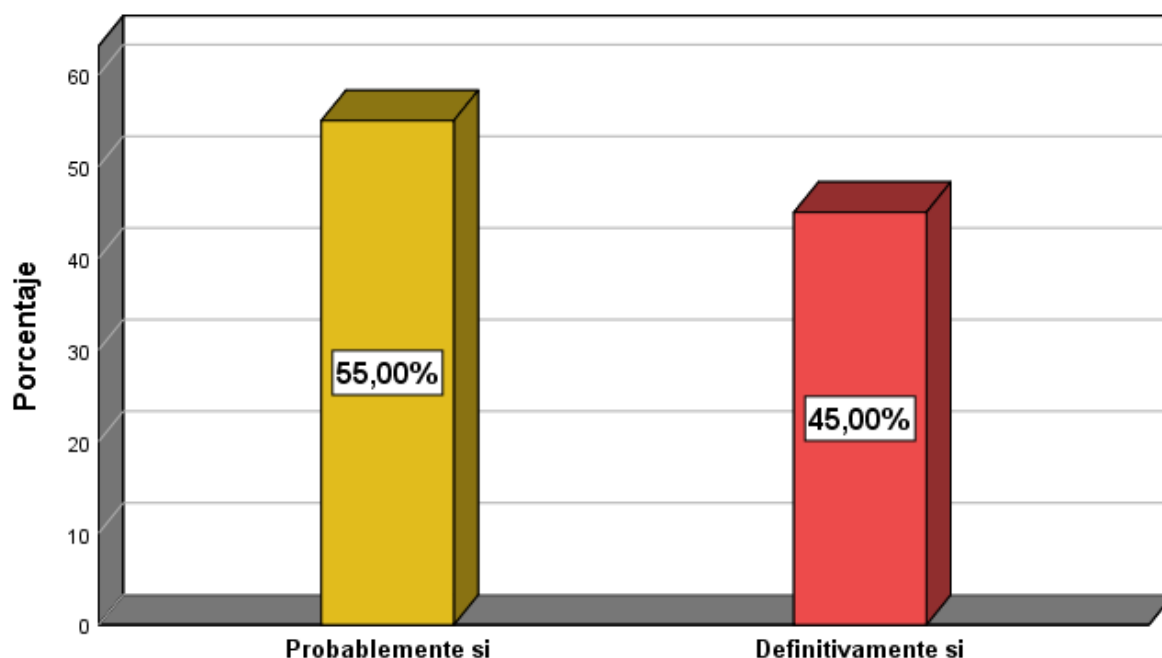


Figura 8: La auditoría operativa el control interno

Análisis:

El 55% de los encuestados manifiesta que probablemente si la auditoría operativa el control interno se centra en identificar evaluación de riesgos de la empresa y el 45% probablemente si se la auditoría operativa el control interno se centra en identificar los riesgos de la empresa.

Item9: ¿El control interno de la auditoria operativa tiene impacto positivo en la información de las operaciones de la empresa?

Tabla 9: la auditoria operativa tiene impacto positivo en la información de las operaciones

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido indeciso	1	5,0	5,0	5,0
Probablemente si	14	70,0	70,0	75,0
Definitivamente si	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

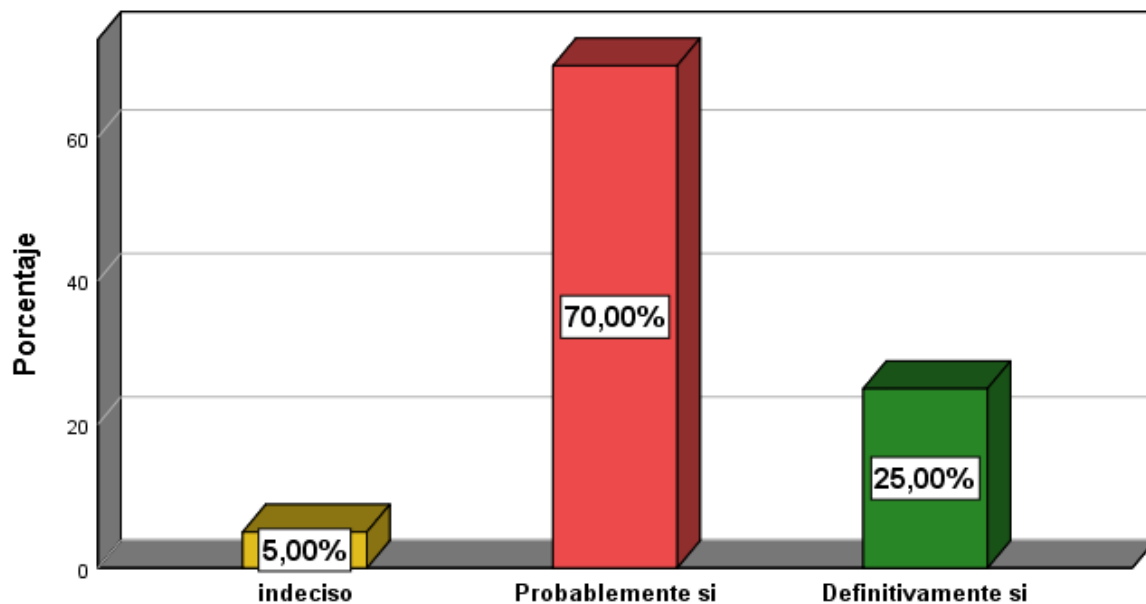


Figura 9: la auditoria operativa tiene impacto positivo en la información

Análisis:

El 70% de los encuestados afirma que probablemente si el control interno de la auditoria operativa tiene impacto positivo en la información de las operaciones de la empresa y el 25% definitivamente si tiene impacto positivo en la información de las operaciones de la empresa y 5% indeciso no opina.

Item10: ¿En la auditoria operativa el control interno otorga confiabilidad en la información desarrollada para la empresa?

Tabla 10: Control interno otorga confiabilidad en la información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido probablemente no	8	40,0	40,0	40,0
indeciso	6	30,0	30,0	70,0
Probablemente si	5	25,0	25,0	95,0
Definitivamente si	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

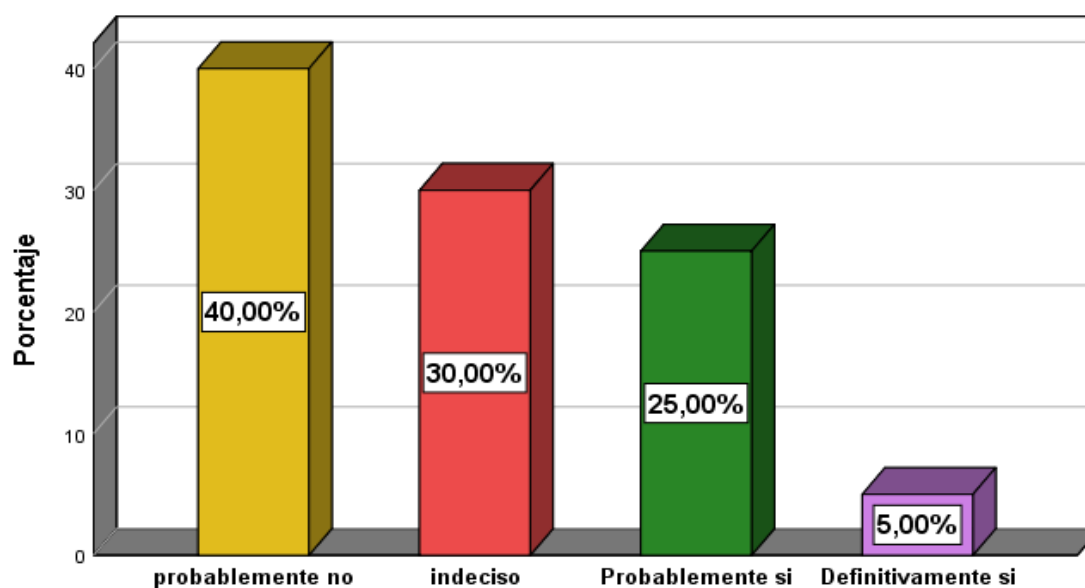


Figura 10: Control interno otorga confiabilidad en la información

Análisis:

El 40% de los encuestados afirma que probablemente no el control interno otorga confiabilidad en la información desarrollada para la empresa y el 30% no opina y 25% el control interno otorga confiabilidad y 5% opina que definitivamente si el control interno otorga confiabilidad en la información desarrollada.

Item11: ¿Las cuentas por cobrar son recursos controlados que deben manejarse de manera detallada para el control de cobro?

Tabla 11: Las cuentas por cobrar son recursos controlados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido probablemente no	6	30,0	30,0	30,0
indeciso	9	45,0	45,0	75,0
Probablemente si	4	20,0	20,0	95,0
Definitivamente si	1	5,0	5,0	100,
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

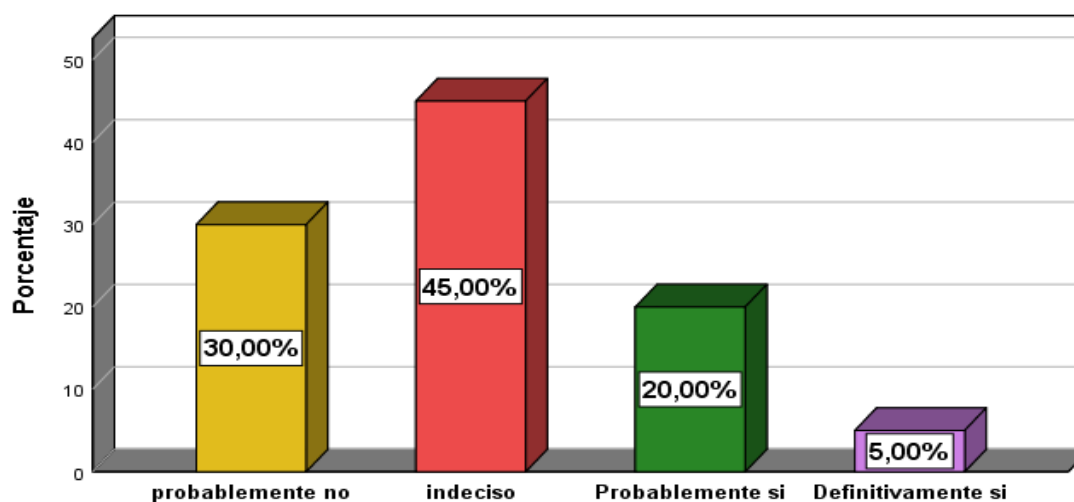


Figura 11: Las cuentas por cobrar son recursos controlados

Análisis:

El 30% de los encuestados afirma que probablemente no. Las cuentas por cobrar son recursos controlados que deben manejarse de manera detallada para el control de cobro y el 45% no opina y 20% probablemente si las cuentas por cobrar son recursos controlados y 5% opina que definitivamente si las cuentas por cobrar son recursos controlados que deben manejarse de manera detallada para el control de cobro en la empresa.

Item12 ¿Las cuentas por cobrar en los activos genera beneficios económicos?

Tabla 12: Las cuentas por cobrar en los activos genera beneficios económicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente si	3	15,0	15,0	15,0
	Definitivamente si	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

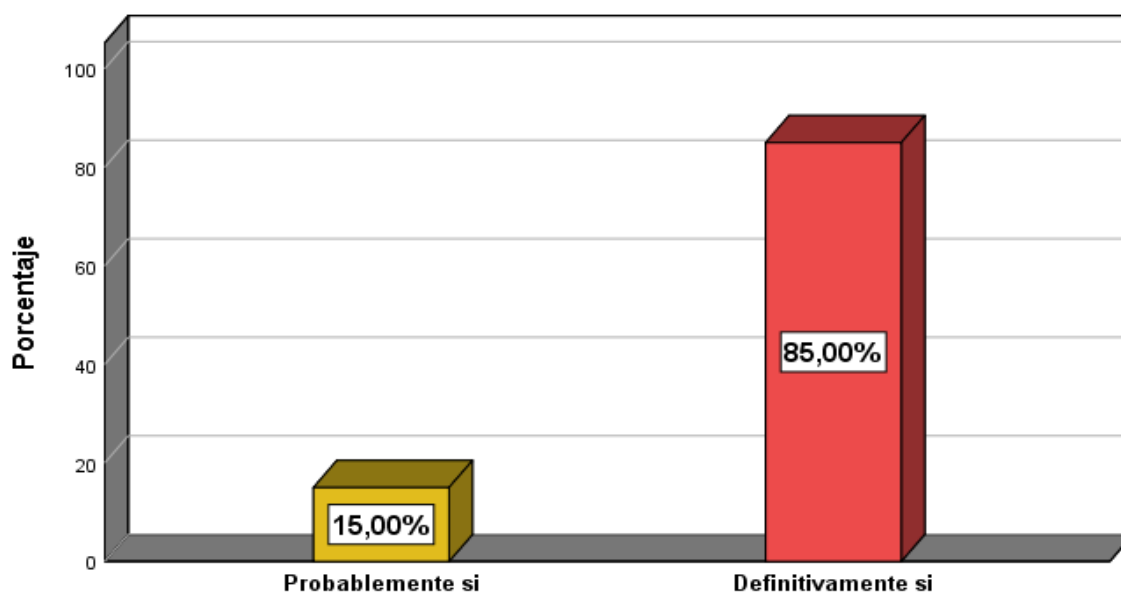


Figura 12: Las cuentas por cobrar en los activos genera beneficios económicos

Análisis:

El 85% de los encuestados manifiesta que definitivamente si Las cuentas por cobrar en los activos genera beneficios económicos el dinero en efectivo es liquidez inmediata para la empresa y el 15% probablemente si Las cuentas por cobrar en los activos genera beneficios económicos

Item13: ¿Las cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes que deben ser revisados periódicamente para evitar incumplimientos de pago por parte de los clientes?

Tabla 13: Cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes

		Frecuencia	Percentage	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Probablemente si	9	45,0	45,0	45,0
	Definitivamente si	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

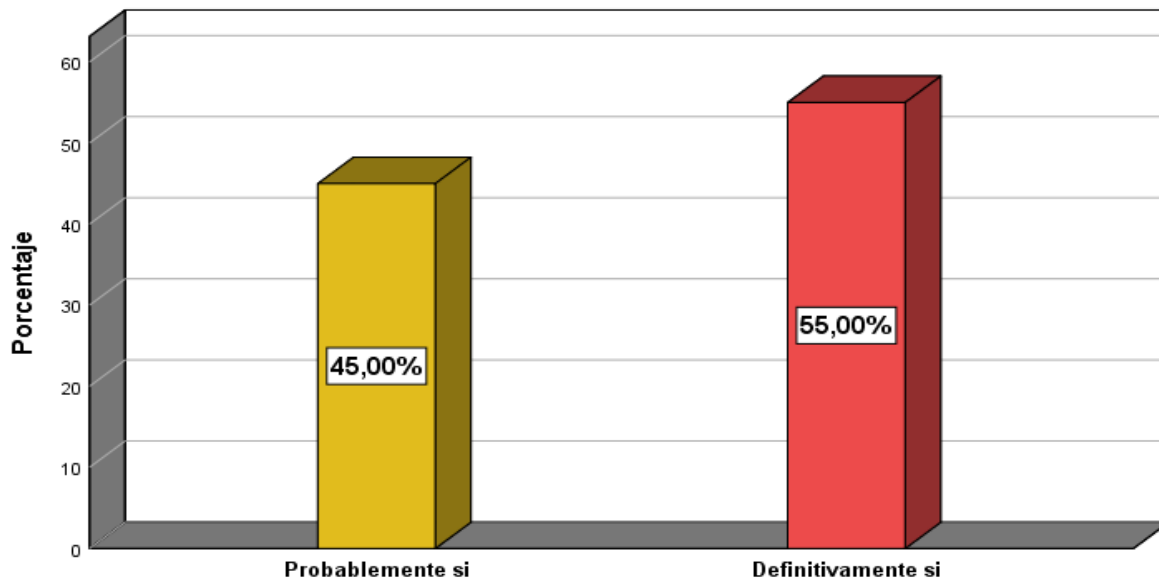


Figura 13: Cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes

Análisis:

El 55% de los encuestados manifiestan que definitivamente si las cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes que deben ser revisados periódicamente para evitar incumplimientos de pago por parte de los clientes y el 43.75% asevera que probablemente sí. Las cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes

Item14: ¿En las políticas de crédito de las cuentas por cobrar se hace evaluación minuciosa al historial crediticio a los clientes?

Tabla 14: Políticas de crédito y cuentas por cobrar

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Probablemente si	8	40,0	40,0	40,0
	Definitivamente si	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

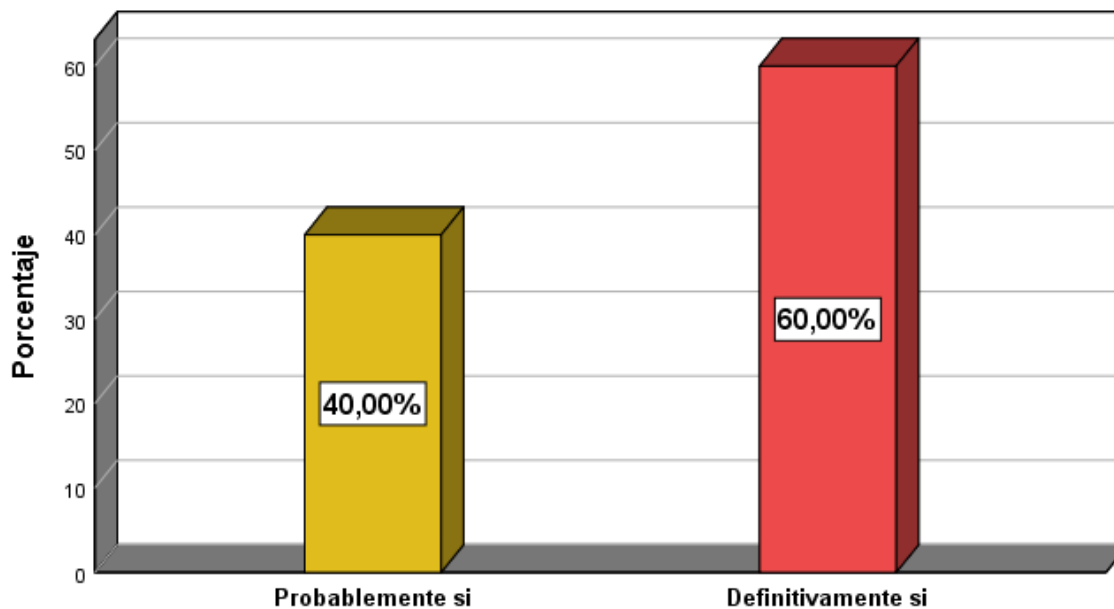


Figura 14: Políticas de crédito y cuentas por cobrar

Análisis:

El 60% de los encuestados manifiesta que definitivamente si l las políticas de crédito de las cuentas por cobrar se hace evaluación minuciosa al historial crediticio a los clientes y 40% asevera que probablemente si políticas de crédito ayudan a las cuentas por cobrar.

Item15: ¿Se cumplen las condiciones de venta que establece las políticas de crédito en las cuentas por cobrar?

Tabla 15: Condiciones de venta que establece las políticas de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Probablemente si	15	75,0	75,0	75,0
Definitivamente si	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

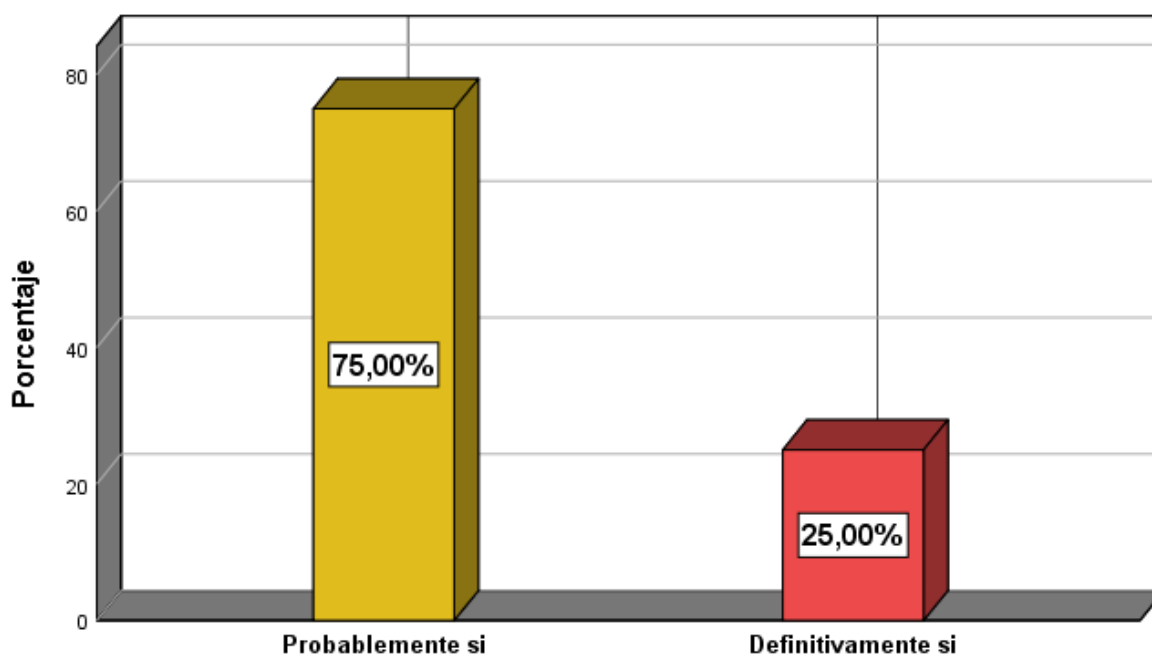


Figura 15: Condiciones de venta que establece las políticas de crédito

Análisis:

El 75% de los encuestados afirma que probablemente si se cumplen las condiciones de venta que establece las políticas de crédito en las cuentas por cobrar y 25 % manifiesta que definitivamente si las condiciones de venta que establece las políticas de crédito en las cuentas por cobrar.

Item16: ¿En las cuentas por cobrar se cumplen los plazos establecidos por las políticas de crédito de la empresa?

Tabla 16: Los plazos establecidos por las políticas de crédito de la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido probablemente no	2	10,0	10,0	10,0
indeciso	9	45,0	45,0	55,0
Probablemente si	5	25,0	25,0	80,0
Definitivamente si	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

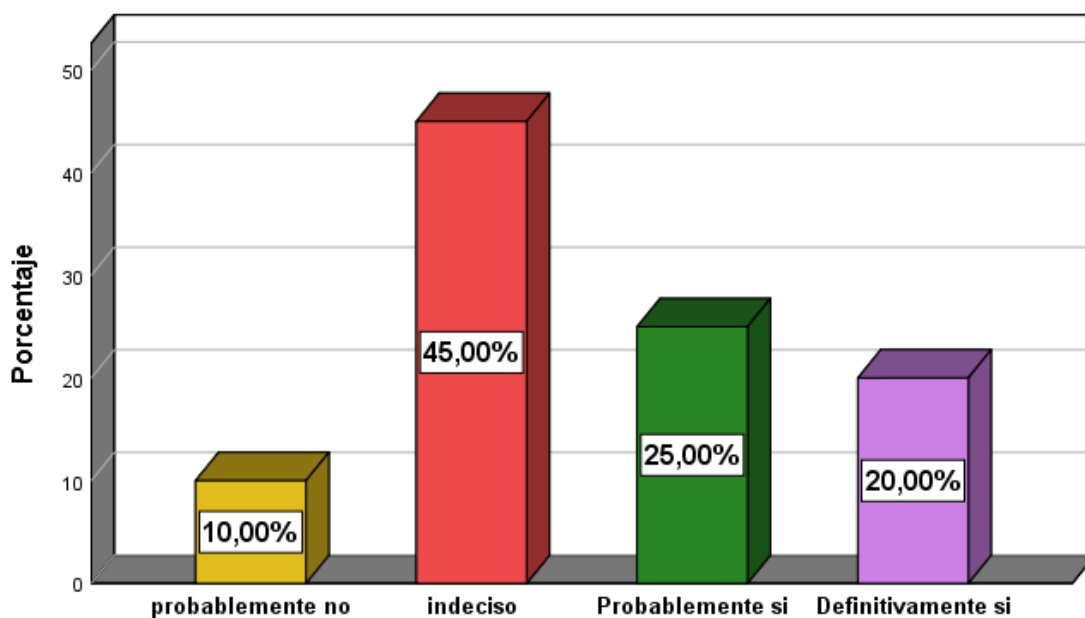


Figura 16: Los plazos establecidos por las políticas de crédito de la empresa

Análisis:

El 45% de los encuestados afirma que no opina y 25% manifiesta que probablemente si En las cuentas por cobrar se cumplen los plazos establecidos por las políticas de crédito de la empresa y el 20% asevera que definitivamente si y el 10% opina que probablemente no.

Item17: ¿El proceso de cobranza se realiza examinando las causas de la falta de pago a fin de lograr eficiencia en la ejecución de las cuentas por cobrar?

Tabla 17: El proceso de cobranza y las causas de la falta de pago

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido probablemente no	1	5,0	5,0	5,0
indeciso	10	50,0	50,0	55,0
Probablemente si	5	25,0	25,0	80,0
Definitivamente si	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

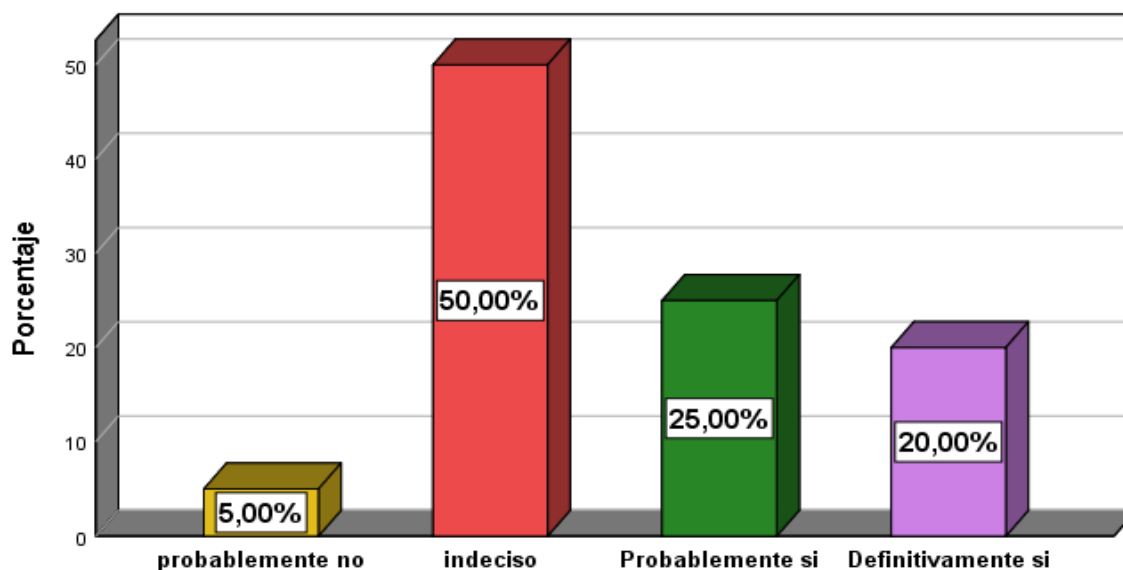


Figura 17: El proceso de cobranza y las causas de la falta de pago

Análisis:

El 50% de los encuestados no opina y el 25% manifiesta que probablemente si el proceso de cobranza se realiza examinando las causas de la falta de pago a fin de lograr eficiencia en la ejecución de las cuentas por cobrar y el 20 % afirma que definitivamente si el proceso de cobranza se realiza examinando las causas de la falta de pago y el 5% afirma que probablemente no.

Item18: ¿El manejo morosidad debe manejarse mediante llamadas telefónicas, cartas recordatorias e inductivas y cartas notariales?

Tabla 18: El manejo morosidad debe manejarse mediante llamadas telefónicas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido probablemente no	1	5,0	5,0	5,0
indeciso	15	75,0	75,0	80,0
Probablemente si	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

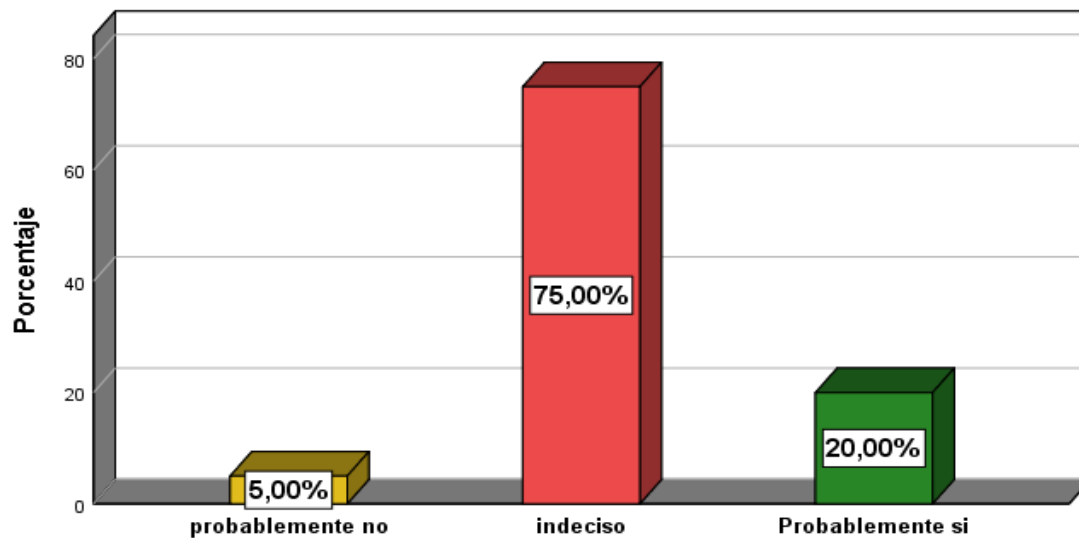


Figura 18: El manejo morosidad debe manejarse mediante llamadas telefónicas

Análisis:

El 75% de los encuestados indeciso no opinan y 20% manifiestan que definitivamente si El manejo morosidad debe manejarse mediante llamadas telefónicas, cartas recordatorias e inductivas y cartas notariales y el 5% manifiesta que probablemente no.

Item19: ¿Para la ejecución de las cuentas por cobrar a clientes morosos, se ofrece refinanciamiento de deuda con el pago de un porcentaje mínimo de interés?

Tabla 19: Ejecución de las cuentas por cobrar a clientes morosos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido probablemente no	14	70,0	70,0	70,0
indeciso	3	15,0	15,0	85,0
Probablemente si	1	5,0	5,0	90,0
Definitivamente si	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

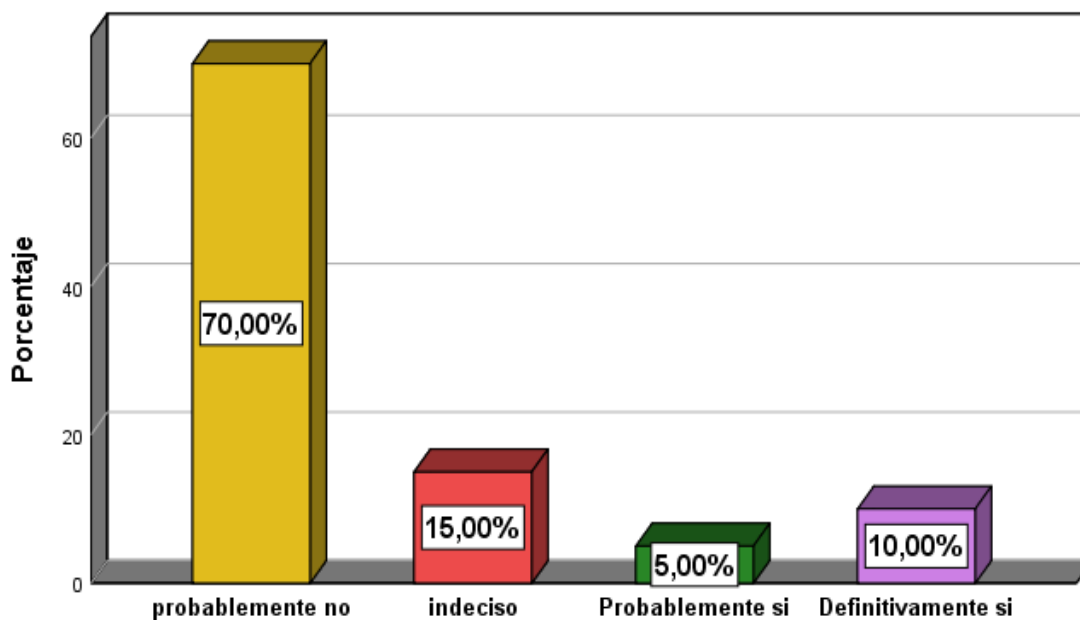


Figura 19: Ejecución de las cuentas por cobrar a clientes morosos

Análisis:

El 70% de los encuestados manifiesta que probablemente no y el 15% de los encuestados no opina y 5% manifiesta que probablemente si la ejecución de las cuentas por cobrar a clientes morosos, se ofrece refinanciamiento de deuda y 10% afirma que definitivamente sí.

Item20: ¿El factoring es una política de cobranza que se aplica a las cuentas por cobrar de los clientes?

Tabla 20: El factoring es una política de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido probablemente no	2	10,0	10,0	10,0
indeciso	15	75,0	75,0	85,0
Probablemente si	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: IBM SPSS 25

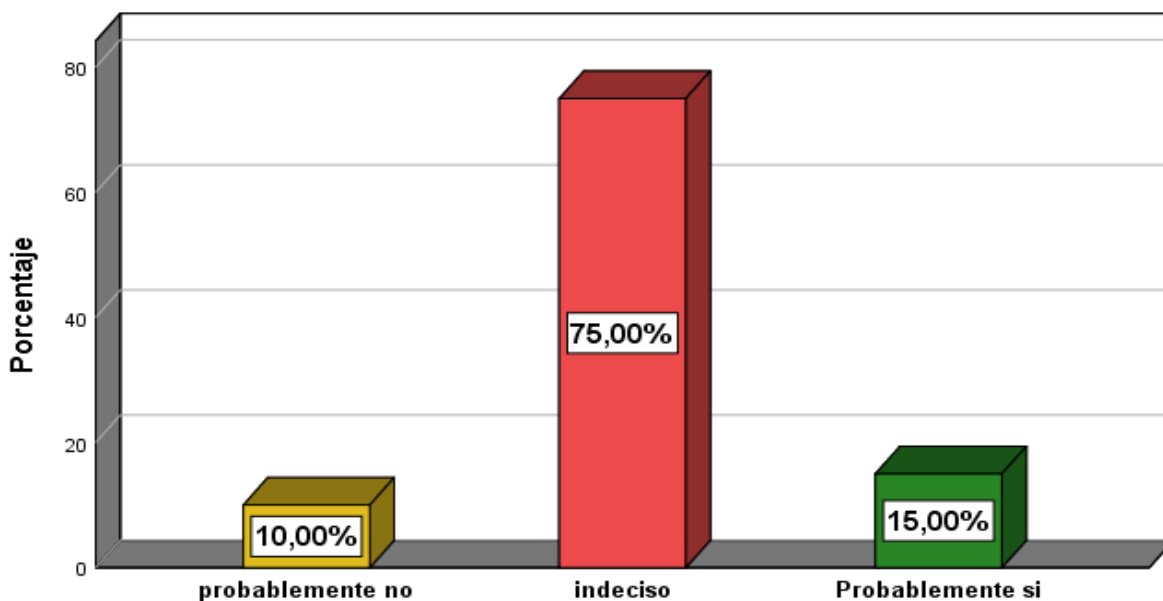


Figura 20: El factoring es una política de cobranza

Análisis:

El 75% de los encuestados manifiesta que no opina y el 15% manifiesta que probablemente si El factoring es una política de cobranza que se aplica a las cuentas por cobrar de los clientes y el 10% manifiesta que no probablemente no.

4.1.1 Contratación de Hipótesis

Previo a la comprobación de hipótesis se realizó la prueba de Normalidad para poder elegir la prueba estadística que se usará en la contratación de hipótesis.

H₁: Los datos de las variables presentan distribución no Normal.

H₀: Los datos de las variables presentan distribución Normal.

Se estableció una significancia del 0,05

Se aplicó la prueba de Normalidad para la variable logística a la diferencia entre el pre y pos-test, y se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 21: Prueba de Normalidad para las variables Auditoría operativa y cuentas por cobrar.

Pruebas de Normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Auditoría operativa	,146	20	,200*	,923	20	,153
Cuentas por cobrar	,159	20	,200*	,921	20	,167

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

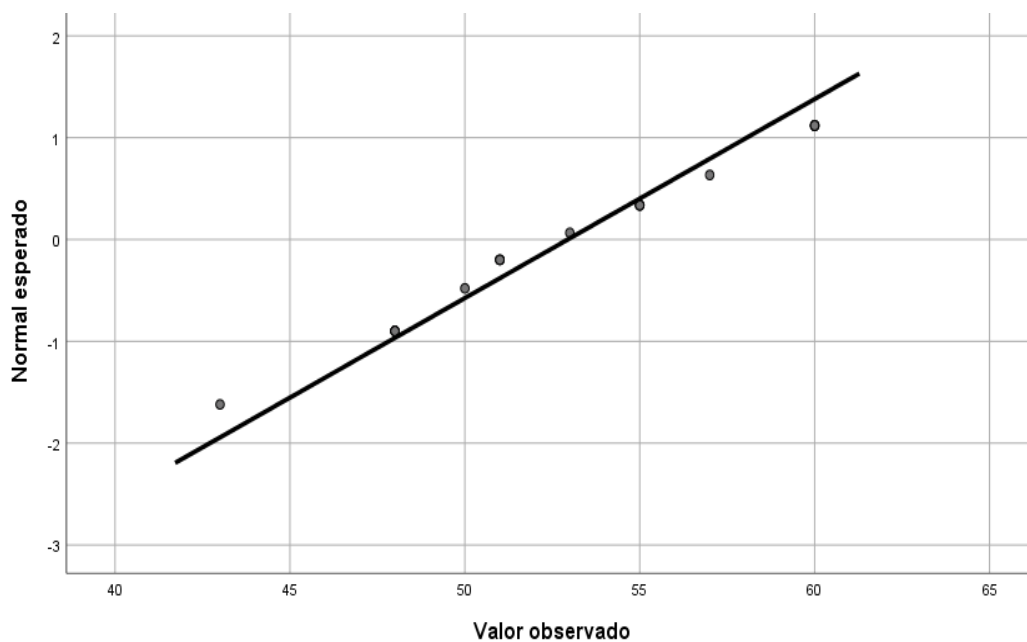
a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: IBM SPSS 25

Debido a que se trabajó con una población de 20 personas, se escogió la prueba de *Shapiro – Wilk*, se observó que en la variable auditoría operativa y la variable cuentas por cobrar sus significancias fueron 0,153 y 0.167 respectivamente; en ambos casos la significancia es Mayor al 0,05 establecido

como significancia para la prueba de Normalidad. Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula (H_0) y se afirma con un 95% de confianza que los datos de ambas variables presentan una distribución Normal; por lo tanto, se debe trabajar con una prueba paramétrica; en este caso la prueba de Correlación de Pearson.

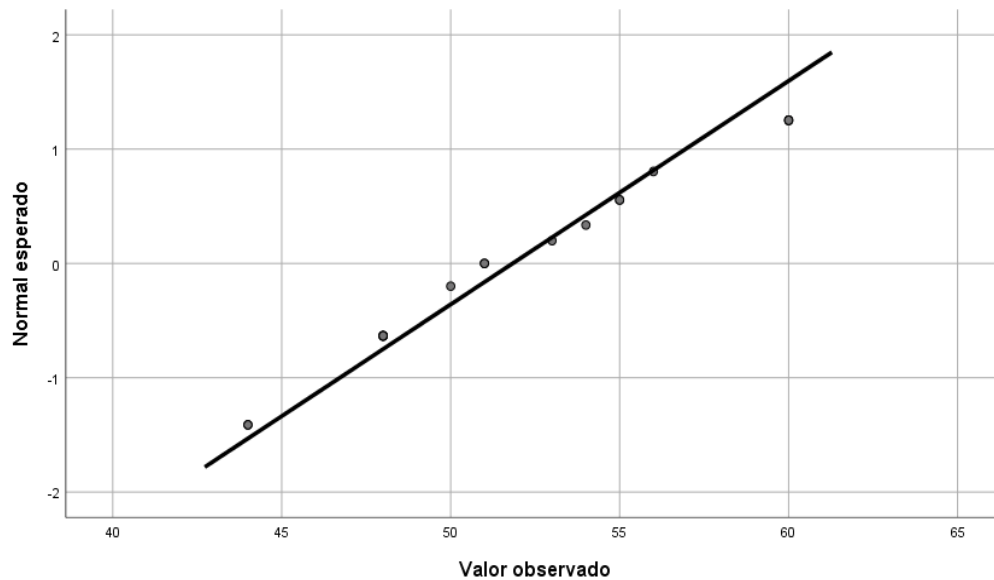
Figura 22 : Gráfico de dispersión para la variable auditoría operativa.



Fuente: IBM SPSS 25

Como se observa en la figura 22, los datos de la variable auditoría operativa tienden a la Normalidad (distribución Normal), lo cual enfatiza el uso de una prueba paramétrica en este caso la Correlación de Pearson.

Figura 23: Gráfico de dispersión para la variable cuentas por cobrar.



Fuente: IBM SPSS 25

Como se observa en la figura 23, los datos de la variable cuentas por cobrar tienden a la Normalidad (distribución Normal), lo cual enfatiza el uso de una prueba paramétrica en este caso la Correlación de Pearson.

4.1.2 Contrastación de Hipótesis General

H₁: La auditoría Operativa incide significativamente en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019

H₀: La auditoría Operativa no incide significativamente en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019.

Tabla Cruzadas

Tabla 22: Auditoría operativa y Cuentas por cobrar

Correlaciones		Auditoria operativa	Cuentas por cobrar
Auditoria operativa	Correlación de Pearson	1	,538*
	Sig. (bilateral)		,014
	N	20	20
Cuentas por cobrar	Correlación de Pearson	,538*	1
	Sig. (bilateral)	,014	
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS 25

Interpretación:

Se puede observar en la tabla 22 que el valor de la significancia bilateral es de 0,014 es menor que la significancia establecida de 0,05, por consiguiente se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que en la auditoria operativa sí incide en las cuentas por cobrar en la empresa Trade Fega S.A., Miraflores - Lima año 2019. Se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0,538, el cual indica que la relación de incidencia entre ambas variables es directa pero moderada.

4.1.3 Contrastación Hipótesis específicas

He1: la supervisión y monitoreo incide significativamente en las políticas de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019.

He0: La supervisión y monitoreo no incide en las políticas de cobranza en la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019.

Tabla 23: Supervisión y monitoreo y Políticas de cobranza

Correlaciones		Supervisión y monitoreo	Políticas de cobranza
Supervisión y monitoreo	Correlación de Pearson	1	,436
	Sig. (bilateral)		,045
	N	20	20
Políticas de cobranza	Correlación de Pearson	,436	1
	Sig. (bilateral)	,045	
	N	20	20

Fuente: IBM SPSS 25

Interpretación:

Se observa en esta tabla 23 que el valor de significancia bilateral es de ,045 es menor que la significancia establecida de 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que en la supervisión y monitoreo sí incide en las políticas de cobranza en la empresa Trade Fega S.A., Miraflores -Lima año 2019. Se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0,436, el cual indica que la relación de incidencia entre ambas variables es directa pero moderada.

He2: El control interno incide significativamente en las políticas de crédito en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019.

He0: El control interno no incide significativamente en las políticas de crédito en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019.

Tabla 24: *El control interno y políticas de crédito*

Correlaciones		Control interno	Políticas de crédito
Control interno	Correlación de Pearson	1	,758**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Políticas de crédito	Correlación de Pearson	,758**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS 25

Interpretación:

Según el resultado de la tabla 24 el valor de significancia bilateral es 0,01 es resultado es menor que la significancia establecida de 0,05 por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, que el control interno sí incide en las políticas de crédito en la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima año 2019. Se observa que el coeficiente de correlación de Pearson es 0,758, el cual indica que la relación de incidencia entre ambas variables es directa y alta.

Tabla 25: Valores para la interpretación los coeficientes de correlación de Pearson.

ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 1$	Correlación perfecta	
$0,81 \leq r \leq 0,99$	Correlación muy alta	
$0,61 \leq r \leq 0,80$	Correlación alta	
$0,41 \leq r \leq 0,60$	Correlación moderada	CORRELACIÓN POSITIVA
$0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación baja	
$0,01 \leq r \leq 0,20$	Correlación muy baja	
$r = 0$	No hay correlación	
ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 0$	Correlación perfecta	
$-0,01 \leq r \leq -0,20$	Correlación muy alta	
$-0,21 \leq r \leq -0,40$	Correlación alta	
$-0,41 \leq r \leq -0,60$	Correlación moderada	CORRELACIÓN NEGATIVA
$-0,61 \leq r \leq -0,80$	Correlación baja	
$-0,81 \leq r \leq -0,99$	Correlación muy baja	
$r = -1$	No hay correlación	

Fuente: Valderrama (2018)

4.2 Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla n° 22 en la hipótesis general, se observa que la significancia es ($0,014 < 0,05$) por lo que se acepta la hipótesis de investigación alternativa, es decir existe una relación directa entre auditoría operativa con las cuentas por cobrar en la empresa Trade Fega S.A, Miraflores -Lima año 2019 y se rechaza la nula Así mismo en la tabla n°23 hipótesis específico, Se observa la relación que existe entre las dimensiones, control interno y políticas de crédito en una relación de 0,758 de Pearson; lo cual es considerada como una correlación positiva

media. Del mismo modo se observa con respecto a la significancia un ($0,001 < 0,05$) por lo que se acepta la hipótesis alterna, es decir, que si incidencia entre la auditoria operativa y cuentas por cobrar en la empresa Trade Fega S.A, Miraflores -Lima año 2019.

Al igual que en la tabla n° 23 Se observa la relación que existe entre la dimensión en una relación de 0,436 de Pearson; lo cual es considerada como una correlación positiva media. Del mismo modo se observa con respecto a la significancia un ($0,045 < 0,05$) por lo que se acepta la hipótesis alterna, la supervisión y monitoreo y políticas de cobranza en la empresa Trade Fega S.A, Miraflores -Lima año 2019.

Y a su vez en relación a los resultados obtenidos de la investigación de la tabla 03 las medidas detectives de la auditoria tributaria incide significativamente, lo cual respalda con 95% de los encuestados Mediante las medidas detectivas de la auditoria operativa se ha determinado anomalías en el proceso de otorgamiento de créditos de las cuentas por cobrar, el 5% de los encuestados están de acuerdo que es fundamental la aplicación lo cual ayuda significativamente, el 5% de los encuestados desconoce el tema por ende no opina.

Conclusiones

1. De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 10 existe un desconocimiento significativo de sobre la auditoria operativa y el control interno que otorga confiabilidad en la información desarrollada para la empresa por desconocimiento no aplican el control interno en sus áreas importantes de la empresa por ello tenemos 40% dicen que probablemente no en la auditoria operativa el control interno no otorga fiabilidad a la información, en tanto 30% está indeciso desconocen si en la auditoria el control interno puede observar las áreas de la empresa y el 25% de los encuestados dicen que probablemente si en la auditoria operativa el control interno otorga confianza en la información supervisada y el 5% estan totalmente de acuerdo .
 2. En la empresa Trade Fega S.A., en los resultados podemos observar que en la tabla 11 el 45 % de los encuestados no opina está indeciso al preguntar si las cuentas por cobrar se lleva un control detallado y el 30% no dice que no lleva un control esto se puede estar dando a que los trabajadores no tengan funciones específicas y capacitaciones por parte de la entidad por ende aquí no se está aplicando políticas establecidas por la entidad.
 3. Posteriormente del procesamiento, contrastación, interpretación y análisis de las hipótesis propuestas, se puede concluir que la empresa Trade Fega S.A, en el departamento de Auditoria Operativa y cuentas por cobrar. La empresa carece de políticas organizacionales de cada área el personal no tiene bien definido sus funciones que debe desempeñar lo cual deja la probabilidad de cometer errores en la ejecución de su trabajo, no existe una planificación de programa de auditoria en la empresa no se está dando un adecuado seguimiento a las cuentas por cobrar y al personal que labora siendo una fuente de ingreso muy importante para que la empresa pueda seguir operando en el presente y futuro.
-

Recomendaciones

1. Se recomienda implementar auditoria operativa para hacer revisión a todas las áreas de la empresa y en este estudio específico replicar el valor agregado al área de cobranzas y ventas que están vinculadas con el origen de las cuentas a cobrar que tengan como propósito cautelar el incremento de la cartera de clientes por cobrar, cumpliendo con las disposiciones y reglamentos relacionados al área, por ende se debe hacer seguimiento por trabajadores capacitados y responsables de las cuentas por cobrar que deben entender que las cuentas por cobrar es una de las fuentes de ingreso muy importante que le sirve a la empresa para seguir operando y tener solvencia para cumplir con todas su obligaciones.

 2. Se debe aplicar auditorias anualmente en las diferentes áreas de la empresa, comprobando la funcionabilidad de las normas y procedimientos establecidos para el propósito para los cuales fueron creados, realizar constantemente seguimientos y supervisión a los créditos otorgados para cumplir con el ciclo operativo, relacionado con las ventas al crédito y su facturación, de esta manera asegurar que los flujos de dinero fluyan hacia la empresa evitando de esta manera problemas de iliquidez que puedan afectar el cumplimiento de sus compromisos con terceros.

 3. Se recomienda dar capacitación a todos los colaboradores que integren las áreas relacionadas con el circuito de ventas y cobranzas a fin de obtener un óptimo manejo de la administración de la cartera de clientes, asegurando de esta manera el cumplimiento de la normativa y disposiciones vigentes relacionados al otorgamiento, seguimiento y cobranza de los créditos, logrando que la empresa logre cumplir con sus objetivos y metas trazadas.
-

Referencias

- Cardozo, H. (2015) *Ciencias Empresariales*. Bogotá, Colombia. Editorial: Ecoe Ediciones
- Charles T (2013) *Contabilidad (9nov.ed)*. México. Editorial Pearson Prentice Hall
- García, V. (2014). *Introducción a las Finanzas*. México: Primera edición ebook.
- Falconí, O. (2016). Auditoría Integral. Revista: *Actualidad Empresarial*, N° 359,1-2
- Gonzales, O. (2013). *Auditoria Operacional*. Recuperado por:
- Herrero. D. (2013) *Análisis financieros para los no financieros* primera Edición
- Olivera, J. (2016). *Análisis de estados financieros*. México: Editorial Digital UNID.
<http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/354-auditoriaoperacional>.
- Olivera, J. (2016). *Análisis de Estados Financieros*. México: Editorial Digital UNID.
- Orrantia, A. (2014). *El Nuevo Modelo de Informe de Auditoria: Las NIA 700, 705 y 706*.
Recuperado por: https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/14589/ANE_TFG.pdf?sequence=1
- Otto, B. (2013). *Modelo de Gestión Financiera y Reducción de Morosidad en el Departamento Financiero de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A*
- Navarrete, C. (2015). Auditoria Operacional. Recuperado por:
<http://todosobrelaauditoriaoperacional.blogspot.pe/2015/04/v-behaviorurldefaultvmlo.html>
- Madroño, M. (2016) *Administración Financiera del Circulante*. México, Grupo editorial la patria.
- Morales A. (2014) *Crédito y Cobranza* (1ra. Edición). México. Grupo editorial la patria.
- Morales, A. (2014). *Auditoria de Gestión*. Disponible en
http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ven_pres_aud_ges_2014.pdf.
- Moreno, J. (2014) *Contabilidad de la Estructura Financiera de la Empresa*, (4ta.ed). México.
Grupo editorial la patria.
-

Risco, L. (2013). *Economía de la empresa*. España: Editorial humana formación.

Rodríguez, C. (2014) *Auditoría y Control Interno*. Colombia; editorial Macchi

Rusa, C., Paz, C. (2013). *El Riesgo de Crédito en Perspectiva*. Madrid: Edición digital.

Rodríguez, C. (2014) *Auditoría y control interno*. Colombia; editorial Macchi

Sandoval, M. H. (2014). *Introducción a la Auditoría*. México: Red Tercer Milenio

Villarroel, E. (2007). *Auditoria Operativa*. Recuperado por:
https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Ema2gister_67166_67166. Pdf

Vargas, G. (2016). *Economía*. Recuperado por: n <https://www.promonegocios.net/economia/definicion-economia.htm>

Ricaurte, D. (2014). *Manual de Auditoria Operativa, Asesor Empresarial*, Lima- Perú.

Carlos. V. (2013). *Políticas de Cobranza de una Empresa*. *El Blog de Crédito y Cobranzas en las Pymes* en [https://creditoycobranza.wordpress.com/2013/08/07/Las-politicas-de- Crédito-y-Cobranza](https://creditoycobranza.wordpress.com/2013/08/07/Las-politicas-de-Crédito-y-Cobranza).

Zamora, (2013). *Administración de Crédito y Cobranza*. Recuperado en
<https://creditoycobranza.wordpress.com/2013/10/10/outsourcing-de-la-administración-del-crédito-y-cobranza>

Buero. E. (2016). *Políticas de Cobranza*. Recuperado de
http://www.eduardobuero.com.ar/politicas_de_cobranzas.htm

Cuentas por cobrar (2013) *en línea* Slideshare.com.

Wittlinger, C. (2013). *Mejores Prácticas en Estrategias de Cobranza*, Recuperado de
http://www.smartcampaign.org/storage/documentsTools_and_Resources/IS26SP.pdf

Tesis

Acuña (2018) *Auditoría Operativa como Herramienta de Control en el Área de Ventas y su Presentación en los Estados Financieros*, Tesis de grado. universidad Laica Vicente Rocafuerte

de Guayaquil – Ecuador.

Carrera (2017) “*Análisis de la Gestión de Cuentas por Cobrar en la Empresa Endoplasma S.A en el año 2014*”, (tesis pregrado) universidad politécnica salesiana Ecuador Guayaquil.

Choez, D. (2017). *Auditoria Operativa a los Procesos Contables y su Presentación en los Estados Financieros*. (Tesis Pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador

Cotillo, S. (2013). *La Implementación de Recomendaciones de la Auditoria Operativa a la Gestión del Área de Almacenes y el Riesgo Operativo en las Empresas Industriales de la Ciudad de Tacna, Periodo: 2010-2011*. (Tesis Postgrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.

Castro (2020) *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Unidad Educativa Nuevo Continente* universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador

Dicuru, Linares, Villegas (2015) *Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Area de Cuentas por Cobrar de la Empresa Naturalflor, C.A*. Tesis pregrado, Universidad de Carabobo-Venezuela

Neyra y Orosco. (2016), *Propuesta de Implementación del Sistema de Auditoria Operativa para la Toma de Decisiones en la Empresa de Transporte América Express S.A*. Tesis Pregrado, Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú.

Huamán, R. (2014). *Los Efectos de la Auditoría Operativa en la mejora de la Gestión de la Empresa Petróleos del Perú S.A.* (Tesis Postgrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Llanos (2013) *Auditoría Operativa y la Mejora en el Desempeño de la Recaudación de Ingresos y Ejecución de Gastos en la Cámara de Comercio y Producción la Libertad*. Tesis Postgrado, Universidad Privada del Norte- Trujillo, Perú.

Palmiro, (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

Punin (2015), *Auditoría operativa al Departamento de Bodega y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Agrícola Bananera Agripalban S.A. Ubicada en el Cantón Valencia, Primer Semestre del año 2013*. Tesis Pregrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo Facultad de Ciencias Empresariales, Ecuador

Pinillos y Tejada (2014) *Diseño e Implementación de un Sistema de Control Interno de las Cuentas por Cobrar Comerciales de la Clínica Santa Clara s.a. del Distrito Trujillo - año 2013*, tesis pregrado, Universidad privada Antenor Orrego Trujillo Perú.

Quimi (2017), *Administración Financiera de las Cuentas por Cobrar y su Efecto en la Liquidez de la Compañía Wurth Ecuador S.A.* tesis pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil Ecuador,

Neyra y Orosco. (2016), *Propuesta de Implementación del Sistema de Auditoria Operativa para la Toma de Decisiones en la Empresa de Transporte América Express S.A.* Tesis Pregrado, Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú.

Mendoza (2015) realizaron un trabajo de investigación titulado *Administración de Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de las Empresas Ferreteras del Distrito de San Martin de Porres 2015*, Universidad Privada del Norte tesis pregrado,

Mondragón (2015) “*Cuentas por cobrar y su Incidencia en la Gestión de las Mypes Comerciales de Lima Metropolitana, 2014*”, tesis pregrado, universidad católica los Ángeles Chimbote Perú.

Vargas, (2015) *Plan de Auditoría Operacional para Optimizar la Gestión de Inventarios de la Empresa Venezolana de Coberturas, C.A.* ubicada en la ciudad de Mariara, Tesis de grado. Universidad de Carabobo, Venezuela.

Vásquez (2016) realizaron un trabajo de investigación titulado “*Administración de Cuentas por Cobrar y su Influencia en la Liquidez de la Empresa Consermet S.A.C.*” Trujillo- Perú, tesis pregrado, Universidad privada Antenor Orrego.

Apéndices

Matriz de consistencia de la investigación

Matriz de operacionalización de variables

Instrumento de Investigación

Estados Financieros.



Apéndice A: Matriz de consistencia para asegurar la coherencia en la investigación

TEMA: AUDITORIA OPERATIVA Y CUENTAS POR COBRAR							
Diseño:							
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DEFINICION OPERACIONAL		ITEM	ESCALAS DE VALORES	NIVEL DE RANGO
			Dimensiones	Indicaciones			
AUDITORIA OPERATIVA							
Problema Gral. ¿En qué medida la auditoria operativa incide en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores-Lima en el año 2019?	Objetivo Gral. Determinar en qué medida, la auditoria operativa incide en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores - Lima en el año 2019	Hipotesis Gral. Hi: La auditoria operativa incide significativamente en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A., Miraflores-Lima en el año,2019.	Normas y Procedimientos	Normas Operacionales	1	1	
				Preventivas	2	definitivamente no	Bajo
				Detectivas	3	2	
			Supervision y monitoreo	Desempeño	4	probablemente no	
				Comprobantes de Pago	5	3	Medio
				Seguimiento	6	indeciso	
				Efectividad	7	4	
			Control Interno	Evaluación de Riesgos	8	probablemente si	Alto
				Impacto	9	5	
				Confiability	10	Definitivamente si	
CUENTAS POR COBRAR						ESCALAS DE VALORES	NIVEL DE RANGO
P. Especifico 1: ¿De que manera la supervisión y monitoreo incide en las políticas de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores-Lima en el año 2019?	O. Especifico 1 Determinar de qué manera la supervisión y monitoreo incide en las políticas de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores-Lima en el año 2019.	H.Especifico 1 La supervisión y monitoreo incide significativamente en las políticas de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores-Lima en el año 2019.	Activos	Recurso Controlado	1	1	
				Beneficios Economicos	2	definitivamente no	Bajo
				Corrientes o Ciculantes	3	2	
			políticas de credito	Evaluación	4	probablemente no	
				Condiciones de venta	5	3	Medio
				Plazos	6	indeciso	
				Proceso de cobranza	7	4	
políticas de cobranzas	Manejo de morosidad	8	probablemente si	Alto			
	Refinanciamiento	9	5				
	Factoring	10	Definitivamente si				
¿De que manera el control interno incide en las políticas de crédito en las cuentas cobrar de la empresa Trade Fega S.A., Miraflores-Lima en el año 2019?	O. Especifico 2 Determinar de que manera el control interno incide en las políticas de crédito en las cuentas cobrar de la empresa Trade Fega S.A., Miraflores-Lima en el año 2019.	H.Especifico 2 El control interno incide significativamente en las políticas de crédito en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A., Miraflores-Lima en el año 2019.					

Apéndice B: Matriz de consistencia de la operacionalización de variable

TEMA: AUDITORIA OPERATIVA Y CUENTAS POR COBRAR																	
Diseño:																	
PROBLEMA GENERAL	JUSTIFICACION	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL		ITEM	ESQUEMA BASES TEORICAS	FUNDAMENTACION METODOLOGICA							
						Dimensiones	Indicadores										
Problema Gral. ¿En qué medida la auditoria operativa incide en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores-Lima en el año 2019?	Justificación Teoria. La investigación responde a la urgente necesidad de hacer énfasis respecto a la importancia de conocer los conceptos teóricos de las dos variables que son Auditoria Operativa y ejecución de las cuentas por cobrar lo cual contribuirá a implementar e control interno y por ende mejorar las políticas de crédito y cobranza para un crecimiento sostenible de manera eficiente y eficaz de la empresa Trade Fega S.A. Asimismo, la investigación nos permitirá conocer la incidencia de la auditoria operativa en la ejecución de las cuentas por cobrar, permitiendo que se implementen procedimientos y estrategias a fin de reducir y/o resolver los problemas presentes y de esa forma contribuir con el logro de objetivos organizacionales.metodológico la investigación se basa en proporcionar a otros investigadores herramientas de evaluación validados y confiables que pueden compararse y disponer en futuras investigaciones relacionadas con las variables auditoria operativa y ejecución de cuentas por cobrar y de esa forma puedan cumplir con sus objetivos.	Objetivo Gral. Determinar en qué medida, la auditoria operativa incide en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A,Miraflores - Lima en el año 2019	Hipotesis Gral. Hi: La auditoria operativa incide significativamente en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores-Lima en el año 2019.	I. Independient	realizar funciones de manera más efectiva y económica, centrándose en la eficiencia y la efectividad de las operaciones, también se establece como un sistema de alerta temprana para la detección de problemas potencialmente destructivos (Pallerola, 2014)	Normas y Procedimientos	Normas y Procedimientos	1	Auditoria Operativa Definiciones Objetivos de la auditoria Importancia de la auditoria caracteirsticas de la auditoria operativa Metodologia de la auditoria operativa	Enfoque Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones necesarias para ser denominado como una investigación aplicada, con Enfoque Cuantitativo.							
								2			Topo de investigación se aplicó una investigación de tipo descriptiva-explicativa basico.						
								3				Diseño Investigación El diseño de la investigación es No Experimental simple transversal.					
								4					Pobacion y Muestra Representa las unidades de análisis de la investigación que se estudia de acuerdo a la naturaleza del problema (20)				
								5						Muestra. La determinación del tamaño de la muestra es de 20 trabajadores			
								6							Tecnica e Instrumentos En esta investigación aplicaremos la técnica de entrevistas basadas en un conjunto de preguntas dirigidas en forma directas del tema de investigación		
								7								Componentes del control Componentes del control cuentas por cobrar	
								8									Procesamiento (programa estadístico spss representacion de datos
								9									
								10									
P. Especifico 1: ¿De que manera la supervisión y monitoreo incide en las políticas de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores-Lima en el año 2019?	O. Especifico 1 Determinar de qué manera la supervisión y monitoreo incide en las políticas de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores-Lima en el año 2019	H.Especifico 1 La supervisión y monitoreo incide significativamente en las políticas de cobranza en las cuentas por cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores-Lima	V.I. Auditoria Operativa V.D. Cuentas por cobrar	Morales (2014) "Son aquellos registros y documentos que representan derechos exigibles que se originan de operaciones pasadas por conceptos de servicios y bienes enajenados, operaciones relacionadas con el rubro del comercio. Se agrupa en las cuentas correspondientes para la elaboración de los estados financieros "(p.45).	Control Interno	Evaluación de Riesgos Impacto Confiabilidad	Activos	Recursos controlado Beneficios economicos corrientes o circulantes	1	Objetivos de las cuentas por cobrar Importancia de las cuentas por cobrar Clasificación de las cuentas por cobrar Políticas de cobranza Valuación de cuentas por cobrar Administración de las cuentas por cobrar Rotación de cuentas por cobrar Estándares de créditos. Políticas de crédito y cobranza							
									2								
									3								
									4								
									5								
									6								
									7								
									8								
									9								
									10								
¿De que manera el control interno incide en las políticas de crédito en las cuentas cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores-Lima en el año 2019?	O. Especifico 2 Determinar de que manera el control interno incide en las políticas de crédito en las cuentas cobrar de la empresa Trade Fega S.A, Miraflores-Lima en el año 2019	H.Especifico 2 El control interno incide significativamente en las políticas de crédito en las cuentas por cobrar de la empresa							1								
									2								
									3								
									4								
									5								
									6								
									7								
									8								
									9								
									10								

TRADE FECA S.A.
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA COMPARATIVO
POR LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 y 2019
Expresado en Moneda Soles

	2,019	%		2,018	%		VALORES	
		Totales	Parciales		Totales	Parciales	Absolutos	Relativos
ACTIVO	2,019			2,018				
ACTIVO CORRIENTE	S/			S/				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	298,653		9.94%	80,195		2.33%	218,458	272.41%
Cuentas por Cobrar Comerciales (Neto)	1,021,921		34.01%	1,779,880		51.77%	-757,959	-42.58%
Cuentas por Cobrar Accionistas y Perso	437,401		14.56%	501,870		14.60%	-64,469	-12.85%
Otras Cuentas por Cobrar Diversas	70,303		2.34%	85,020		2.47%	-14,717	-17.31%
Gastos Contratados por Anticipado	89,890		2.99%	96,508		2.81%	-6,618	-6.86%
Existencias	904,505		30.11%	734,425		21.36%	170,080	23.16%
Otras Cuentas del Activo Corriente	181,713		6.05%	160,109		4.66%	21,604	13.49%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	3,004,387	22.51%	100.00%	3,438,007	26.46%	100.00%		
ACTIVO NO CORRIENTE								
Inmuebles Maquinaria y Equipo (Neto)	10,334,953		99.93%	9,545,908		99.91%	789,045	8.27%
Activos Intangibles (Neto)	7,700		0.07%	8,864		0.09%	-1,164	-13.14%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	10,342,653	77.49%	100.00%	9,554,772	73.54%	100.00%		
TOTAL ACTIVO	13,347,040	100.00%		12,992,779	100.00%			
PASIVO Y PATRIMONIO	2,019			2,018				
PASIVO CORRIENTE	S/			S/				
Sobregiro Bancario	247			-			247	-
Tributos por Pagar	11,500			21,344		0.44%	-9,844	-46.12%
Remuneraciones y Part.por Pagar	2,046			20,784		0.43%	-18,738	-90.16%
Cuentas Por Pagar Comerciales	1,507,598			1,870,772		38.65%	-363,174	-19.41%
Pasivos Financieros	1,773,161			2,686,904		55.52%	-913,743	-34.01%
Otras Cuentas por Pagar Diversas	8,010			15,253		0.32%	-7,243	-47.49%
Pasivo por Impuesto Diferido	224,769			224,769		4.64%	-	-
TOTAL PASIVO CORRIENTE	3,527,331	26.43%	100.00%	4,839,826	37.25%	100.00%		
PASIVO NO CORRIENTE								
Prestamo de accionista	70,274			83,364		100.00%	-13,090	-15.70%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	70,274	0.53%	100.00%	83,364	0.64%	100.00%		
PATRIMONIO								
Capital Social	1,636,000			1,636,000		20.27%	-	-
Excedente de Revaluación	8,214,832			6,833,362		84.68%	1,381,470	20.22%
Resultados Acumulados	-411,233			-563,146		-6.98%	151,913	-26.98%
Resultados del Período	309,836			163,373		2.02%	146,463	89.65%
TOTAL PATRIMONIO	9,749,435	73.05%	100.00%	8,069,589	62.11%	100.00%		
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	13,347,040	100.00%		12,992,779	100.00%			

TRADE FEGA S.A.
ESTADO DE RESULTADOS INTE GRALES
PO LOS AÑOS TERMINADOS AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 y 2019
Expresado en Moneda Soles

	2019	%	2018	%	VALORES	
					Absolutos	Relativos
Ingresos de Actividades de Operación						
Ventas Netas de Bienes	10,236,316		8,984,542			
Prestación de Servicios	555,201		546,604			
Total Ingresos Netos	10,791,517	100.00%	9,531,146	100.00%	1,260,371	13.22%
Costo de Ventas	-8,779,275	-81.35%	-7,848,406	-82.34%	-930,869	11.86%
Ganancia (Pérdida) Bruta	2,012,242		1,682,740			
Gastos Operativos						
Gastos de Ventas	-788,315	-7.30%	-555,599	-5.83%	-232,716	41.89%
Gastos de Administración	-788,315	-7.30%	-647,940	-6.80%	-140,375	21.66%
Ganancia (Pérdida) Operativa	435,612		479,201			
Otros Ingresos Extraordinarios						
Ganancias (Perdidas) por Venta de Activos	-246	0.00%			-246	-
Descuentos y Rebajas Concedidos						
Ingresos Financieros	181,251	1.68%	99,988	1.05%	81,263	81.27%
Gastos Financieros	-387,140	-3.59%	-415,816	-4.36%	28,676	-6.90%
Utilidad o Perdida Antes de Impuestos	229,477		163,373		66,104	40.46%
Impuesto a la renta – Corriente						
Utilidad o Perdida Neta del Ejercicio	229,477	2.13%	163,373	1.71%	66,104	40.46%

Apéndice C: Instrumento de investigación

LA AUDITORIA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TRADE FEGA S.A., MIRAFLORES-LIMA EN EL AÑO 2019

La presente encuesta es realizada con el fin de determinar cómo la auditoria operativa y su incidencia en las cuentas por cobrar en la Empresa Trade Fega S.A., Miraflores-Lima en el año 2019.

INSTRUCCIONES: Lee cada una de las preguntas con mucha atención luego, marca la respuesta que mejor se acerca a tu opinión y marca una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

Definitivamente No	Probablemente No	Indeciso	Probablemente si	Definitivamente Si
1	2	3	4	5

N°	Ítems	RESPUESTA				
		Definitivamente No	Probablemente No	Indeciso	Probablemente si	Definitivamente Si
AUDITORIA OPERATIVA		1	2	3	4	5
1	¿Las normas y procedimientos de la auditoria operativa ayuda a controlar el manejo efectivo de las operaciones de la empresa?					
2	¿En la auditoria operativa la aplicación de medidas preventivas son necesaria para el otorgamiento de créditos a los clientes?					
3	¿Mediante las medidas detectivas de la auditoria operativa se ha determinado anomalías en el proceso de otorgamiento de créditos?					
4	¿La supervisión y monitoreo como parte de la auditoria operativa asegura el desempeño favorable en la empresa?					
5	¿En la auditoria operativa a través de la supervisión y monitoreo se reduce los riesgos de incobrabilidad de los comprobantes de pago de la empresa?					
6	¿En auditoria operativa, el seguimiento monitoreo es importante para el éxito de la gestión de la empresa?					
7	¿la supervisión y monitoreo que se da en la auditoria operativa ayuda con efectividad en la empresa?					
8	¿En la auditoria operativa el control interno se centra en identificar evaluación de riesgos de la empresa?					
9	¿El control interno de la auditoria operativa tiene impacto positivo en la información de las operaciones de la empresa?					
10	En la auditoria operativa el control interno otorga confiabilidad en la información desarrollada para la empresa?					

Apéndice C: Instrumento de investigación

N°	Ítems	RESPUESTA				
		Definitivamente No	Probablemente No	Indeciso	Probablemente si	Definitivamente Si
CUENTAS POR COBRAR		1	2	3	4	5
1	¿Las cuentas por cobrar son recursos controlados que deben manejarse de manera detallada para el control de cobro?					
2	¿Las cuentas por cobrar en los activos genera beneficios económicos?					
3	¿Las cuentas por cobrar son parte de los activos corrientes que deben ser revisados periódicamente para evitar incumplimientos de pago por parte de los clientes?					
4	¿En las políticas de crédito de las cuentas por cobrar se hace evaluación minuciosa al historial crediticio a los clientes?					
5	¿Se cumplen las condiciones de venta que establece las políticas de crédito en las cuentas por cobrar?					
6	¿En las cuentas por cobrar se cumplen los plazos establecidos por las políticas de crédito de la empresa?					
7	¿El proceso de cobranza se realiza examinando las causas de la falta de pago a fin de lograr eficiencia en la ejecución de las cuentas por cobrar?					
8	El manejo morosidad debe manejarse mediante llamadas telefónicas, cartas recordatorias e inductivas y cartas notariales?					
9	¿Para la ejecución de las cuentas por cobrar a clientes morosos, se ofrece refinanciamiento de deuda con el pago de un porcentaje mínimo de interés?					
10	¿El factoring es una política de cobranza que se aplica a las cuentas por cobrar de los clientes?					

Apéndice D: Juicio de Expertos.

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICION

LDATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del validador Ponce Canales Javier Marcial
 1.2. Grado Académico: Mg. En Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras
 1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas
 1.3.1. Especialidad del validador: Contador Público
 1.3.2. Título de la investigación: LA AUDITORIA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR
 EN LA EMPRESA TRADE FECA S.A., MIRAFLORES-LIMA EN EL AÑO 2019
 Encuesta: AUDITORIA OPERATIVA
 Autor del instrumento: RUIZ HUAMAN YOVANNY

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Esta formulado con el lenguaje apropiado especifico y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			X		
5.ORGANIZACION	Presentación ordenada.				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		
7.CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X



Firma del experto Informante
 DNI: 09540303

PROMEDIO DE VALORACION: ..40... OPINION DE APLICABILIDAD
 (X)El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 ()El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y Fecha: Lima, 04 de junio del 2021

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICION

LDATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del validador Ponce Canales Javier Marcial
 1.2. Grado Académico: Mg. En Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras
 1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas
 1.3.1. Especialidad del validador: Contador Público
 1.3.2. Título de la investigación: LA AUDITORIA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR
 EN LA EMPRESA TRADE FECA S.A., MIRAFLORES-LIMA EN EL AÑO 2019
 Encuesta: CUENTAS POR COBRAR
 Autor del instrumento: RUIZ HUAMAN YOVANNY

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Esta formulado con el lenguaje apropiado especifico y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			X		
5.ORGANIZACION	Presentación ordenada.				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		
7.CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X



Firma del experto Informante
 DNI: 09540303

PROMEDIO DE VALORACION: ..40... OPINION DE APLICABILIDAD
 (X)El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 ()El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y Fecha: Lima, 04 de junio del 2021

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICION

IDATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del validador CERDAN FLORES, ROSA ELIZABETH
 1.2. Grado Académico: ...MG. EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
 1.3.1. Especialidad del validador: ... LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 1.3.2. Título de la investigación: LA AUDITORIA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR
 EN LA EMPRESA TRADE FEAGA S.A., MIRAFLORES-LIMA EN EL AÑO 2019

Encuesta: AUDITORIA OPERATIVA
 Autor del instrumento: RUIZ HUAMAN YOVANNY

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Esta formulado con el lenguaje apropiado específico y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
5.ORGANIZACION	Presentación ordenada.					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7.CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACION: ...50. OPINION DE APLICABILIDAD
 (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



 Firma del experto Informante
 DNI: 07737772

Lugar y Fecha: Lima, 05 de Junio del 2021

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICION

IDATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del validador CERDAN FLORES, ROSA ELIZABETH
 1.2. Grado Académico: ...MG. EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA
 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
 1.3.1. Especialidad del validador: ... LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
 1.3.2. Título de la investigación: LA AUDITORIA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR
 EN LA EMPRESA TRADE FEAGA S.A., MIRAFLORES-LIMA EN EL AÑO 2019

Encuesta: AUDITORIA OPERATIVA
 Autor del instrumento: RUIZ HUAMAN YOVANNY

N°	CRITERIOS	VALORACION				
		Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Esta formulado con el lenguaje apropiado específico y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
5.ORGANIZACION	Presentación ordenada.					X
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7.CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos.					X
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9.METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACION: ...50. OPINION DE APLICABILIDAD
 (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



 Firma del experto Informante
 DNI: 07737772

Lugar y Fecha: Lima, 05 de Junio del 2021

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: FUCHS ANGELES OSCAR FARIANE

1.2. Grado Académico: Mg. EN DEFENSA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA

1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

1.3.1. Especialidad del validador: DOCENTE METODOLÓGICO EN INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA

1.3.2. Título de la investigación: LA AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA SUJETOS POR COBRAR
..... EN LA EMPRESA TRADE FEGA S.A. DURANTE EL AÑO EN EL AÑO 2019

1.3.3. Autor del Instrumento: RUIZ HUAMAN YOVANNY

1.3.4 Instrumento: AUDITORÍA OPERATIVA

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES
Oscar Fuchs
DOCENTE UNIVERSITARIO



ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO AUDITORÍA OPERATIVA

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: LIMA, 28 DE MAYO DE 2021.

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES
Oscar Fuchs
DOCENTE UNIVERSITARIO

Oscar Fuchs
Firma del Experto Informante.
DNI. N° 97538941
Teléfono N°

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: FUCHS ANGELES OSCAR ENRIQUE
 1.2. Grado Académico: Mg. EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
 1.3.1. Especialidad del validador: DEPARTAMENTO DE METODOS LOGICOS EN INVESTIGACION Y ESTADISTICA
 1.3.2. Título de la investigación: LA AUDITORIA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LAS CUENTAS POR COBRAR EN LA EMPRESA TRADE FEGA S.A. MULTICENTROS S.A.A. EN EL AÑO 2019
 1.3.3. Autor del Instrumento: RUIZ HUAMAN YOVANNY
 1.3.4 Instrumento: ENCUESTA CUENTAS POR COBRAR

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES
Oscar Fuchs A.
 DOCENTE UNIVERSITARIO



ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO CUENTAS POR COBRAR

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES
Oscar Fuchs A.
 DOCENTE UNIVERSITARIO

Lugar y fecha: LIMA 28 DE MAYO DE 2021

Oscar Fuchs A.
 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 07538941
 Teléfono N°