



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

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
AUDITORÍA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS
DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES VM DAVIZA
E.I.R.L., BAGUA GRANDE 2019.**

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

Autor:

Jiménez Jara Irene

<https://orcid.org/0000-0001-5991-952X>

Asesor:

Mg. CPC. Suarez Santa Cruz, Liliana

<https://orcid.org/0000-0003-2560-7768>

**Línea de Investigación:
Gestión empresarial y Emprendimiento**

Pimentel – Perú

2021

AUDITORÍA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES VM DAVIZA E.I.R.L., BAGUA GRANDE, 2020

Jiménez Jara, Irene ¹

Resumen

La presente investigación se da a partir de la situación problemática identificada en la empresa en cuestión, generada a partir vemos la existencia de deficiencias operativas dentro del área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L.

Por ello esta investigación tiene como objetivo general el determinar cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande, se realizó una investigación Descriptiva no experimental, esta investigación aplico como instrumento un cuestionario compuesto por 12 items, el cual fue aplicado a 07 colaboradores, teniendo la confidencialidad de la información,, el instrumento para la recolección de datos utilizado fue el cuestionario, dentro de la presente investigación se consideró el análisis teórico de la variable independiente.

Esta investigación está sujeta a los criterios éticos requerido por la Universidad Señor de Sipán y será tomada como referencia en futuros estudios. Los resultados permitieron identificar deficiente labor dentro del área de ventas a partir de la falta de control de sus procesos.

Dentro de los resultados de la presente investigación se identificaron la falta de iniciativa por parte de los directivos para darle solución al problema, pues no aplican ningún tipo de acción en cuanto a Auditoria Operativa, lo cual genera un problema importante a considerar.

Palabra clave: Auditoria Operativa

¹ Adscrito a la Escuela Académica Profesional de Contabilidad, Universidad Señor de Sipán, Pimentel – Perú. Email: jjarairene@crece.uss.edu.pe

Astract

This investigation is based on the problematic situation identified in the company in question, generated from we see the existence of operational deficiencies within the sales area of the company Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Therefore, the general objective of this investigation is to determine how the operational audit is developed in the sales area of the company Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande, a non-experimental descriptive research was carried out, this research applied as an instrument a questionnaire composed of 12 items, which was applied to 07 collaborators, having the confidentiality of the information, the instrument for data collection used was the questionnaire, Within the present investigation, the theoretical analysis of the independent variable was considered. This research is subject to the ethical criteria required by the Señor de Sipán University and will be taken as a reference in future studies. The results made it possible to identify deficient work within the sales area due to the lack of control of its processes.

Among the results of the present investigation, the lack of initiative on the part of the managers to solve the problem is identified, since it does not apply any type of action in terms of Operational Audit, which generates an important problem to consider.

Key word: *Operational Audit*

Índice

<i>Resumen</i>	ii
Astract.....	iii
Índice	iv
Índice de Tablas.....	vi
Índice de Figuras	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
1.1. El problema de investigación	9
1.1.1. Contexto Internacional	9
1.1.2. Contexto Nacional	10
1.1.3. Contexto Local	12
1.2. Antecedentes	13
1.2.1. En el contexto internacional	13
1.2.2. En el contexto nacional.....	14
1.2.3. En el contexto local.....	16
1.3. Formulación del problema	16
1.4. Aspectos teóricos	17
1.4.1. Auditoria Operativa	17
1.4.1.1. Definición.....	17
1.4.1.2. Objetivos.....	17
1.4.1.3. Características de la Auditoría Operativa	18
1.4.1.4. Normas de la Auditoría Operativa	18
1.4.1.5. Fases de la Auditoría Operativa	20
1.5. Objetivos	21
1.5.1. Objetivo general.....	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	22
1.6. Hipótesis	22
1.7. Justificación e importancia del estudio	22
II. MATERIAL Y MÉTODO	23
2.1. Tipo y diseño de investigación.	23
2.1.1. Tipo de investigación	23
2.1.2. Diseño de investigación.....	23
2.2. Población y muestra	23
2.3. Variables	24
2.3.1. Variables	24

2.4.1. Operacionalización.....	24
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información	26
2.5.1. Técnicas de recolección de datos.....	26
2.5.2. Instrumentos de recolección de datos.....	26
2.5.3. Validez y confiabilidad.....	26
2.6. Método de análisis de datos.....	27
2.7. Aspectos éticos.....	27
2.8. Criterios de rigor científico	28
III. RESULTADOS.....	29
3.1. Tablas y gráficos	29
IV. DISCUSION.....	41
V. CONCLUSIONES.....	43
VI. RECOMENDACIONES.....	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS.....	48

Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Colaboradores de la empresa VM DAVIZA E.I.R.L.</i>	23
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable independiente, Auditoría Operativa</i>	25
Tabla 3 <i>Validación por juicio de expertos</i>	26
Tabla 4 <i>Escala de alfa de Cronbach</i>	27
Tabla 5 <i>Alfa de Cronbach</i>	27
Tabla 6 <i>Resultados no satisfactorios que afectan a VM DAVIZA E.I.R.L.</i>	29
Tabla 7 <i>Medidas tomadas ante resultados no satisfactorios en área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L.</i>	30
Tabla 8 <i>Resultados negativos en el área de ventas en VM DAVIZA E.I.R.L</i>	31
Tabla 9 <i>Resultados negativos que se dan en el área de ventas y causan mala gestión en VM DAVIZA E.I.R.L.</i>	32
Tabla 10 <i>Estrategias para mejorar los resultados negativos del área de ventas en VM DAVIZA E.I.R.L.</i>	33
Tabla 11 <i>Soluciones oportunas ante problemas suscitados en el área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L.</i>	34
Tabla 12 <i>Propuestas de mejora brindadas por la empresa VM DAVIZA E.I.R.L.</i> ...35	
Tabla 13 <i>Compromiso por parte de los colaboradores para resolver problemas en el área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L.</i>	36
Tabla 14 <i>Control y observación de los procesos desarrollados por el área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L</i>	37
Tabla 15 <i>Comunicación entre colaboradores del área de ventas en VM DAVIZA E.I.R.L.</i>	38
Tabla 16 <i>Medición del grado de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L</i>	39
Tabla 17 <i>Incorporación de nuevos conocimientos para el personal del área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L</i>	40

Índice de Figuras

<i>Figura 1</i> Resultados no satisfactorios que afectan a VM DAVIZA E.I.R.L	29
<i>Figura 2</i> Medidas tomadas ante resultados no satisfactorios en área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L.....	30
<i>Figura 3</i> Resultados negativos en el área de ventas en VM DAVIZA E.I.R.L	31
<i>Figura 4</i> Resultados negativos que se dan el área de ventas y causan mala gestión en VM DAVIZA E.I.R.L.	32
<i>Figura 5</i> Estrategias para mejorar los resultados negativos del área de ventas en VM DAVIZA E.I.R.L.....	33
<i>Figura 6</i> Soluciones oportunas ante problemas suscitados en el área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L.....	34
<i>Figura 7</i> Propuestas de mejora brindadas por la empresa VM DAVIZA E.I.R.L. ..	35
<i>Figura 8</i> Compromiso por parte de los colaboradores para resolver problemas en el área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L.....	36
<i>Figura 9</i> Control y observación de los procesos desarrollados por el área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L	37
<i>Figura 10</i> Comunicación entre colaboradores del área de ventas en VM DAVIZA E.I.R.L.....	38
<i>Figura 11</i> Medición del grado de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L	39
<i>Figura 12</i> Incorporación de nuevos conocimientos para el personal del área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L	40

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día las organizaciones se encuentran estableciendo nuevos parámetros de control dentro de cada uno de sus procesos, todo ello con el fin de poder realizar sus operaciones con total normalidad; a partir de ello han considerado el tomar en cuenta medidas de control como es el caso de la auditoría operativa, que es considerada como una herramienta esencial en tiempos de transformaciones comerciales, la cual busca mejores procesos, los cuales se alineen a los parámetros ya establecidos buscando tanto la eficacia y eficiencia. Esta herramienta no solo busca corregir si no también busca establecer mejoras continuas para el desarrollo de la compañía. En cualquier empresa, nombrar la palabra auditoría es sinónimo de estar alerta en todos los procesos financieros, contables, administrativos, por lo cual la auditoría operativa está siendo considerada dentro de la presente investigación. (Giménez, 2017)

Según la consultora RSM Perú (2018) manifiesta que las compañías se benefician con la auditoría debido a que ésta genera un efecto positivo en los resultados que ofrece, los cuales se tornan tanto positivos como negativos, pues la información obtenida a partir de estas medidas auditadas resultan ser reales; pues eso permite que sea utilizada para tomar medidas correctivas con el fin de ser administrada de forma correcta por quienes forman parte de la empresa. A su vez la auditoría contribuye a que la empresa mediante información detallada de contabilidad: evalúe objetivos de la empresa, examine como se lleva a cabo tanto la administración como la gestión, además de emitir recomendaciones para la empresa.

Sánchez (2020), menciona que la auditoría operativa está basada esencialmente en evaluar de forma exhaustiva el empleo de los recursos con los que cuenta una organización y así regular si estos recursos se están utilizando de forma eficiente y cumpliendo los estándares de calidad necesarios todo ello con el fin de evaluar sus objetivos marcados.

Conforme a lo mencionado vemos que la auditoría operativa permite evidenciar los grandes desafíos que tienen las organizaciones, por lo tanto se deben de evaluar

correctamente los procesos establecidos dentro de una empresa ya sea pública o privada, de tal manera que el desarrollo de sus operaciones se realicen de manera eficiente y coordinada, todo ello con el fin de evitar anomalías y pérdidas las cuales terminen en problemas organizacionales graves que afecten la rentabilidad y productividad de la empresa.

1.1. El problema de investigación

1.1.1. Contexto Internacional

Según Ibercampus (2019), quien brinda un análisis realizado por el Registro de Economistas Auditores en España en un estudio de las micro y pequeñas empresas se obtuvo como resultados que el 1.8% de las empresas españolas auditan sus cuentas, a su vez el estudio resalta que tanto los pequeños y medianos despachos de auditoría resultan ser un apoyo fundamental y básico para millones de Pymes en Europa por el gran valor que estas empresas brindan a través de sus auditorías como de otros servicios relacionados con la información financiera. Un punto resaltante que menciona este estudio es que el uso de las nuevas tecnologías en auditoría y de nuevos mecanismos son necesarios para dinamizar el mercado auditor el cual actualmente se encuentra excesivamente concentrado.

Ante lo expuesto podemos mencionar que las empresas auditadas consiguen tener una mejor dirección y despertar el interés de sus consumidores, proveedores, inversores y socios permitiéndoles un crecimiento sostenido. Por ello se recomienda que las empresas tengan un mejor control de toda su organización con el objetivo de desarrollarse de una manera eficiente y ser cada día más competente en el mercado donde se desarrollen, generando mayor confianza y desarrollo continuo, todo ello con el fin de alcanzar un mayor volumen de ventas, incrementar sus ingresos, mayor rentabilidad, evitando así pérdidas financieras o fuga de dinero.

Conforme a lo indicado por Peláez (2020), quien nos presente la realidad existente en Colombia, pues indica que éste mercado resulta ser muy atractivo para firmas de auditoría, todo ello a partir de la

presencia de empresas pequeñas, además de la apertura que posee este país en cuanto a tratados comerciales en el exterior, lo cual genera ante un contexto global cambiante el estar al día en las regulaciones que poseen cada uno de los países con los que establece lazos comerciales, es aquí donde la auditoría operativa cumple una labor importante, pues los retos a superar no solo se limita a los fiscales y contables, sino también a seguir procedimientos adecuados que brinden seguridad de su información, leyes y normas que deben de tomarse en cuenta, todo ello con el fin de no afectar la operatividad de la empresa.

La realidad encontrada en Colombia nos permite ver lo importante que resulta sobre todo para las micro, pequeñas y medianas empresas el estar al tanto de todos los cambios que se realizan en el entorno donde se desarrollan, pues están obligados a llevar un control de sus operaciones evaluando mediante la auditoría operativa el empleo y uso de los recursos con los que cuenta la organización.

Piza (2020), menciona la realidad suscitada en Andalucía – Sevilla, en donde entidades auditoras particulares, están realizando auditorías operativas con el fin de determinar si entidades pertenecientes a la Junta de Andalucía, cumplen con las funciones para las que fueron creadas, además de verificar si el dinero se está utilizando de forma adecuada, siendo útiles y eficaces en las operaciones que realizan.

Esto nos permite ver que hoy en día que diferentes empresas y entidades les resulta esencial e importante el que se realice en ellas auditoras operativas buscando no solo el beneficio claro que éstas brinda, sino el generar confianza tanto a nivel interno de la empresa como con sus grupos de interés, todo ello permite que las empresas sean más eficientes en el desarrollo de sus actividades.

1.1.2. Contexto Nacional

El Peruano (2019) señala, que en el Perú, un aproximado de 12,000 y 15,000 organizaciones serán auditadas aplicando normas internacionales de auditoría, todo ello con la finalidad de que éstas

funcionen de forma correcta y puedan perdurar en el tiempo, pues para que esto suceda es esencial y trascendental que se realice auditorías tanto contables como operativas dentro de ellas año a año. Todo ello tendrá un beneficio común, no solo en sus accionistas, sino también con sus proveedores, inversionistas y terceros pues permitirá crear un clima de confianza entre todos sus actores.

Lo mencionado resulta ser información relevante que permite a las organizaciones él tomar conciencia de que tan importante es realizar una auditoría interna, puesto que para muchos empresarios podrían verlo como un gasto, más no como una inversión pues ésta permite mejorar puntos débiles tanto a nivel financiero, operativo como tributario, además permite mejorar y detectar a tiempo aquellos aspectos del negocio que se deben optimizar o reestructurar para ser más eficientes, productivos y rentables.

Mendoza (2017) nos menciona que, en los últimos años en el Perú, se han venido utilizando herramientas tecnológicas con el fin de mejorar los procesos de auditoría que realizan tanto los entes fiscalizadores, las empresas de forma interna, así como las entidades auditoras externas, quienes ven en el acelerado avance tecnológico una solución rápida y eficaz al momento de auditar operativa, financiera y contablemente a sus empresas. Según estimaciones de 2,000 empresas que actualmente utilizan la facturación electrónica, el 20% de ellas cuentan con algún tipo de aplicativo que les permite auditar la validez de la documentación que emiten y receptionan; todo esto permitirá el mejor control no solo de las operaciones de grandes empresas sino también de las pequeñas y microempresas.

Como podemos apreciar el uso de herramientas tecnológicas facilita el proceso de auditoría dentro de las entidades, pues muchas veces resulta necesario el utilizar estas herramientas pues permiten de manera rápida el poder auditar operativamente a las empresas, pues resulta importante el poder identificar todo tipo de oportunidades de mejora dentro de ellas.

Finalizando la problemática nacional tenemos lo mencionado por el Diario Gestión (2016), quienes en su artículo mencionan que las empresas que no cotizan en la Bolsa de valores de Lima, ya no se encuentran obligadas a la auditoría y presentación de sus estados financieros a la Superintendencia Nacional de Mercado de Valores, pues esto ha venido afectando a poco más de 6,000 empresas pues de forma anual se veían en la obligación de realizar pagos de auditoría externa para poder cumplir ésta ley.

Si bien es cierto lo mencionado resulta ser un beneficio para muchas empresas, pues sus gastos se verán disminuidos. Esto no implica el que éstas no puedan realizar auditorías internas o por parte de terceros con cierto grado de frecuencia, pues les resultara beneficioso para identificar posibles fallas en los procesos que llevan a cabo, así como para evitar cualquier tipo de contingencias a suscitarse.

1.1.3. Contexto Local

La Industria (2020) destaca en su artículo periodístico la importancia de realizar auditorías a entidades tanto públicas como privadas de la región, pues esto permitirá la identificación de posibles errores en los procesos, además mejorar el funcionamiento de las organizaciones. Dentro de esta situación se encuentran entidades como del Sub-Cafae, quien a partir de la auditoría realizada en esta institución le ha permitido identificar falencias con el fin de tomar medidas de mejora.

Esto nos da información con relación a la importancia que tiene la auditoría, ya que al observar algún tipo de irregularidades se busca trabajar de una manera transparente y ética buscando un desarrollo continuo de las organizaciones.

Considerando la realidad problemática local dentro de la empresa Distribuciones VM DAVIZA E.I.R.L, Bagua Grande, vemos la existencia de deficiencias operativas dentro del área de ventas de la empresa, pues el personal de ésta área realiza su labor de forma no organizada, no

tomando en consideración el cumplimiento de los procesos y procedimientos propios del área de ventas, además se evidencia falta de eficiencia por parte del personal de ésta área pues realizan sus labores sin previamente realizar una medición y análisis del mercado donde operan, no aplicando tácticas de venta alguna con el fin de mejorar las ventas, todo ello ha conllevado a que la empresa en estudio no se encuentre a la altura de las existentes dentro del mercado donde se desarrolla, mostrando falta de competitividad en el mercado.

1.2. Antecedentes

1.2.1. En el contexto internacional

Peñañiel (2019), en su tesis “Auditoría operativa aplicada al área comercial y venta de la empresa Mercadex” concluye que una empresa tiene un inadecuado registro y control de las ventas, puede generar problemas en las transacciones comerciales con sus clientes, esto es debido a que desconocen los procesos que deben emplear, otro factor es la falta de supervisión del personal.

Conclusión atrayente que se relaciona con la variable de nuestro trabajo de investigación que permite evaluar que tan importante es establecer un área de auditoría que monitoree los procesos tanto interno como externos de la empresa, evaluando sus objetivos propuestos, pues la Auditoría Operativa no solo busca encontrar deficiencias si no buscar mejores resultados.

Arias (2016) en su tesis formulo un “Diseño y propuesta de una auditoría de gestión operativa, para la evaluación y control del desempeño de los procesos productivos de la microempresa manufacturera de ropa de bebé”, donde concluye lo necesario e importante que resulta establecer medidas de control mediante el establecimiento en la empresa de un área de auditoría, pues esto permitirá la mejora y consolidación de sus procedimientos operativos, obteniendo un adecuado nivel de efectividad en cada una de sus operaciones.

Conclusión que permite la identificación de las deficiencias en los procesos que se desarrollan en una organización, pues estos generan problemas en el presente, así como en el futuro, por tanto, es necesario que la empresa considere implementar un área de auditoría permitiendo ver el avance de la organización.

Coello y Guaranda (2019) en su tesis titulada “Auditoría operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la fundación inversión y cooperación, Ecuador los investigadores concluyen lo importante que es el considerar la realización de un proceso de auditoría operativa en cada uno de los procesos comerciales de la empresa, verificando el cumplimiento de los diferentes requisitos establecidos por la organización, a su vez resulta necesario el planear cada una de las actividades a desarrollar a través de cronogramas de actividades y también el clasificar los posibles riesgos que puedan existir identificando los factores que los originan.

Esto nos permite destacar que tan importante es dar un seguimiento a los procesos comerciales de las empresas, pues la auditoría operativa analiza y detecta posibles deficiencias, siendo oportuno el elaborar un plan mensual que permita la identificación y evaluación de posibles mejoras a realizar dentro de la organización.

1.2.2. En el contexto nacional

Corcuera y Mayanga (2018) en su trabajo de investigación: “Auditoría operativa en el departamento de ventas de la empresa Plastiboom S.A.C.” generaron como conclusión que a pesar que existen controles de carácter preventivo que logran verificar el cumplimiento de los objetivos de una empresa, se debe de tomar en cuenta que se pueden generar errores dentro los procesos, por lo tanto se recomienda realizar una auditoría operativa que permita la detección de riesgos y reducción de los costos suscitados dentro de la empresa.

Conclusión relevante para nuestro trabajo de investigación, ya que la auditoría operativa permite visualizar las enmendaduras que se

presentan al momento de estructurar los procesos dentro de una empresa, por lo consiguiente genera mayor interés por parte de la empresa de cumplir los estándares necesarios para el desarrollo continuo de las actividades dentro de la organización.

Leyva (2018) en su trabajo de investigación de “Auditoría operativa como instrumento de gestión en el gobierno Regional de Ayacucho”, llego a la conclusión que la Auditoría operativa busca la obtención de resultados positivos pues de manera objetiva, constructiva, sistemática y profesional evalúa las actividades relacionadas al proceso de gestión de una organización buscando resultados positivos.

Conclusión relevante que se relaciona con la variable de investigación determinado desde la importancia que enmarca la realización de una auditoria operativa puesto que permite generar mayor confianza entre colaboradores, clientes, proveedores, para el desarrollo y el bienestar de la compañía.

Zavaleta (2018) en su tesis: “ La Auditoría Operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C”, concluyo que dentro de la organización al no cumplirse con los flujos de procesos existentes, ni las políticas empresariales, como consecuencia que no se han tomado acciones de auditoria operativa dentro de ella, genera que el personal que la compone no le dé la importancia debida al desarrollo de su área de trabajo, por lo que resulta esencial el que la empresa capacite, monitoree y motive a su personal, con el fin de plantearse metas que implique el adecuado desarrollo de sus labores.

Nos permite identificar lo importante que es el personal de la empresa en todas las acciones y actividades que la empresa realice, ya que es necesario su involucramiento haciéndolos conscientes de lo que deben de mejorar.

1.2.3. En el contexto local

Castañeda (2019) en su trabajo de investigación plasma la “Auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energía eléctrica”, por tanto, concluye el que se debe de proponer medidas para la correcta administración y control del proceso operativo de compras de una empresa pues es necesario tomar en cuenta el desarrollo de la auditoría operativa dentro de sus procesos comerciales a fin de obtener una mayor rentabilidad.

Desde el punto de vista el autor señala lo importante que es la auditoría operativa, pues permite establecer planes operativos estratégicos y planeos operativos institucionales a fin implantar estrategias que ayuden a identificar las deficiencias dentro de la empresa.

Arrascue y Matallana (2015), en su tesis denominada: “Evaluación del ciclo de facturación mediante una auditoría operativa para mejorar la gestión por procesos de la empresa Electro Norte S.A.”, donde concluyen que el auditor operativo necesita realizar comparaciones y evaluaciones periódicas con el fin de identificar tendencias dentro del desarrollo empresarial, manteniendo y prestando la atención debida en cada una de sus actividades.

Lo investigado nos permite evidenciar lo importante que es la persona o el equipo de trabajo que realice al auditoria operativa pues resulta pieza fundamental en su desarrollo.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande?

1.4. Aspectos teóricos

1.4.1. Auditoria Operativa

1.4.1.1. Definición

La auditoría operativa se refiere a la evaluación de forma ordenada y objetiva de cómo se desarrolla la administración dentro de una organización. Todo ello con el fin de la evaluar que tan eficaz es esta en el cumplimiento de sus objetivos planeados, además de cuan eficientes son en el uso de los recursos que administra, permitiéndole plantear recomendaciones para mejorar la gestión de los mismo. (Villarroel, 2007, p.7)

1.4.1.2. Objetivos

Los objetivos que espera alcanzar la Auditoria Operativa, se relacionan con:

- La búsqueda de forma crítica de todo tipo de evidencias posibles con el fin de quien la aplica pueda tener un buen juicio de lo evaluado, no dejándose llevar por lo apreciado en primera vista, pues se debe de considerar a la organización como un sistema, debiendo ser un estudio completo.
- Debe aplicarse la evaluación a partir de la elaboración de un plan coherente, con el fin de lograr los objetivos que ésta plantea.
- El desarrollo se debe de dar en forma imparcial, pues resulta primordial que sea independiente y objetiva.
- Quien la aplica debe tener sustento teórico sobre la administración de los recursos dentro de una organización, pues ello le permitirá evaluar y saber si están o no bien administrados, sumada a la experiencia que debe de poseer con el fin de comparar la teoría con la realidad identificada.
- Identificar y evaluar las verdaderas causas de los problemas identificados.
- Realizar un pronóstico de la situación administrativa futura. (Villarroel, 2007, p.8)

1.4.1.3. Características de la Auditoría Operativa

Dentro de las características que posee la Auditoría Operativa, tenemos:

- Sirve como ayuda para la reformulación tanto de las políticas como los objetivos de la organización.
- Brinda ayuda a los directivos de la organización con el fin de que puedan controlar y evaluar las actividades que desarrollan dentro de las mismas.
- Permite a quienes toman las decisiones importantes dentro de la organización a tener una visión a largo plazo, con el fin de que realicen una mejor planificación.
- Se aplica en una o diferentes áreas de la organización de forma periódica y rotativa.
- Debe de considerarse para su realización, un equipo multidisciplinario con el fin de que cada profesional, tenga una perspectiva propia y en conjunto de las situaciones a evaluar.
- Durante su desarrollo no debe de infringir en las operaciones normales que la empresa realiza. (Villaruel, 2007, p.8)

1.4.1.4. Normas de la Auditoría Operativa

La Auditoría Operativa, se rige por las siguientes normas las cuales le permiten enmarcar el trabajo profesional de quien audita y de la calidad en su desarrollo.

Normas Personales:

- Es necesario que el personal auditor posea el adiestramiento, pericia, idoneidad, independencia y experiencia.
- Al momento de la preparación del informe quien audita, debe de realizarlo con cuidado y diligencia profesional, avalando así todas las conclusiones contenidas en el mismo.

- El auditor debe poseer independencia con el fin de no sesgar la auditoría, pues resulta importante la objetividad e imparcialidad, muchas veces resulta difícil de implementar esta norma cuando quien audita es personal interno de la empresa. (Villarroel, 2007, p.12,13)

Normas a la realización del trabajo de Auditoría Operativa.

- El trabajo de auditoría operativa debe de desarrollar a partir de una planeación adecuada, teniendo este plan incluido los objetivos de trabajo, aspectos esenciales del control interno y de la gestión a evaluar, el alcance de la auditoría, procedimientos de auditoría, recursos y materiales necesarios.
- La auditoría operativa debe de comprender procedimientos que evidencien, comprueben de manera válida, pertinente y suficiente lo cual sirva de respaldo en las aseveraciones indicadas en el informe.

Normas relativas al informe.

- El informe de auditoría operativa, debe de contener y exponer el pronunciamiento con relación tanto a la eficiencia, como a la eficacia y gestión administrativa de la organización, siendo información justificada puesto que será leído por los directivos de la organización.
- El informe debe de contener el objetivo de la auditoría operativa, el motivo de haberse realizado, la metodología que se utilizó, alcance, limitaciones, sugerencias, recomendaciones y pronósticos.
- La entrega de informe se debe de realizar de forma oportuna, con el fin del aseguramiento de su utilización óptima.
- Finalmente, el informe de auditoría operativa debe enfocarse en los aspectos fundamentales, debe contener información apta y pertinente, debe tener suficiencia en su utilización,

contener elementos esenciales de la situación auditada, siendo a su vez veras, concisa, clara oportuna y prudente. (Villarroel, 2007, p.15,16)

1.4.1.5. Fases de la Auditoría Operativa

Fase de Diagnostico

En donde el auditor realiza un diagnóstico de la organización, planteándose dos preguntas esenciales: ¿Cuáles son los resultados no deseados? Y ¿Cuáles son las causas de estos resultados negativos? Este análisis permite la recolección de toda la información necesaria y oportuna para determinar la actividad y el soporte estructura, personal y material de la organización a auditar. Antes de la realización de la auditoría operativa resulta necesario estimar el tiempo y los recursos que se necesitan para llevar a cabo las actividades, se deben de identificar las técnicas de recolección de información como la observación, análisis documental, cuestionario o entrevista. (Mas, 2009, p.36)

Fase de propuesta

Una vez que han sido identificados los principales errores del sistema organizativo de la zona a auditar, es necesario la elaboración de una estrategia organizacional con el fin de superarlos. Es aquí donde el auditor plantea soluciones prácticas a los problemas identificados, esto a través de elementos materiales, personales y procedimentales, siendo propuestas flexibles identificando tanto las ventajas y desventajas de las mismas. (Mas, 2009, p.41).

Fase de negociación de la propuesta

El auditor operativo al presentar la propuesta debe de vincular a quienes conforman la organización con la finalidad de convencerlos de cuáles son las ventajas de la propuesta y que

tan viable es el implementarla. A demás es necesario que en el proceso de negociación se tomen en cuenta el negociar con los colaboradores más representativos, muy a pesar que esta fase es considerada tensa y dinámica pues los auditores operativos se aproximan a la realidad social de la organización. La fase de negociación tiene como objetivo la eliminación de problemas de incomprensión, y todo problema posible a presentarse dentro de la implementación de la propuesta, pues si esta etapa se supera con éxito la implementación puede obtener buenos resultados. (Mas, 2009, p.42)

Fase de control de la implementación

Proceso en que la unidad de auditoría es capacitada con el fin de iniciar y regular la conducta de las actividades con el fin de que los resultados se ajusten a los objetivos y expectativas diseñadas. Es aquí donde el auditor debe de realizar un control del proceso de implementación con el fin de evitar desviaciones y solucionar problemas en la implementación. (Mas, 2009, p.44)

Fase de evaluación

Es aquí donde se estudian los efectos reales que produce la reorganización, a partir de los cuales se realizan nuevas auditorías con solidez y experiencia técnica, lo que permite tener auditores operativos capacitados técnicamente. (Mas, 2009, p.46)

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general.

Determinar cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande.

1.5.2. Objetivos específicos.

Diagnosticar la situación actual de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande.

Describir las dimensiones de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande.

Comparar la relación entre dimensiones de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande.

1.6. Hipótesis

La hipótesis es la tentativa de explicación de algún fenómeno o problema que puede ser corroborado mediante observación o experimentación. No todas las investigaciones requieren del enunciado o formulación de hipótesis. Cuando en una investigación no se busca probar algo, no se necesita de hipótesis, este trabajo se trata de una investigación descriptiva, sin necesidad de hipótesis. (Zita, 2021)

1.7. Justificación e importancia del estudio

El presente trabajo de investigación, basa su justificación teórica, dado que, dentro de ésta, se han considerado teorías confiables de autores reconocidos, lo cual le da el respaldo teórico necesario, sirviendo, así como precedente de investigaciones futuras.

En cuanto a la justificación metodológica, vemos que en su desarrollo se ha considerado el método científico, además se ha aplicado instrumentos de recolección de datos, siguiendo una secuencia lógica, aportando nuevos métodos e instrumentos.

En cuanto a la justificación práctica, se ha podido evidenciar, que esta investigación beneficia a los directivos y demás colaboradores de la empresa en estudio, pues permite el poder obtener resultados fiables, los cuales será compartidos con sus miembros.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación.

2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, siendo la característica principal de esta investigación el descubrir algunas características fundamentales de la población en estudio. (Sabino, 1992)

2.1.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación a considerar es no experimental, la cual se caracteriza por la no manipulación deliberada de las variables en estudio, pues solo se observan los fenómenos en un ambiente natural. (Hernández, et al., 2010)

2.2. Población y muestra

La población a considerar en el presente trabajo de investigación está conformada por los colaboradores de la empresa Distribuciones VM DAVIZA E.I.R.L. según el siguiente detalle:

Tabla 1 *Colaboradores de la empresa VM DAVIZA E.I.R.L*

Cargo / Ocupación	Total
Jefaturas	01
Administrativo	02
Vendedores	04
Total	07

Fuente: Elaboración propia

La muestra a considerar en el presente trabajo de investigación estará conformada por la totalidad de la población a quienes se le aplicará en instrumento de recolección de datos.

2.3. Variables

2.3.1. Variables

Variable independiente: Auditoria Operativa

La auditoría operativa se refiere a la evaluación de forma ordenada y objetiva de cómo se desarrolla la administración dentro de una organización. Todo ello con el fin de evaluar que tan eficaz es esta en el cumplimiento de sus objetivos planeados, además de cuan eficientes son en el uso de los recursos que administra, permitiéndole plantear recomendaciones para mejorar la gestión de los mismo. (Villarroel, 2007, p.7)

2.4. Operacionalización de variables

2.4.1. Operacionalización

Tabla 2 Operacionalización de la variable independiente, Auditoria Operativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS	ESCALAS
AUDITORIA OPERATIVA	Fase de diagnóstico	.- Resultados no satisfactorios identificados. .- Causas de los resultados negativos.	1.- ¿Considera que dentro del área de ventas existen resultados no satisfactorios los cuales afectan de manera negativa a su empresa? 2.- ¿Su empresa toma medidas inmediatas ante los resultados no satisfactorios identificados en el área de ventas? 3.- ¿Existen resultados negativos en el área de ventas de su empresa? 4.- ¿Considera que los resultados negativos que se dan en el área de ventas, son causa de la mala gestión de la misma?	Encuesta Cuestionario	Nunca =1 Casi Nunca =2 A veces = 3 Casi Siempre =4 Siempre =5
	Fase de propuesta	.- Elaboración de estrategias de organización. .- Soluciones de los problemas planteados.	5.- ¿La empresa donde trabaja elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas? 6.- ¿Considera que la empresa donde labora brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas de su empresa?		
	Fase de negociación de la propuesta	.- Propuestas de mejora de la organización .- Compromiso de los empleados.	7.- ¿Considera que su empresa brinda propuestas de mejora que resultan ser ventajosas y viables para su aplicación? 8.- ¿Existe compromiso por parte de los colaboradores de la empresa para juntos resolver los problemas que se han identificado dentro del área de ventas?		
	Fase de control de la implementación	.- Observación de los procesos. .- Comunicación de los participantes.	9.- ¿Los procesos desarrollados por el área de ventas de su empresa son controlados y observados con frecuencia? 10.- ¿Existe comunicación constante entre los colaboradores del área de ventas de la empresa donde labora?		
	Fase de evaluación	.- Medición del grado de satisfacción. .- Incorporación de nuevos conocimientos.	11.- ¿La empresa realiza una medición constante del grado de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de su empresa? 12.- ¿Existe incorporación de nuevos conocimientos para el personal del área de ventas de su empresa a partir de acciones que esta realiza?		

Fuente: Elaboración propia

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de la información

2.5.1. Técnicas de recolección de datos.

2.5.1.1. La encuesta.

La técnica que se considero fue la encuesta, que según Valeriano (2010) la considera como una técnica cuyo fin es el conocer las características de un grupo de personas en una situación en concreto.

La encuesta se realizó considerando los indicadores de las dimensiones de la variable Auditoría Operativa.

2.5.2. Instrumentos de recolección de datos.

2.5.2.1. Cuestionario.

El instrumento a aplicar es el cuestionario que según Hernández, Fernández y Baptista (2010), está conformado por un conjunto de preguntas, las cuales fueron elaboradas tomando como insumo uno o dos variables.

El cuestionario aplicado estuvo compuesto por 12 items los cuales fueron aplicados a la muestra en estudio conformado por siete trabajadores de la empresa Distribuciones VM DAVIZA E.I.R.L.

2.5.3. Validez y confiabilidad

2.5.3.1. Validez.

La validez del instrumento aplicado en el presente trabajo de investigación está dada por el juicio de expertos, conformado por:

Tabla 3 *Validación por juicio de expertos*

VALIDADOR	PUNTAJE
Luis Miguel zarpan Gonzales	12
Manuel Angel Patazca	12
Chavesta	
Adolfo Cacho Revilla	12
Puntaje Total Validaciones	36

Fuente: Elaboración propia

2.5.3.2. Confiabilidad.

La confiabilidad del instrumento aplicado, se realiza a través del alfa de Cronbach, dando como resultado una confiabilidad del 0.939, lo cual permite calificar al instrumento aplicado con un grado de confiabilidad Muy Alto.

Tabla 4 *Escala de alfa de Cronbach*

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy baja

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5 *Alfa de Cronbach*

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	12

Fuente: Spss estadístico

2.6. Método de análisis de datos.

Los resultados obtenidos en la presente investigación fueron analizados utilizando el software estadístico SPSS, además de la hoja de cálculo EXCEL, lo cual ayudo a realizar tanto el grafico estadístico como el cálculo numérico.

2.7. Aspectos éticos.

El presente trabajo de investigación considero aspectos éticos como son la veracidad, la confidencialidad y la discreción. Esto debido a que los datos mencionados resultan ser veraces ya que fueron tomados de fuentes bibliográficas fiables, en cuanto a la confidencialidad la información vertida en

el presente trabajo de investigación es de uso solo académico, además que todos los datos fueron trabajados de forma discreta.

2.8. Criterios de rigor científico

Los criterios de rigor científico considerados en la presente investigación fueron el valor de la verdad, pues se solicitaron los permisos necesarios para la investigación a los directivos de la empresa en estudio, a su vez otro criterio es la aplicabilidad pues permite servir como base a futuras investigaciones y finalmente el criterio de consistencia y neutralidad.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y gráficos

Tabla 6 *Resultados no satisfactorios que afectan a VM DAVIZA E.I.R.L.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	43%	43%	43%
Casi Nunca	2	29%	29%	71%
A veces	1	14%	14%	86%
Casi Siempre	0	0%	0%	86%
Siempre	1	14%	14%	100%
Total	7			

Fuente: Elaboración propia

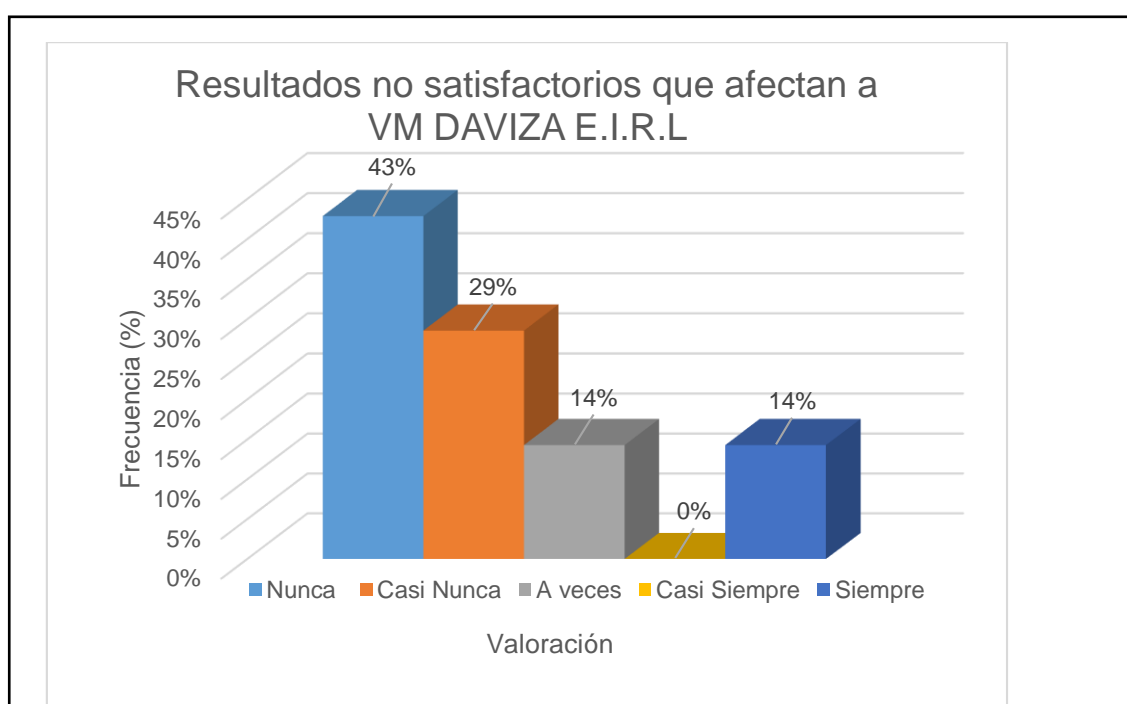


Figura 1 Resultados no satisfactorios que afectan a VM DAVIZA E.I.R.L

El resultado de la presente figura nos muestra que el 43% de los encuestados considera que nunca dentro del área de ventas de la empresa, existen resultados no satisfactorios los cuales afectan de manera negativa a su empresa, mientras que el 14% indica que a veces se dan y un 14% indica que siempre se dan este tipo de resultados.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa VM DAVIZA E.I.R.L.

Tabla 7 *Medidas tomadas ante resultados no satisfactorios en área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	29%	29%	29%
Casi Nunca	2	29%	29%	57%
A veces	1	14%	14%	71%
Casi Siempre	0	0%	0%	71%
Siempre	2	29%	29%	100%
Total	7			

Fuente: Elaboración propia

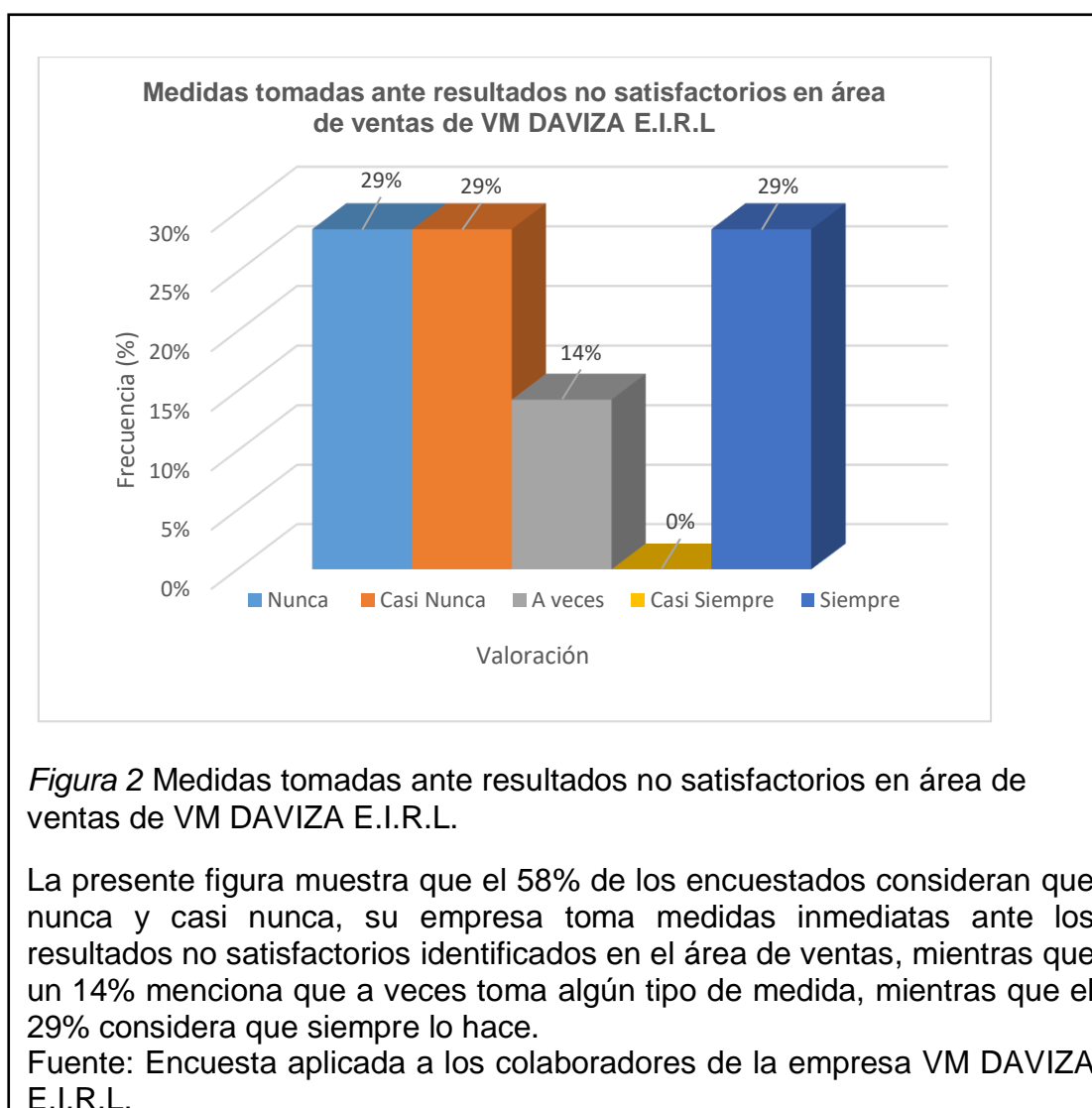


Tabla 8 *Resultados negativos en el área de ventas en VM DAVIZA E.I.R.L*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	29%	29%	29%
Casi Nunca	2	29%	29%	57%
A veces	2	29%	29%	86%
Casi Siempre	1	14%	14%	100%
Siempre	0	0%	0%	100%
Total	7			

Fuente: Elaboración propia

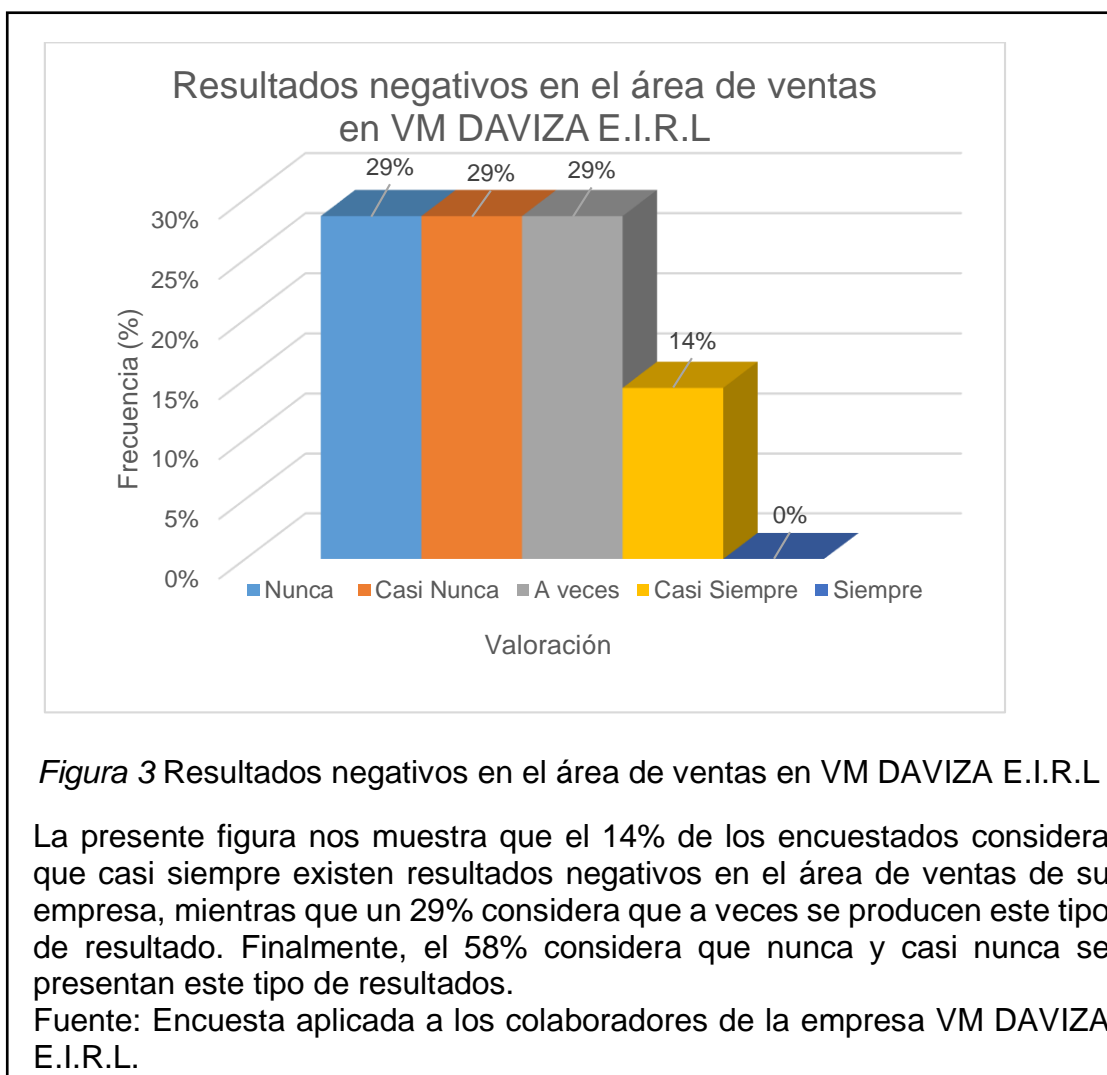


Tabla 9 *Resultados negativos que se dan el área de ventas y causan mala gestión en VM DAVIZA E.I.R.L.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	14%	14%	14%
Casi Nunca	2	29%	29%	43%
A veces	3	43%	43%	86%
Casi Siempre	0	0%	0%	86%
Siempre	1	14%	14%	100%
Total	7			

Fuente: Elaboración propia

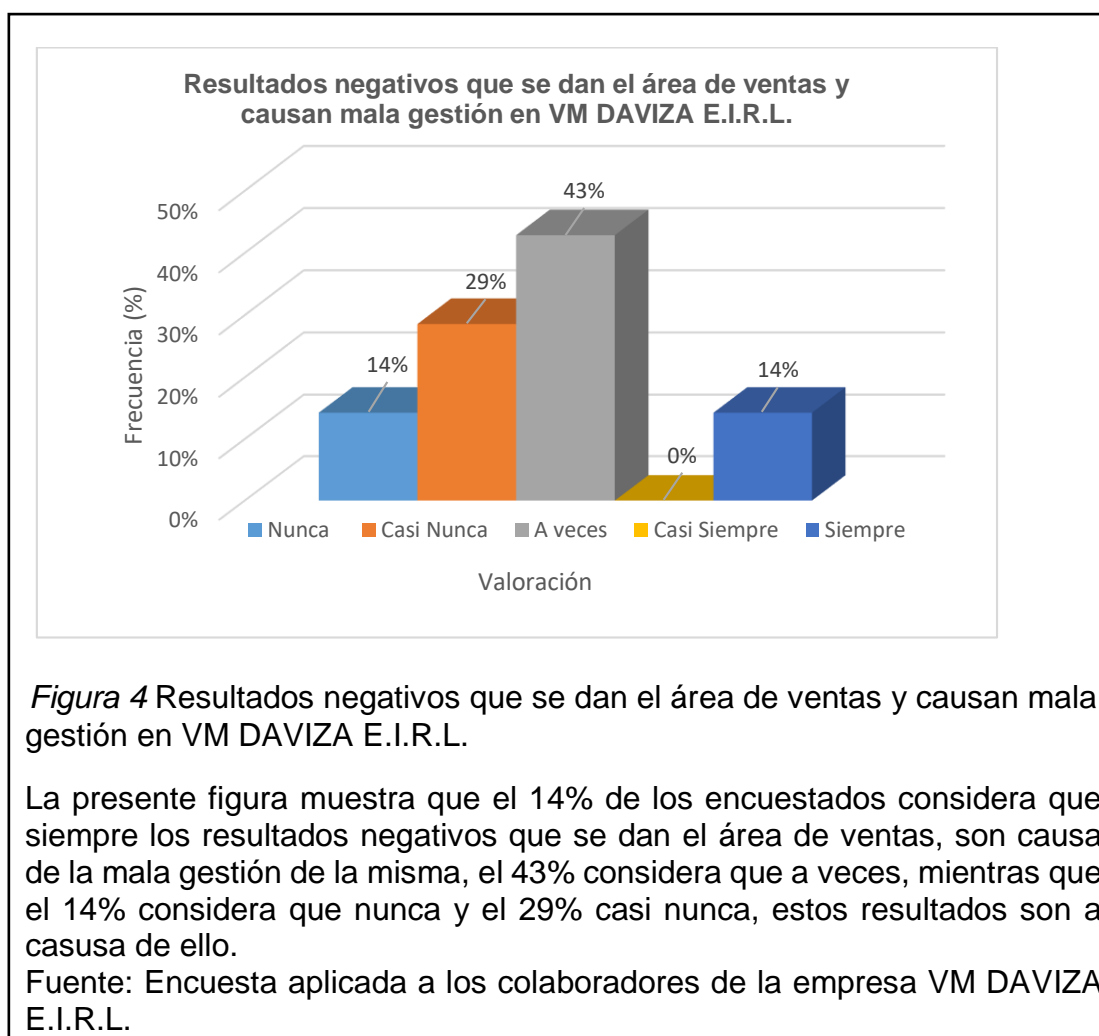


Tabla 10 *Estrategias para mejorar los resultados negativos del área de ventas en VM DAVIZA E.I.R.L.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	29%	29%	29%
Casi Nunca	1	14%	14%	43%
A veces	1	14%	14%	57%
Casi Siempre	2	29%	29%	86%
Siempre	1	14%	14%	100%
Total	7			

Fuente: Elaboración propia

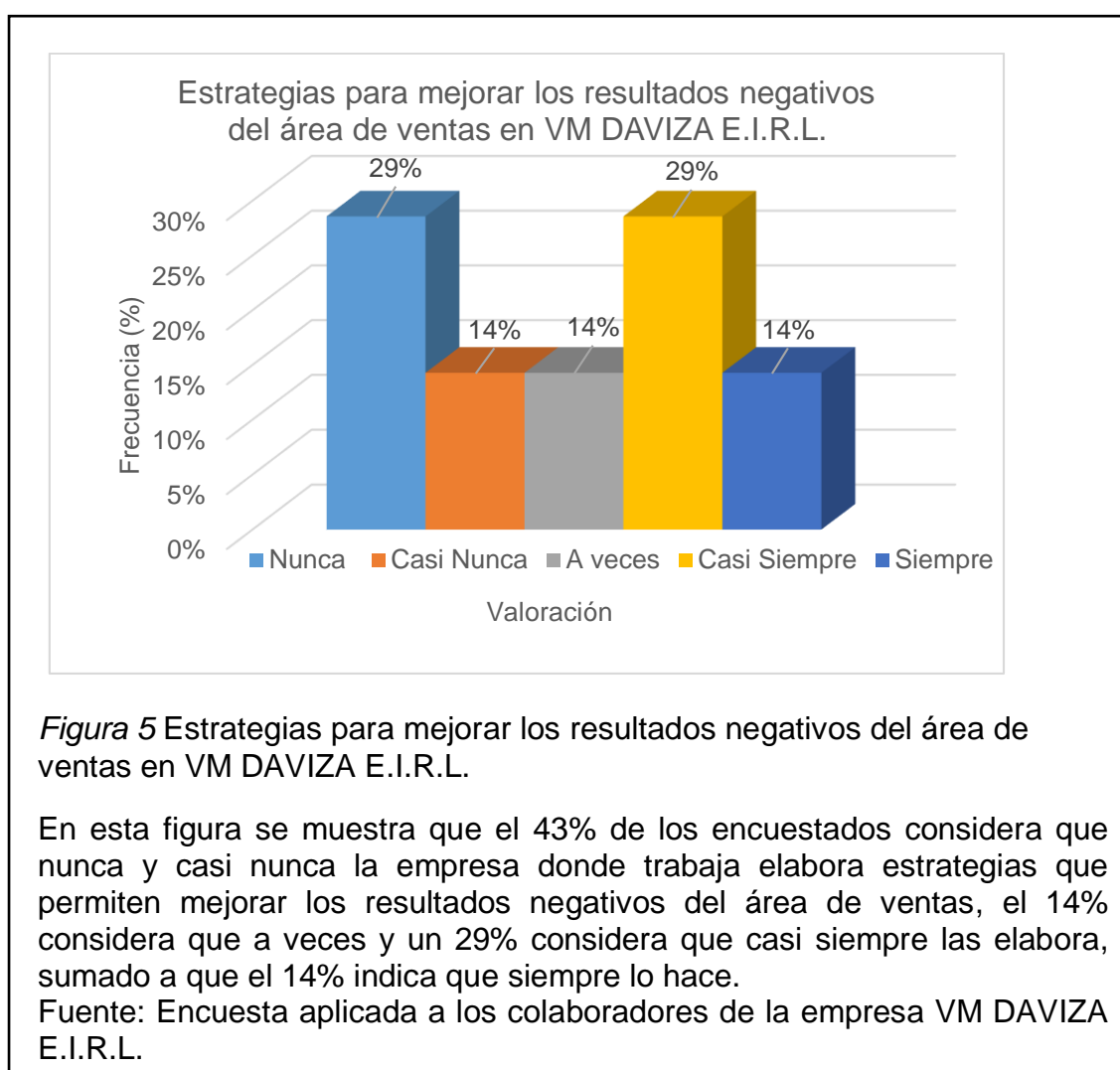


Tabla 11 *Soluciones oportunas ante problemas suscitados en el área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	14%	14%	14%
Casi Nunca	0	0%	0%	14%
A veces	3	43%	43%	57%
Casi Siempre	2	29%	29%	86%
Siempre	1	14%	14%	100%
Total	7			

Fuente: Elaboración propia

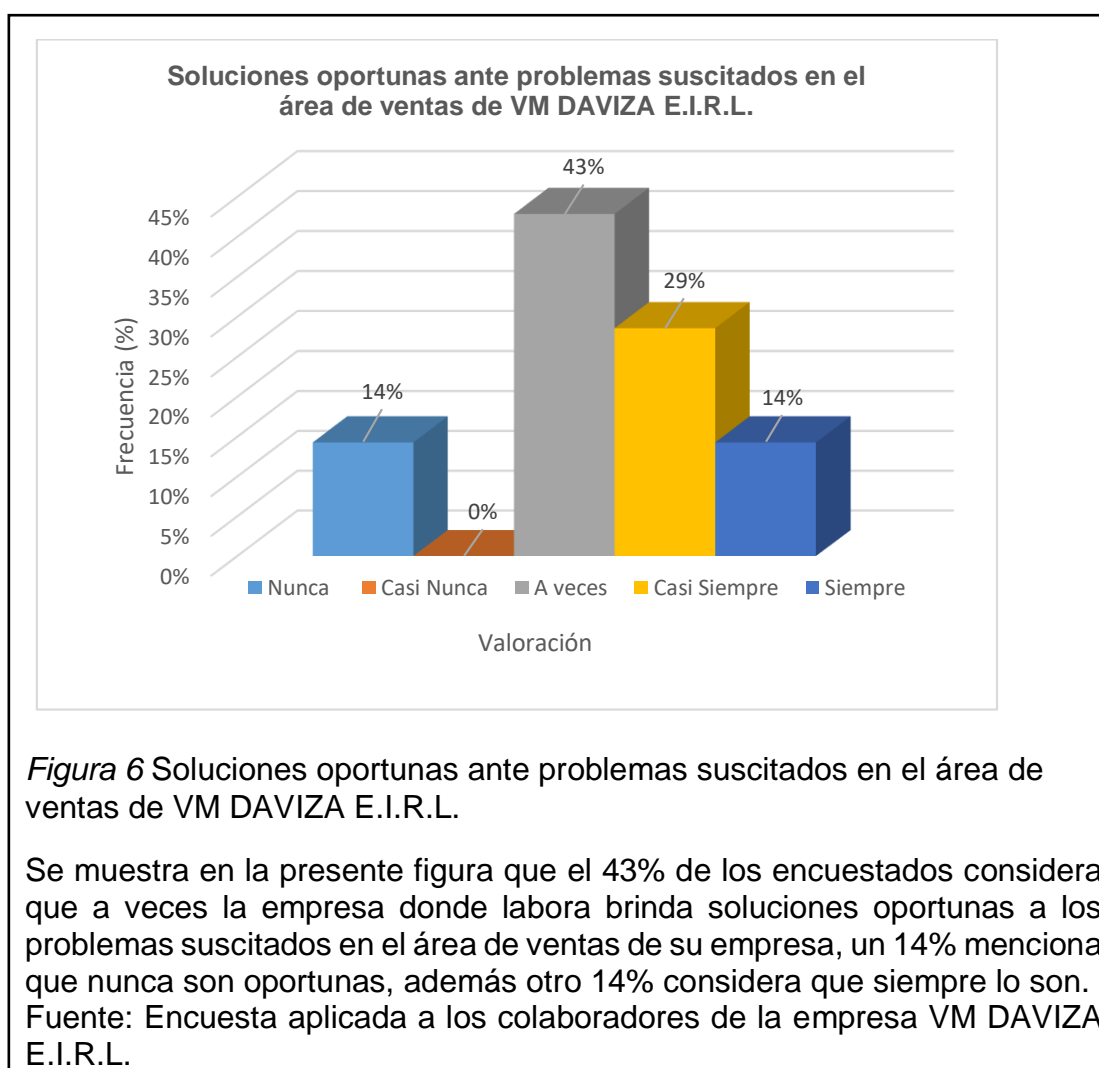


Tabla 12 *Propuestas de mejora brindadas por la empresa VM DAVIZA E.I.R.L.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	14%	14%	14%
Casi Nunca	1	14%	14%	29%
A veces	2	29%	29%	57%
Casi Siempre	2	29%	29%	86%
Siempre	1	14%	14%	100%
Total	7			

Fuente: Elaboración propia

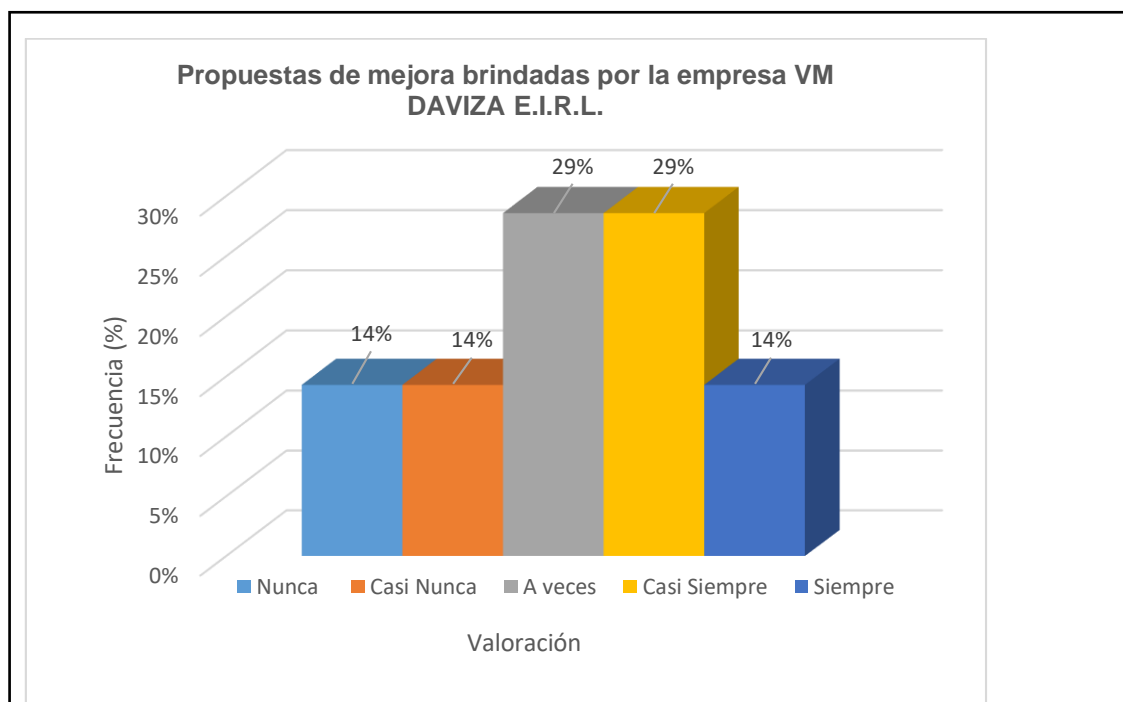


Figura 7 *Propuestas de mejora brindadas por la empresa VM DAVIZA E.I.R.L.*

Esta figura nos muestra que el 28% de los encuestados considera que nunca y casi nunca su empresa brinda propuestas de mejora que resultan ser ventajosas y viables para su aplicación, mientras que el 29% considera que a veces las brinda. Además, el 29% considera que casi siempre y el 14% que siempre las propuestas resultan ser ventajosas y viables.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa VM DAVIZA E.I.R.L.

Tabla 13 *Compromiso por parte de los colaboradores para resolver problemas en el área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	0	0%	0%	0%
Casi Nunca	1	14%	14%	14%
A veces	0	0%	0%	14%
Casi Siempre	2	29%	29%	43%
Siempre	4	57%	57%	100%
Total	7			

Fuente: Elaboración propia

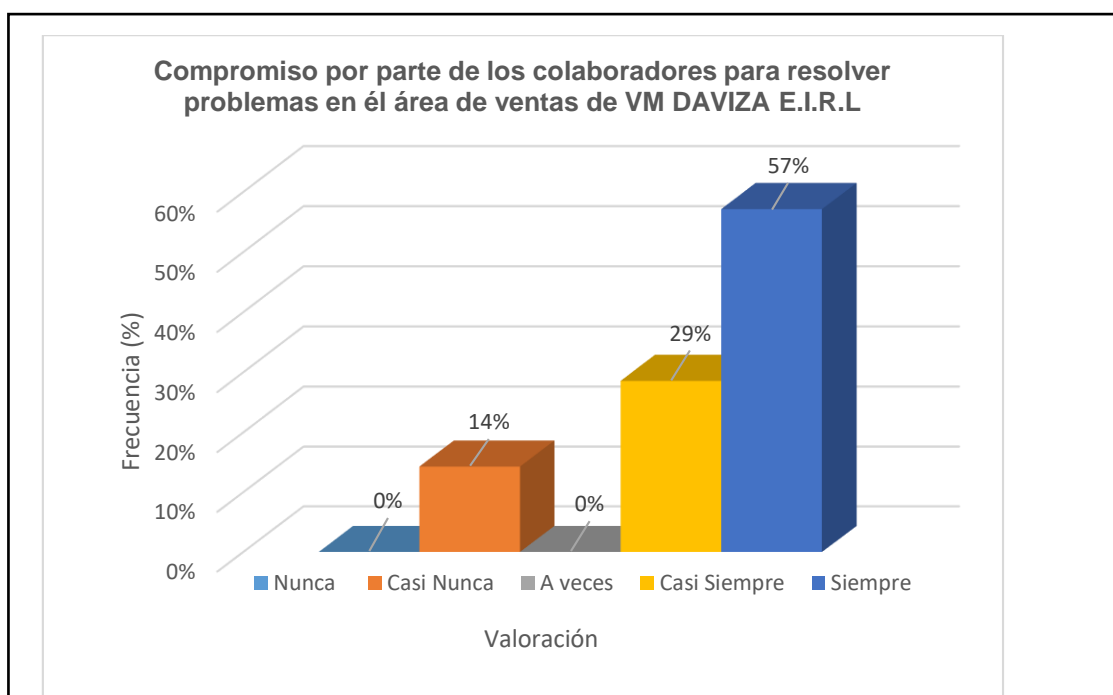


Figura 8 Compromiso por parte de los colaboradores para resolver problemas en el área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L

La presente figura nos muestra que el 57% de los encuestados considera que siempre existe compromiso por parte de los colaboradores de la empresa para juntos resolver los problemas que se han identificado dentro del área de ventas, además el 29% considera que casi siempre existe este compromiso. A su vez el 14% considera que casi nunca existe.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa VM DAVIZA E.I.R.L.

Tabla 14 *Control y observación de los procesos desarrollados por el área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	29%	29%	29%
Casi Nunca	0	0%	0%	29%
A veces	1	14%	14%	43%
Casi Siempre	0	0%	0%	43%
Siempre	4	57%	57%	100%
Total	7			

Fuente: Elaboración propia

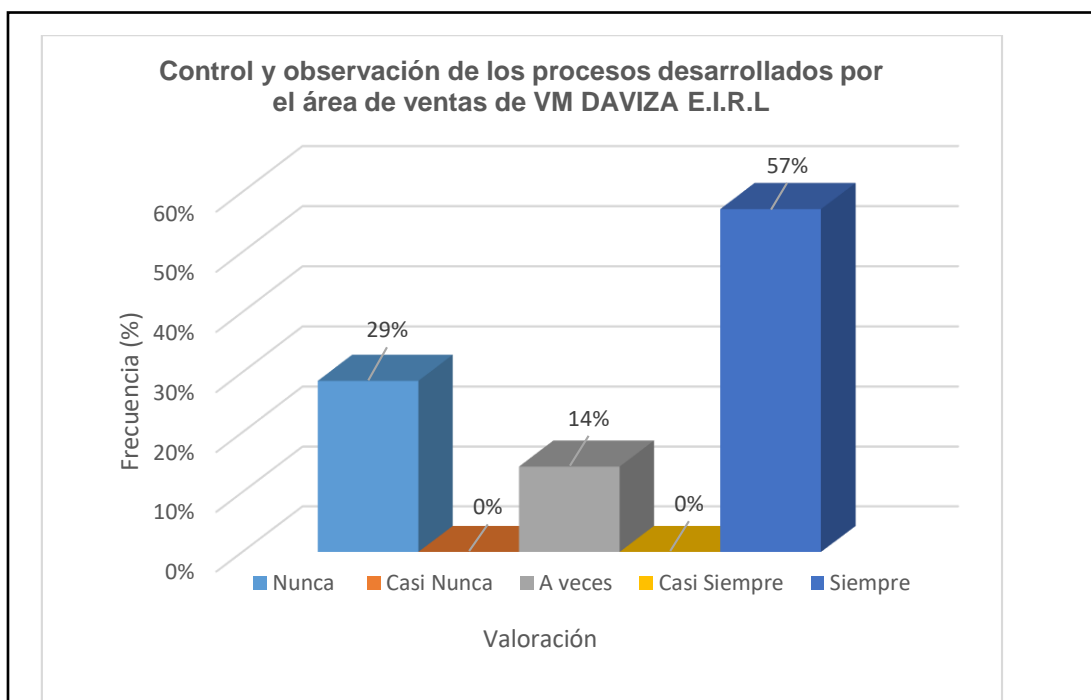


Figura 9 *Control y observación de los procesos desarrollados por el área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L*

La figura muestra que el 29% de los encuestados manifiesta que nunca los procesos desarrollados por el área de ventas de su empresa son controlados y observados con frecuencia, mientras que el 14% considera que a veces son controlados. A su vez el 57% considera que siempre son controlados.
Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa VM DAVIZA E.I.R.L.

Tabla 15 *Comunicación entre colaboradores del área de ventas en VM DAVIZA E.I.R.L*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	14%	14%	14%
Casi Nunca	1	14%	14%	29%
A veces	2	29%	29%	57%
Casi Siempre	2	29%	29%	86%
Siempre	1	14%	14%	100%
Total	7			

Fuente: Elaboración propia

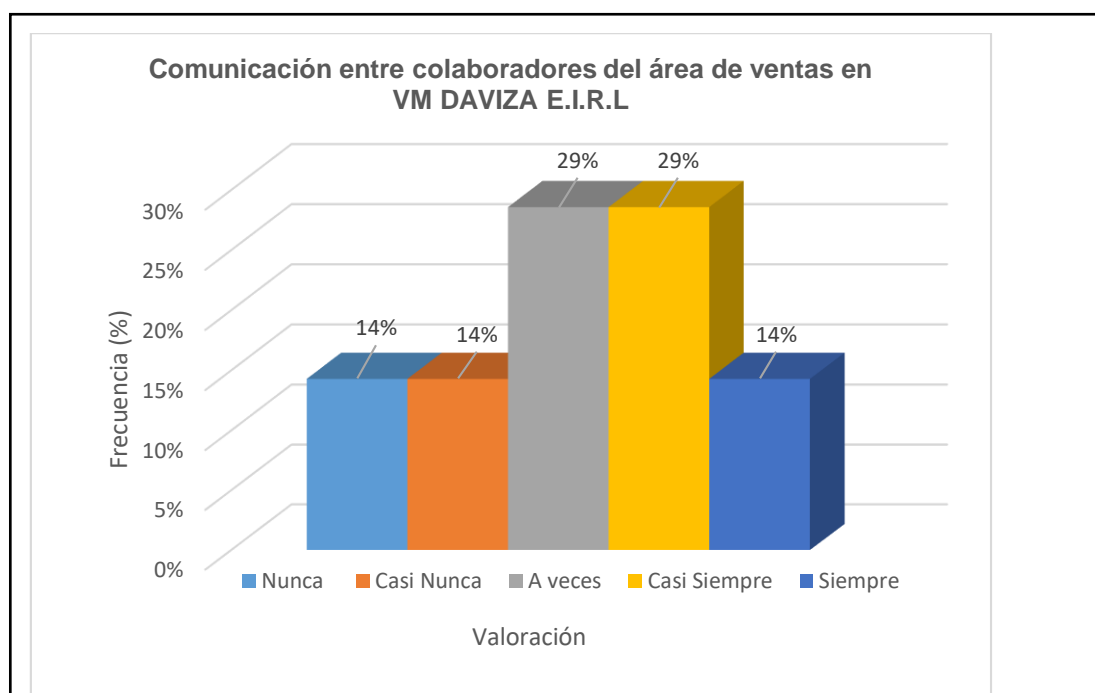


Figura 10 Comunicación entre colaboradores del área de ventas en VM DAVIZA E.I.R.L

La figura muestra que el 28% de los encuestados manifiesta que nunca y casi nunca existe comunicación constante entre los colaboradores del área de ventas de la empresa donde labora, el 29% considera que a veces lo es. Además, el 29% y el 14% considera que casi siempre y siempre respectivamente es constante.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa VM DAVIZA E.I.R.L.

Tabla 16 *Medición del grado de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	29%	29%	29%
Casi Nunca	1	14%	14%	43%
A veces	0	0%	0%	43%
Casi Siempre	3	43%	43%	86%
Siempre	1	14%	14%	100%
Total	7			

Fuente: Elaboración propia

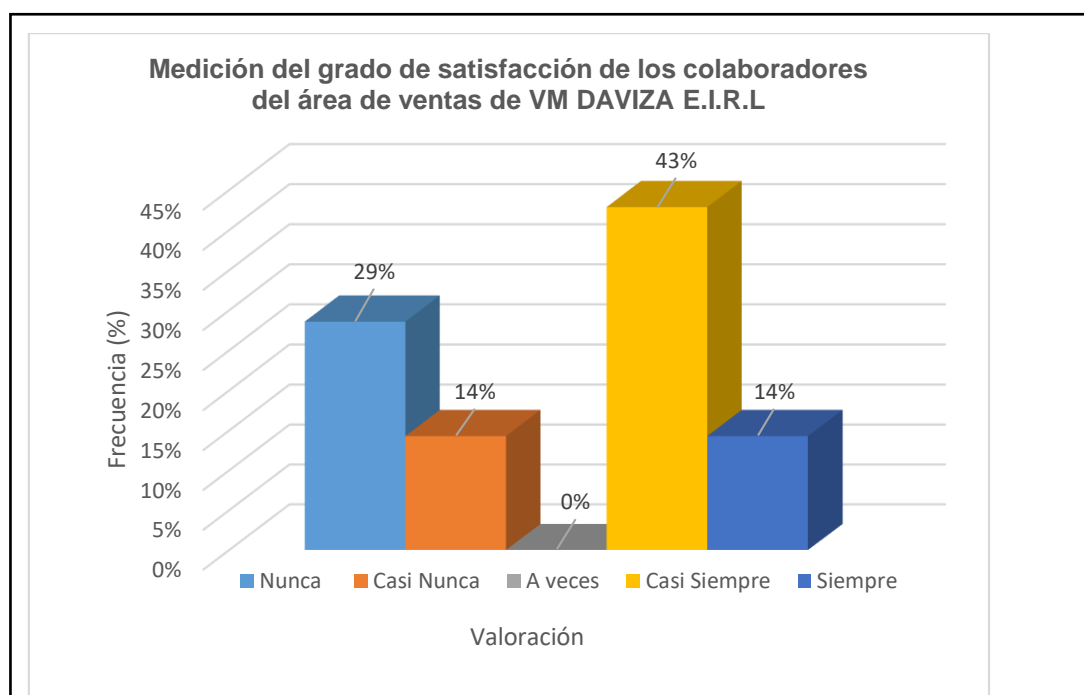


Figura 11 *Medición del grado de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L*

La presente figura muestra que el 43% de los encuestados considera que nunca y casi nunca, la empresa donde labora realiza una medición constante del grado de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de su empresa, mientras que el 43% y 14% considera que casi siempre y siempre existe esta medición.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa VM DAVIZA E.I.R.L.

Tabla 17 Incorporación de nuevos conocimientos para el personal del área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	29%	29%	29%
Casi Nunca	1	14%	14%	43%
A veces	1	14%	14%	57%
Casi Siempre	0	0%	0%	57%
Siempre	3	43%	43%	100%
Total	7			

Fuente: Elaboración propia

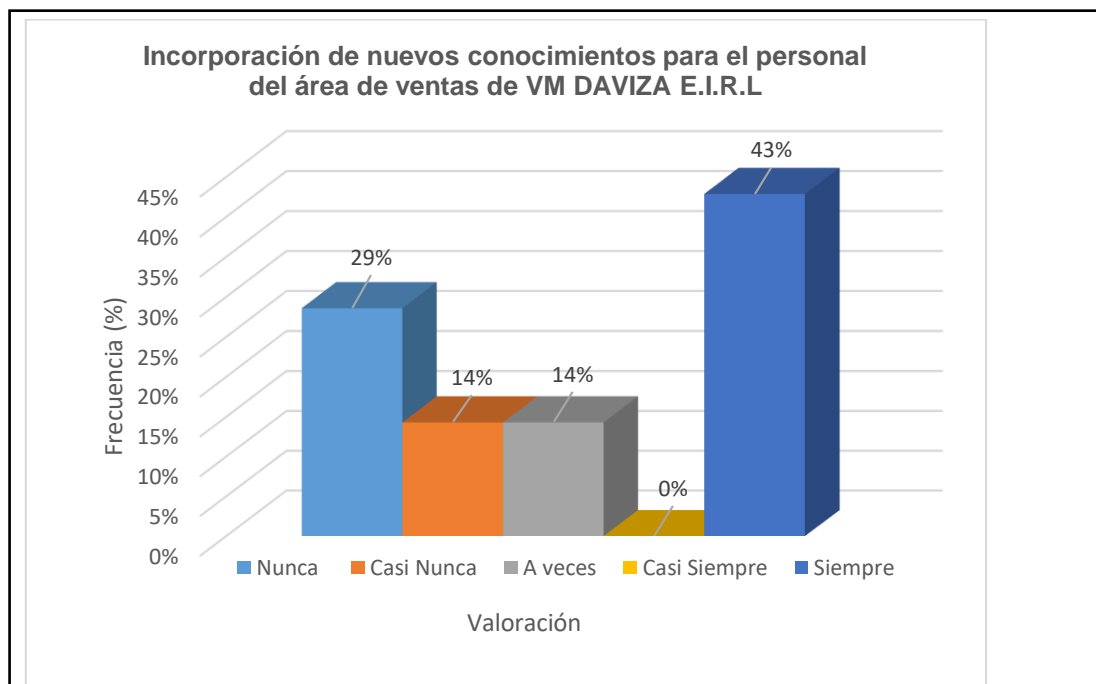


Figura 12 Incorporación de nuevos conocimientos para el personal del área de ventas de VM DAVIZA E.I.R.L

La figura nos muestra que el 43% de los encuestados considera que nunca y casi nunca existe incorporación de nuevos conocimientos para el personal del área de ventas de su empresa, mientras que el 14% considera que a veces existe esta incorporación. Además, el 43% considera que siempre existe.

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa VM DAVIZA E.I.R.L.

IV. DISCUSION

Considerando la discusión de la presente investigación, tenemos el análisis de los principales resultados, los antecedentes y las bases teóricas tomadas en cuenta en la presente investigación.

Según los resultados obtenidos en la Figura n°9, muestra que el 29% de los encuestados manifiesta que nunca los procesos desarrollados por el área de ventas de su empresa son controlados y observados con frecuencia, mientras que el 14% considera que a veces son controlados; estos resultados los podemos relacionar con la investigación de Arias (2016) quien concluye lo necesario e importante que resulta establecer medidas de control mediante el establecimiento en la empresa de un área de auditoria, pues esto permitirá la mejora y consolidación de sus procedimientos operativos, esto es corroborado por la teoría de (Mas, 2009), quien menciona dentro de las fases del proceso de auditoria operativa es necesario realizar un control del proceso de implementación con el fin de evitar desviaciones y solucionar problemas en la implementación. Todo ello permitirá que la empresa esté al tanto del desarrollo adecuado de sus procesos con el fin de que en forma oportuna identifique errores internos y así poder proponer alternativas de mejora.

Considerando los resultados de la Figura n°5, se muestra que el 43% de los encuestados considera que nunca y casi nunca la empresa donde trabaja elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas, el 14% considera que a veces; este resultado es relacionado con lo que investigaron Corcuera y Mayanga (2018) quienes concluyeron que a pesar que existen controles de carácter preventivo que logran verificar el cumplimiento de los objetivos de una empresa, se debe de tomar en cuenta que se pueden generar resultados negativos y errores dentro los procesos, por lo tanto se recomienda realizar una auditoría operativa que permita la detección de los posibles riesgos , lo mencionado es respaldado por la teoría de Mas (2009), quien indica que una vez que han sido identificados los principales errores en los procesos a auditar, es necesario la elaboración de una estrategia organizacional con el fin de superarlos. Es aquí donde el auditor plantea soluciones prácticas a los problemas identificados, esto a través de elementos materiales, personales y procedimentales. Lo

mencionado permite el ante resultados negativos o errores generar soluciones prácticas y bien pensadas las cuales posean sustento en el beneficio que se obtendrá a partir de su aplicación.

Finalmente los resultados de la Figura n°6, nos muestra que el 43% de los encuestados considera que a veces la empresa donde labora brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas de su empresa, un 14% menciona que nunca son oportunas, este resultado se relaciona con lo investigado por Castañeda (2019), donde concluye el que se debe de proponer medidas oportunas para la correcta administración y control del proceso operativo de las empresas por tanto es necesario tomar en cuenta el desarrollo de la auditoría operativa dentro de sus procesos comerciales a fin de obtener una mayor rentabilidad; por lo mencionado tenemos la teoría de (Villaruel, 2007), quien en su teoría indica que la auditoría operativa se refiere a la evaluación de forma ordenada y objetiva de cómo se desarrolla la administración dentro de una organización. Todo ello con el fin de la evaluar que tan eficaz es ésta en el cumplimiento de sus objetivos planeados permitiéndole plantear recomendaciones para mejorar la gestión de los mismo, las cuales servirán para mejorar los problemas suscitados, permitiendo a la empresa ser más eficiente.

V. CONCLUSIONES

Considerando el diagnóstico de la situación actual suscitada en la empresa en estudio con relación a la auditoría operativa en el área de ventas se ha podido evidenciar diferentes falencias dentro del área, todo ello a partir de la falta de control en los procesos que esta realiza, falta de soluciones oportunas a problemas o errores identificados, lo cual se da como consecuencia de la deficiente gestión de quienes dirigen la empresa, pues no se aplican medidas necesarias y oportunas que permitan que los diferentes procesos de ventas que se den de forma adecuada y se obtenga un beneficio común para la empresa y colaboradores.

Describiendo las dimensiones de la auditoría operativa podemos identificar las fases que se consideran en el desarrollo de la Auditoría Operativa, las cuales permiten realizar un diagnóstico de los aspectos negativos que afectan los procesos de la empresa, seguido de la fase de propuesta la cual permite elaborar estrategias y soluciones a los problemas identificados, para luego ser negociados buscando el compromiso de los colaboradores, después de ello el observar cómo se llevan a cabo los procesos a partir de la fase de control de la implementación, finalizando la auditoría operativa en la evaluación del grado de satisfacción de la empresa, colaboradores y clientes pues ello permite la incorporación de nuevos conocimientos lo cual pone en evidencia el buen desarrollo de la auditoría operativa.

Realizando la comparación de relación entre dimensiones de la auditoría operativa podemos ver que es necesario que a partir de las fases de la auditoría operativa, las cuales se han tomado como dimensiones, lo importante es que éstas se relacionen una fase con otra pues permite seguir un orden secuencial, lo cual llevará a quienes apliquen este tipo de auditoría guiarse en el proceso de su aplicación, todo ello para poder identificar, evaluar y dar soluciones a los problemas dentro de los procesos de la empresa en estudio.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Gerente de Distribuciones VM DAVIZA EIRL, realizar auditoría operativa con propuesta de mejora en el área de ventas a fin de verificar que la empresa encamine eficazmente.

Se recomienda al Gerente de Distribuciones VM DAVIZA EIRL, aplicar medidas necesarias y oportunas que permitan que los diferentes procesos de ventas que se den de forma adecuada y se obtenga un beneficio común para la empresa y colaboradores.

Se recomienda considerar las fases en el desarrollo de la Auditoría Operativa, las cuales permiten realizar un diagnóstico de los aspectos negativos que afectan los procesos de la empresa, una de las cuales permite elaborar estrategias y soluciones a los problemas identificados.

Se recomienda a los prósperos investigadores continuar con estudios relacionados a las auditorías operativas porque de esta manera se lograrán implementar nuevos planes de auditoría con el fin de constatar las diversas irregularidades de las diferentes áreas de las empresas.

REFERENCIAS

- Arias, J. (2016) *Diseño y propuesta de una auditoría de gestión operativa, para la evaluación y control del desempeño de los procesos productivos de la microempresa manufacturera de ropa de bebé "Creaciones Gabby"* [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12242/Tesis%20Final.pdf?sequence=1>
- Arrascue, K. y Matallana, B. (2015) *Evaluación del ciclo de facturación mediante una auditoría operativa para mejorar la gestión por procesos de la empresa electro norte s.a.* [Tesis de pregrado Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo]. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/178/1/TL_ArrascueTorresK arito_MatallanaTorresBetsy.pdf
- Castañeda, J. (2019) *Auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energía eléctrica* [Tesis de pregrado Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1930/1/TL_Casta%C3%B1edaAhumadaJessica.pdf
- Coello, A. y Guaranda, I. (2019) *Auditoría operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la fundación inversión y cooperación Ecuador* [Tesis de Pregrado, UNIVERSIDAD San Gregorio de portoviejo]. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1410/1/COELLO%20Y%20GUARANDA%20TESIS%20AUD.pdf>
- Corcuera, H. y Mayanga, J. (2018). *Auditoría operativa en el departamento de ventas de la empresa Plastiboom S.A.C.* [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte]. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14288/Corcuera%20Poveda%2c%20Hustyne%20Milett_Mayanga%20Portal%2c%20Jean%20Paul%20Martin_PARCIAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y

- El Peruano (17 de febrero de 2019). *Proyectan auditorías para más de 12,000 empresas.* <https://elperuano.pe/noticia/82523-proyectan-auditorias-para-mas-de-12000-empresas>
- Gestión (15 de abril de 2016). Empresas fuera de BVL ya no están obligadas a auditar y presentar sus estados financiero a la SMV. Diario gestión <https://gestion.pe/economia/mercados/empresas-fuera-bvl-obligadas-auditar-presentar-estados-financieros-smv-117447-noticia/>
- Jiménez, D (15 de agosto del 2017) *¿Cuándo debe someterse una empresa a una auditoría?* Sage Advice . <https://www.sage.com/es-es/blog/cuando-debe-someterse-una-empresa-a-una-auditoria/>
- Hernandez, Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación* (Interamericana Editores S.A de CV ed.). Mexico D.F: McGraw-Hill.
- Ibercampus (**19 de setiembre de 2019**) *Solo el 1,8% de 3,3 millones de empresas españolas auditan sus cuentas, menos del 30 voluntariamente.* <https://www.ibercampus.es/solo-el-18-de-33-millones-de-empresas-espanolas-auditan-sus-38907.htm>
- La Industria (7 de octubre del 2019). En un mes habrá resultados de auditoría a Subcafae. Diario la industria <https://www.laindustriadechiclayo.pe/noticia/1570745945-en-un-mes-habra-resultados-de-auditoria-a-subcafae>
- Leyva, A. (2018) *La auditoría operativa como instrumento de gestión en el Gobierno Regional de Ayacucho*, [Tesis de pregrado, Universidad Católica los Ángeles Chimbote] http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/8361/AUDITORIA_OPERATIVA_INSTRUMENTO_DE_GESTION_LEYVA_MEJIA_AND_Y_SMITH.pdf?sequence
- Mas, J. (2009). *La auditoría operativa en la práctica: técnicas de mejora organizativa.* Marcombo. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/45906>
- Mendoza , M . (29 de diciembre de 2017). Solo 20% de las grandes empresas realizan auditoria digital. El comercio <https://elcomercio.pe/economia/20-grandes-empresas-realizan-auditoria-digital-noticia-485188-noticia/>
- Peláez, J. (22 de septiembre de 2020) La República Colombia. *Firma de auditoría RSM ve en Colombia un mercado relevante.*

<https://www.larepublica.co/empresas/firma-de-auditoria-rsm-ve-en-colombia-un-mercado-relevante-2868987>

- Peñafiel, J. (2019) *Auditoría operativa aplicada al área comercial y venta a la empresa mercadex periodo 2017* [Tesis de Pregrado, Escuela superior politécnica de Chimborazo Ecuador].
<http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/13714/1/72T01340.pdf>
- Piza, C (23 de enero 2020). Re EY, PwC, Deloitte, Accenture y Cremades optana las auditorías de la junta [Comentario en artículo]
https://www.elconfidencial.com/empresas/2020-01-23/auditoria-sector-publico_2425452/
- RSM Perú. (30 julio, 2018) *Conoce la importancia de la Auditoría para las empresas.* <https://www.rsm.global/peru/es/news/conoce-la-importancia-de-la-auditoria-para-empresas>
- Sabino, C. (1992). *El proceso de investigación.*
http://paginas.ufm.edu/sabino/word/proceso_investigacion.pdf
- Sánchez, J. (13 de febrero 2020). *Auditoría operativa.* *Economipedia.*
<https://economipedia.com/definiciones/auditoria-operativa.html>
- Valeriano, L. (2010) *Metodología para el diseño y elaboración de proyectos de investigación social. caso práctico.* 1era ed. San Marcos.
- Villarroel, E. (2007) *Auditoria Operativa.* Universidad Central.
https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf
- Zavaleta, J. (2018) *La Auditoría Operativa Incide en el Desarrollo Empresarial de Wari Inversiones S.A.C.*[Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas]
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/457/LA%20AUDITOR%C3%8DA%20OPERATIVA%20INCIDE%20EN%20EL%20DESARROLLO%20EMPRESARIAL%20DE%20WARI%20INVERSIONES%20S.A.C.%20EN%20EL%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zita, A. (8 febrero, 2021) *Metodología de la Investigación.*
<https://www.todamateria.com/hipotesis/>

ANEXOS

- Formato del cuestionario o entrevista.

Cuestionario

AUDITORIA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES VM DAVIZA EIRL, BAGUA GRANDE 2019.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

GENERAL:

Diagnostica la auditoria operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones V;
Daviza EIRL, Bagua Grande 2019

INSTRUCCIONES

Estimado colaborador, a continuación tiene 12 ítems, con escala de puntuación de 1 a 5 en donde: (Nunca =1; Casi nunca =2; A veces = 3; Casi siempre =4; Siempre =5).

Responda con la verdad y marque con una "x" la alternativa seleccionada

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Considera que dentro del área de ventas existen resultados no satisfactorios los cuales afectan de manera negativa a su empresa?					
2	¿Su empresa toma medidas inmediatas ante los resultados no satisfactorios identificados en el área de ventas?					
3	¿Existen resultados negativos en el área de ventas de su empresa?					
4	¿Considera que los resultados negativos que se dan en el área de ventas, son causa de la mala gestión de la misma?					
5	¿La empresa donde trabaja elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas?					
6	¿Considera que la empresa donde labora brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas de su empresa?					
7	¿Considera que su empresa brinda propuestas de mejora que resultan ser ventajosas y viables para su aplicación?					
8	¿Existe compromiso por parte de los colaboradores de la empresa para juntos resolver los problemas que se han identificado dentro del área de ventas?					
9	¿Los procesos desarrollados por el área de ventas de su empresa son controlados y observados con frecuencia?					
10	¿Existe comunicación constante entre los colaboradores del área de ventas de la empresa donde labora?					
11	¿La empresa realiza una medición constante del grado de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de su empresa?					
12	¿Existe incorporación de nuevos conocimientos para el personal del área de ventas de su empresa a partir de acciones que esta realiza?					

- Validación de cuestionario

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

Chiclayo, 01 de Octubre del 2020

Señor

MBA. Lic. Luis Miguel Gonzales Zarpan

Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que lo suscrito soy egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en el que estoy elaborando el Trabajo de Investigación: "Auditoría Operativa en el Área de Ventas de la Empresa Distribuciones VM DAVIZA E.I.R.L., Bagua Grande"

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos solicito su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaré a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Irene Jiménez Jara
DNI N° 47065888

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MG. LUIS MIGUEL GONZALES ZARPAN
	PROFESION	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
	ESPECIALIDAD	RR.HH / MKTG/
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	14 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
AUDITORÍA OPERATIVA EN EL AREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES VM DAVIZA E.I.R.L., BAGUA GRANDE		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	JIMÉNEZ JARA IRENE	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande.	
	<u>ESPECIFICOS</u> Diagnosticar la situación actual de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande. Describir las dimensiones de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande. Comparar la relación entre dimensiones de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande.	
EVALUE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Considera que dentro del área de ventas existen resultados no satisfactorios los cuales afectan de manera negativa a su empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Su empresa toma medidas inmediatas ante los resultados no satisfactorios identificados en el área de ventas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Existen resultados negativos en el área de ventas de su empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Considera que los resultados negativos que se dan en el área de ventas, son causa de la mala gestión de la misma?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La empresa donde trabaja elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>6. ¿Considera que la empresa donde labora brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas de su empresa?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera que su empresa brinda propuestas de mejora que resultan ser ventajosas y viables para su aplicación?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Existe compromiso por parte de los colaboradores de la empresa para juntos resolver los problemas que se han identificado dentro del área de ventas?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Los procesos desarrollados por el área de ventas de su empresa son controlados y observados con frecuencia?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>10. ¿Existe comunicación constante entre los colaboradores del área de ventas de la empresa donde labora?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>11. ¿La empresa realiza una medición constante del grado de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de su empresa?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>12. ¿Existe incorporación de nuevos conocimientos para el personal del área de ventas de su empresa a partir de acciones que esta realiza?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA 12 N° TD ____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p>INSTRUMENTO ACORDE CON INDICADORES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p> <p>PUEDE PROCEDER A LA APLICACIÓN</p>	



Luis Miguel

 NBA, Lic. Adm. Luis Miguel

 González Zarpón

 ASESOR

COLEGIATURA N° 000355
 JUEZ – EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Luis Miguel Gonzales Zarpan, MBA Licenciado en Administración, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: Irene Jiménez Jara, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "AUDITORÍA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES VM DAVIZA E.I.R.L., BAGUA GRANDE".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 01 de octubre del 2020.




MBA, Lic. Adm. Luis Miguel
Gonzales Zarpan
ABESOR

COLEGIATURA N° 000355
JUEZ – EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo, 01 de Octubre del 2020

Señor
MBA. Lic. Manuel Ángel Patazca Chavesta
Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que lo suscrito soy egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la que estoy elaborando el Trabajo de Investigación: "Auditoría Operativa en el Área de Ventas de la Empresa Distribuciones VM DAVIZA E.I.R.L., Bagua Grande"

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos solicito su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaré a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Irene Jiménez Jara
DNI N° 47065888

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MG. MANUEL ANGEL PATAZCA CHAVESTA
	PROFESIÓN	ADMINISTRADOR DE EMPRESAS
	ESPECIALIDAD	RR.HH / VENTAS
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	4 AÑOS
	CARGO	FUNCIONARIO DE NEGOCIOS
AUDITORÍA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES VM DAVIZA E.I.R.L., BAGUA GRANDE		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	JIMÉNEZ JARA IRENE	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar la situación actual de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande. Describir las dimensiones de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande. Comparar la relación entre dimensiones de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Considera que dentro del área de ventas existen resultados no satisfactorios los cuales afectan de manera negativa a su empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Su empresa toma medidas inmediatas ante los resultados no satisfactorios identificados en el área de ventas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Existen resultados negativos en el área de ventas de su empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
4. ¿Considera que los resultados negativos que se dan en el área de ventas, son causa de la mala gestión de la misma?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La empresa donde trabaja elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>6. ¿Considera que la empresa donde labora brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas de su empresa?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera que su empresa brinda propuestas de mejora que resultan ser ventajosas y viables para su aplicación?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Existe compromiso por parte de los colaboradores de la empresa para juntos resolver los problemas que se han identificado dentro del área de ventas?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Los procesos desarrollados por el área de ventas de su empresa son controlados y observados con frecuencia?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿Existe comunicación constante entre los colaboradores del área de ventas de la empresa donde labora?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>11. ¿La empresa realiza una medición constante del grado de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de su empresa?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>12. ¿Existe incorporación de nuevos conocimientos para el personal del área de ventas de su empresa a partir de acciones que esta realiza?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>Nº TA 12 N° TD ____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p>INSTRUMENTO ACORDE CON INDICADORES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p> <p>PUEDE PROCEDER A LA APLICACIÓN</p>	



JUEZ - EXPERTO

COLEGIATURA N° 28704

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Manuel Ángel Patazca Chavesta, MBA Licenciado en Administración, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: Irene Jiménez Jara, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "AUDITORÍA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES VM DAVIZA E.I.R.L., BAGUA GRANDE".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 01 de octubre del 2020.



Manuel Ángel Patazca Chavesta
MBA, Lic. Adm.
Asesor

JUEZ - EXPERTO

COLEGIATURA N° 28704

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Chiclayo, 01 de Octubre del 2020

Señor

Mg. CPC. Adolfo Cacho Revilla

Ciudad.

Me dirijo a usted para expresarle mi afectuoso saludo y la vez manifestarle que lo suscrito soy egresado de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, en la que estoy elaborando el Trabajo de Investigación: "Auditoría Operativa en el Área de Ventas de la Empresa Distribuciones VM DAVIZA E.I.R.L., Bagua Grande"

Conociendo su experiencia profesional y méritos académicos solicito su valiosa colaboración en la validación de contenido de los ítems que conforman el instrumento que se utilizará para recabar la información requerida en la investigación antes mencionada.

Con la seguridad de su aceptación y apoyo en la validación de dicho instrumento, estaré a la espera de sus observaciones y recomendaciones que contribuirán para mejorar la versión final de mi trabajo.

Agradezco de antemano su valioso aporte.

Atentamente



Irene Jiménez Jara
DNI N° 47065888

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		ADOLFO CACHO REVILLA
	PROFESIÓN	CONTADOR
	ESPECIALIDAD	MAESTRIA EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	12 AÑOS
	CARGO	DOCENTE ORDINARIO A TIEMPO COMPLETO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL RODRIGUEZ DE MENDOZA
AUDITORÍA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES VM DAVIZA E.I.R.L., BAGUA GRANDE		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	JIMÉNEZ JARA IRENE	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE CONTABILIDAD	
INSTRUMENTO EVALUADO	CUESTIONARIO	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Determinar cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar la situación actual de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande. Describir las dimensiones de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande. Comparar la relación entre dimensiones de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 12 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
1. ¿Considera que dentro del área de ventas existen resultados no satisfactorios los cuales afectan de manera negativa a su empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
2. ¿Su empresa toma medidas inmediatas ante los resultados no satisfactorios identificados en el área de ventas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
3. ¿Existen resultados negativos en el área de ventas de su empresa?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____
4. ¿Considera que los resultados negativos que se dan en el área de ventas, son causa de la mala gestión de la misma?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
5. ¿La empresa donde trabaja elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

<p>6. ¿Considera que la empresa donde labora brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas de su empresa?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Considera que su empresa brinda propuestas de mejora que resultan ser ventajosas y viables para su aplicación?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>8. ¿Existe compromiso por parte de los colaboradores de la empresa para juntos resolver los problemas que se han identificado dentro del área de ventas?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿Los procesos desarrollados por el área de ventas de su empresa son controlados y observados con frecuencia?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>
<p>10. ¿Existe comunicación constante entre los colaboradores del área de ventas de la empresa donde labora?</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>11. ¿La empresa realiza una medición constante del grado de satisfacción de los colaboradores del área de ventas de su empresa?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>
<p>12. ¿Existe incorporación de nuevos conocimientos para el personal del área de ventas de su empresa a partir de acciones que esta realiza?</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/>

<p>1. PROMEDIO OBTENIDO:</p>	<p>N° TA 12 N° TD ____</p>
<p>2. COMENTARIO GENERALES</p> <p>INSTRUMENTO ACORDE CON INDICADORES</p>	
<p>3. OBSERVACIONES</p> <p>PUEDE PROCEDER A LA APLICACIÓN</p>	



 Mg. CPC. Adolfo Cacho Revilla
 DNI N° 41853971

COLEGIATURA N° 2242
JUEZ – EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, Adolfo Cacho Revilla, Magister en Docencia y Gestión Educativa, Docente adscrito en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: Irene Jiménez Jara, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: "AUDITORÍA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES VM DAVIZA E.I.R.L., BAGUA GRANDE".

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 01 de octubre del 2020.



Mg. CPC. Adolfo Cacho Revilla
DNI N° 41853971
COLEGIATURA N° 2242

- Carta de autorización de la Empresa

Distribuciones "VM DAVIZA"

Venta de Abarrotes en General, al por mayor y menor

E.
I.
R.
L.

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Yo, Víctor Marcial Dávila Zambrano, identificado con DNI N°33673760, en calidad de Gerente de Distribuciones VM DAVIZA EIRL.

Autorizo a la Srta. Irene Jimenez Jara, egresada de la Carrera Profesional de Contabilidad, en la Universidad Señor de Sipán, para que utilice los datos e información de mi representada para fines exclusivos de elaboración del Trabajo de Investigación "AUDITORIA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES VM DAVIZA EIRL, BAGUA GRANDE 2019", el mismo que viene desarrollando para la obtención del grado académico profesional de Bachiller en Contabilidad de dicho centro de estudios.

Cabe señalar que la citada autorización comprende la divulgación y comunicación pública, del trabajo de investigación en el Repositorio de Institucional de la USS.

Bagua grande, 09 de Setiembre del 2020.

DISTRIBUCIONES VM DAVIZA EIRL.

VÍCTOR M. DÁVILA ZAMBRANO
GERENTE GENERAL

VICTOR MARCIAL DAVILA ZAMBRANO
GERENTE
DNI N° 33673760

➤ Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Problema	Objetivos	Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Items
Problema General	Objetivo General				
¿Cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande?	Determinar cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande	Auditoría Operativa	Fase de diagnostico	- Resultados no satisfactorios identificados. - Causas de los resultados negativos.	1,2,3,4
			Fase de propuesta	- Elaboración de estrategias de organización. - Soluciones de los problemas planteados.	5,6
			Fase de negociación de la propuesta	- Propuestas de mejora de la organización - Compromiso de los empleados.	7,8
	Objetivos Específicos				
	- Diagnosticar la situación actual de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande. - Describir las dimensiones de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande. - Comparar la relación entre dimensiones de la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande.		Fase de control de la implementación	- Observación de los procesos. - Comunicación de los participantes.	9,10
		Fase de evaluación	- Medición del grado de satisfacción. - Incorporación de nuevos conocimientos.	11,12	

Fuente: Elaboración propia

➤ Resolución de Trabajo de Investigación

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 1388 -FACEM-USS-2019

Chiclayo, 16 de diciembre de 2019.

VISTO:

El oficio N° 1104-2019/FACEM-DC-USS de fecha 13 de diciembre de 2019, presentado por la Directora de la Escuela Profesional de Contabilidad y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 13 de diciembre de 2019, sobre aprobación de trabajos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiera haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

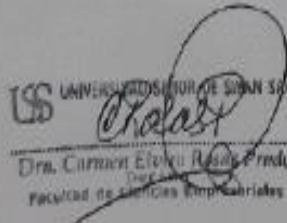
Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.


Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNICO: APROBAR los trabajos de investigación de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad, que estuvieron a cargo de la docente Mg. SUAREZ SANTA CRUZ LILIANA DEL CARMEN, según se detalla en el cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.
Dra. Carmen Elvira Rosales Ordoñez
Directora
Facultad de Ciencias Empresariales


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Morán Quiñero
Secretaría Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

➤ Formato T1



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

Pimentel, 29 de diciembre de 2020

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

EL suscrito:

Irene Jimenez Jara, con DNI N° 47065888. En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado: "AUDITORIA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES VM DAVIZA E.I.R.L., BAGUA GRANDE 2019, presentado y aprobado en el año 2020 como requisito para optar el Grado de BACHILLER EN CONTABILIDAD, de la Facultad de Ciencias empresariales, Programa Académico de CONTABILIDAD, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.

Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

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

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
JIMENEZ JARA IRENE	47065888	

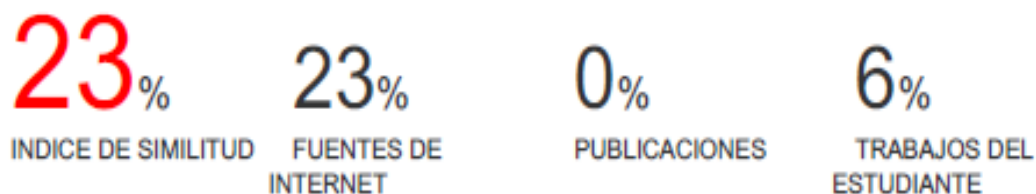
➤ Fotos de aplicación de la encuesta



➤ Reporte TURNITIN

AUDITORÍA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES VM DAVIZA E.I.R.L., BAGUA GRANDE

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	10%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	es.scribd.com Fuente de Internet	1%
5	www.vitoria-gasteiz.org Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	auditoriaintransparenciayrs.blogspot.com Fuente de Internet	1%

- Acta de Originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Edgar Chapoñan Ramirez, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de contabilidad y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1388-FACEM-USS-2019, del (los) estudiante(s), Irene Jimenez Jara. Titulada "AUDITORIA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA EMPRESA DISTRIBUCIONES VM DAVIZA EIRL, BAGUA GRANDE 2019".

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 23 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de diciembre del 2020.



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42088348