



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y**  
**FINANZAS**  
**TESIS**  
**AUDITORIA OPERATIVA Y SU RELACION CON EL**  
**CONTROL DE VENTAS EN LA EMPRESA DE**  
**ELECTRODOMESTICOS LA CURACAO DEL DISTRITO**  
**CUSCO PERIODO 2019**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORAS:**

**Bach. AROTAIPE QUEHUI AGRIPINA**

**Bach. CHICLLA ACURIO MARITZA**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

.....

**DR. FERNANDO HURTADO CARRASCO**

**JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. WILLIAM MIGUEL MOGROVEJO COLLANTES**  
**PRESIDENTE**

---

**Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE**  
**SECRETARIO**

---

**Mg. MARTIN ARTURO REAÑO MUÑOZ**  
**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darnos la fuerza y la voluntad para continuar adelante ante los obstáculos, y ayudarnos a entender que a pesar de todas las dificultades que se presentan en el camino luego viene la calma, a él quien siempre hemos encontrado apoyo y quien es una guía en nuestra vida.

A nuestros padres, por inculcarnos el camino para el triunfo y facilitarnos su ayuda en todo momento gracias, por su apoyo incondicional. A nuestros hijos, a quienes damos nuestro esfuerzo como guía para alcanzar metas futuras.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por habernos ayudado a llegar a esta etapa de nuestra vida.

A nuestros padres por toda la confianza que depositaron en nosotras. A nuestra familia por estar siempre a nuestro lado, apoyándonos y preocupándose por nuestros estudios.

A nuestro Asesor por proporcionarnos las bases generales para la elaboración del trabajo de investigación. Por último, a todas aquellas personas, amigos que de una y otra forma contribuyeron para poder culminar el trabajo de investigación.

## RESUMEN

La presente investigación científica de tipo aplicada se plantea sobre los problemas existentes en la empresa Curacao, que pertenece al Grupo Conecta Retail, sede Cusco, donde existe la insatisfacción de los clientes externos por mala atención de los servidores de la empresa y esta ocasiona la carencia de la rentabilidad económica a la empresa. En la presente investigación Se plantea los conceptos que está basada en conocer la relación que existe entre la auditoria operativa y el control de ventas en la empresa la Curacao, con la finalidad de optimizar y mejorar los resultados en gestión de la empresa enfocados en el área de ventas. La empresa Curacao, considerada como experta en ventas de tecnología, electrodomésticos y servicio al cliente, lleva modernidad a todo el país y mejora la calidad de vida de sus clientes. Pero su manejo y resultado no son acordes a la realidad del contexto actual, por lo tanto, es muy importante analizar, el desempeño del área de ventas dentro de la empresa.

La investigación desarrollada tuvo como objetivo demostrar la importancia de los antecedentes nacionales e internacionales y se señala con distintas teorías en las bases teóricas de autores nacionales e internacionales relacionados con las teorías de auditoria operativa y el control de ventas, cada uno de los instrumentos apoyados en sus dimensiones e indicadores, finalmente cuenta con 30 conceptos importantes en términos de referencia.

La metodología de la investigación, es de suma importancia porque contamos con la definición operacional, la investigación es de tipo aplicada, de nivel explicativa correlacional, cuyo diseño de investigación es de no experimental transversal, la muestra es de no probabilístico y el muestreo es censal, se aplicó como instrumento la encuesta, para obtener información precisa de los involucrados, en la recolección de la data se utilizó Excel desde aquí se importó al paquete SPSS versión 26, con el cual se demostró los modelos de confiabilidad de la muestra, y los modelos de la estadística descriptiva e inferencial, Se concluye con la dependencia de correlacional significativa entre las teorías de auditoría operativa y el control de ventas de la empresa de electrodomésticos La Curacao.

Palabras clave: Auditoría operativa, control de ventas.

## ABSTRACT

The present scientific research of an applied type is raised on the existing problems in the Curacao company, which belongs to the Conecta Retail Group, Cusco headquarters, where there is dissatisfaction of external customers due to poor attention from the company's servers and this causes the lack of economic profitability to the company, therefore, the concepts in this research are proposed, which is based on knowing the relationship that exists between the operational audit and the control of sales in the Curacao company, in order to optimize and improve the management results of the company especially in the sales area. The Curacao company, considered as an expert in sales of technology, appliances and customer service, brings modernity to the whole country and improves the quality of life of its customers. But its management and results are not consistent with reality, therefore it is very important to analyze the performance of the sales area within the company in order to clarify doubts about its management and identify errors.

The research carried out aimed to demonstrate the importance of national and international antecedents and to mention different theories in the theoretical bases of national and international authors related to the theories of operational auditing and sales control, each one supported by its dimensions and indicators, finally has 30 important concepts in terms of reference.

The methodology in this research is of utmost importance because we have the operational definition, the research is of an applied type, of a correlational explanatory level, whose research design is non-experimental, cross-sectional, the sample is non-probabilistic and the sampling is In the census, the survey was applied as an instrument, to obtain precise information from those involved, in the data collection Excel was used, from here it was imported into the SPSS version 26 package, with the package the reliability models of the sample were demonstrated, and The descriptive and inferential statistics models, It concludes with the dependence, significant correlation between the theories of operational auditing and the control of sales of the appliance company La Curacao. Keywords: Operational audit, sales control. Keywords: Operational audit, sales control

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
JURADO EXAMINADOR .....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS .....	xi
ÍNDICE DE GRAFICOS .....	xiii
INTRODUCCIÓN .....	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	16
1.1. Planteamiento del problema. ....	16
1.1.1. Formulación del problema. ....	18
1.1.2. Problema general. ....	18
1.1.3. Problemas específicos. ....	18
1.2. Justificación del estudio.....	18
1.3. Objetivos de la investigación .....	20
1.3.1. Objetivo general. ....	20
1.3.2. Objetivos específicos.....	20
II. MARCO TEÓRICO.....	21
2.1. Antecedentes de la investigación. ....	21
2.1.1. Antecedentes nacionales. ....	21
2.1.2. Antecedentes internacionales. ....	23
2.2. Bases teóricas de las variables. ....	25
2.2.1. Auditoria operativa. ....	25
2.2.2. Control de ventas. ....	35



2.3.	Definición de términos básicos.....	47
III.	MARCO METODOLOGICO .....	52
3.1.	Hipótesis de la investigación .....	52
3.1.1.	Hipótesis General.....	52
3.1.2.	Hipótesis específicas.....	52
3.2.	Variables de estudio .....	52
3.2.1.	Definición conceptual. ....	52
3.2.2.	Definición operacional. ....	53
3.3.	Tipo y nivel de la investigación.....	54
3.3.1.	Tipo de investigación.....	54
3.3.2.	Nivel de investigación.....	55
3.4.	Diseño de la investigación.....	55
3.5.	Población y muestra de estudio.....	55
3.5.1.	Población.....	55
3.5.2.	Muestra .....	55
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	56
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos. ....	56
3.7.	Métodos de análisis de datos .....	59
3.8.	Aspectos éticos.....	59
IV.	RESULTADOS .....	60
4.1.	RESULTADOS DE LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.....	60
4.2.	RESULTADOS DE PRUEBAS INFERENCIALES.....	70
V.	DISCUSION .....	78
5.1.	Análisis de discusión de datos.....	78
VI.	CONCLUSIONES.....	80
6.1.	Conclusiones del estudio.....	80
VII.	RECOMENDACIONES .....	82
7.1.	Recomendaciones.....	82

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	83
ANEXOS.....	87
Anexo 1: Matriz de consistencia. ....	88
Anexo 2: Matriz de operacionalización. ....	90
Anexo 3: Instrumentos .....	92
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	96
Anexo 5: Matriz de datos. ....	104
Anexo 6: Propuesta de Valor .....	106

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición operacional. ....	54
Tabla 2. Certificado de validación de los instrumentos. ....	56
Tabla 3. Confiabilidad de alfa de cronbach de precisión del muestreo de instrumento de la variable auditoria operativa de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito cusco periodo 2019.....	57
Tabla 4. Confiabilidad de alfa de cronbach de la precisión del muestreo de instrumento de la variable control de ventas de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito cusco periodo 2019.....	58
Tabla 5. Frecuencia y porcentaje estadística de la variable auditoria operativa de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito cusco periodo 2019. ....	60
Tabla 6. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión fases de la auditoria operativa de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito cusco periodo 2019.....	61
Tabla 7. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión auditoría financiera de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito cusco periodo 2019. ....	62
Tabla 8. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión auditoría tributaria integral de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito cusco periodo 2019.....	63
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión control de ventas de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito cusco periodo 2019. ....	64
Tabla 10. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión gestión de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito cusco periodo 2019. ....	65
Tabla 11. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión control interno de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito cusco periodo 2019. ....	66
Tabla 12. Frecuencia y porcentaje estadística de la gestión integral de la calidad de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito cusco periodo 2019. ....	67
Tabla 13. Prueba de normalidad. ....	69

Tabla 14. Significancia y correlación de la variable auditoria operativa y control de ventas de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito cusco periodo 2019.....	70
Tabla 15. Significancia y correlación de las variables fases de la auditoria operativa y la variable gestión de la empresa de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito de cusco periodo 2019.....	72
Tabla 16. Significancia y correlación de las variables auditoría financiera y el control interno de la empresa de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito de cusco periodo 2019. ....	74
Tabla 17. Significancia y correlación de las variables auditoria tributaria integral y la gestión integral de la calidad de la empresa de electrodomésticos curacao del distrito de cusco periodo 2019. ....	76

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Se muestra datos de evidencia estadística de la variable Auditoria operativa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.....	60
Gráfico 2. Se muestra datos de evidencia estadística de los Elementos tangibles de las fases de la auditoria operativa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito de Cusco periodo 2019.....	61
Gráfico 3. Se muestra los datos de evidencia estadística de la auditoría financiera de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito de cusco periodo 2019.....	62
Gráfico 4. Se muestra los datos de evidencia estadística de la auditoria tributaria integral de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito de cusco periodo 2019.....	63
Gráfico 5. Se muestra los datos de evidencia estadística del control de ventas de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito de cusco periodo 2019. ....	64
Gráfico 6. Se muestra los datos de evidencia estadística de la gestión de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito de cusco periodo 2019. ....	65
Gráfico 7. Se muestra los datos de evidencia estadística del control interno de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito de cusco periodo 2019. ....	66
Gráfico 8. Se muestra los datos de evidencia estadística de la gestión integral de la calidad de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito de cusco periodo 2019.....	67
Gráfico 9. Gráfico de regresión simple de medición control de ventas y auditoria operativa de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.....	71
Gráfico 10. Gráfico de regresión simple de medición gestión de la empresa y fases de la auditoria operativa de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019. ....	73

Gráfico 11. Gráfico de regresión simple de medición gestión del control interno y auditoría financiera de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019. ....	75
Gráfico 12. Gráfico de regresión simple de medición gestión integral de calidad y auditoria tributaria integral de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019. ....	77

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis de investigación tiene como finalidad, dar a conocer la relación entre la auditoría operativa y el control de ventas en la empresa de electrodomésticos La Curacao. Esto es con la finalidad de que la empresa sea más eficiente sobre todo en el área de ventas. Tiene como objetivo la importancia de analizar los hallazgos logrados sobre los problemas existentes e identificados en la empresa. Será necesario un funcionamiento administrativo, gerencial y operativo claro y preciso, así no arriesgar su operatividad y que perdure en el tiempo. La presente tesis contiene siete capítulos que se detallan: Planteamiento del Problema, Marco Teórico, Marco Metodológico, Resultados, Discusión, Conclusiones y Recomendaciones.

En el capítulo I: Planteamiento del Problema, se describió la situación problemática, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, justificación. En el capítulo II: Marco Teórico, donde están los antecedentes de la Tesis, marco histórico, bases teóricas de las variables de estudio, y la definición de términos básicos. En el capítulo III: Metodología, donde está el tipo y nivel de la investigación, la población y muestra, la operacionalización de variables, técnicas de recolección de datos, métodos de análisis y los aspectos éticos. En el capítulo IV: Resultados, donde se procesa la información, recopilada con los instrumentos, representa en tablas, gráficos y los resultados de la inferencia estadística.

En el capítulo V: Discusión de resultados donde se analiza los hallazgos de los antecedentes nacionales e internacional. Finalmente, en el capítulo VI y VII: están las conclusiones y recomendaciones donde se da las alternativas de solución sobre la existencia de una problemática y según la prueba de inferencia hay una relación de dependencia entre ambas variables.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del problema.**

En el mundo el comercio minorista ha existido desde siempre, a través de tiendas pequeñas o grandes, sin importar las marcas, localización geográfica y público al que se dirigen, su objetivo es el mismo, satisfacer al cliente con experiencias únicas, lo que asegura las ventas. Las empresas tanto de Norteamérica como de Europa lideran el mercado minorista, porque tiene redes de distribución en todo el mundo. Entre ellas: Walmart, Amazon, Costco, Alibaba, etc. Y en Latinoamérica las más importantes son: Cencosud y Falabella, (Analítica de retail, 2018).

Según Arens (1996), la auditoría operativa se encarga de evaluar la eficiencia y eficacia, referido a procedimientos y métodos de operación de una organización. Además, que interactúa con las distintas áreas de la empresa, no limitándose únicamente a la generación de información financiera, también a implementar mejoras en cada una de las áreas, de acuerdo a los objetivos y necesidades de la organización.

Vega (2005), la gestión de ventas es una especialidad de la mercadotecnia y se hace efectiva con un personal orientado al éxito, que cumple una misión económica y eficiente. En este sentido será muy importante para las empresas dedicadas a las ventas retail o minoristas aplicar una auditoría operativa e identificar las debilidades en los procesos de empresa, con el fin de diagnosticar y dar recomendaciones para reforzar la gestión de ventas y satisfacer clientes.

En el Perú, para el 2019 las tiendas retail tuvieron un desempeño paralelo al consumo privado con un 3.8%. Las ventas del comercio interno facturaron S/ 6.219 millones, lo que significó un crecimiento de 6.6% en comparación al 2018. Debido a las ventas de las tiendas por departamento y supermercados, las líneas de productos en estas tiendas fueron prendas de vestir (25.3%), alimentos (25.2%), artículos de uso doméstico (13.7%), bebidas y tabaco (8.7%), farmacéuticos y cosméticos (8.4%), y otros productos (18.8%). Instituto Peruano de Economía (2019),

Las ventas de electrodomésticos crecieron un 1% en comparación al 2018, impulsada por la venta de línea blanca, seguido por la venta de televisores, dicha



venta de electrodomésticos a precios minoristas que incluyeron productos de audio y video, línea blanca, pequeños electrodomésticos, cómputo y fotografía llegó a S/ 5,031 millones (US\$ 1,529 millones), 10% más respecto al 2017. Departamento de Estudios Económicos de Scotiabank, (2019)

Las importaciones de máquinas y aparatos de uso doméstico sumaron US\$1,150 millones durante el 2018. Entre las tres principales importadoras en el 2018 fueron Samsung Electronics Perú con US\$230 millones, LG Electronics Perú con US\$220 millones y Sony Perú con US\$72.6 millones. SUNAT (2018),

Para el 67% de peruanos es importante que las marcas los conozcan, el 69% quieren que les traten de forma personalizada; el 82% de consumidores valoran la marca cuando reciben asesoramiento en tienda. Ipsos Perú (2018).

En la actualidad el Perú cuenta con dos nuevos grupos especializados en venta minorista de electrodomésticos, el grupo Conecta Retail, que agrupa a las cadenas EFE y La Curacao y el grupo Integra Retail, cuyos aliados son Carsa, El Gallo Más Gallo y Marcimex, siendo el segundo retailer más grande, con 150 puntos de venta a nivel nacional.

El Cusco ha registrado rangos de venta más altos que Lima, esto referido a centros comerciales, así como la provincia cusqueña, de La Convención, con un gran potencial para convertirse en una plaza muy interesante. En el 2017 el comercio minorista moderno se mostró bastante activo en Cusco, H&M ingresó a Real Plaza Cusco con el grupo Intercorp y el Grupo Falabella con Tottus. Así mismo por la presencia de los dos grupos especializados en venta minorista de electrodomésticos los grupos Integra Retail y Conecta Retail.

La presente investigación da a conocer como el departamento de ventas de la empresa de electrodomésticos la Curacao de Cusco, que pertenece al grupo Conecta Retail, considerado uno de los distribuidores más importantes de dicho grupo no logra alcanzar sus metas establecidas, además de tener muchas quejas y reclamos de los clientes, que demuestran su insatisfacción por parte de los clientes en general. La empresa la Curacao, cuenta con procedimientos establecidos, pero que en resumen no explica porque su departamento de ventas comete errores y que perjudican su rentabilidad. Los problemas existentes en la filial de CURACAO sede Cusco son generados también por falta de capacitación y

perfeccionamiento de los colaboradores en gestión por procesos de auditoría operativa y el control de las ventas.

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

#### **1.1.2. Problema general.**

- ¿Cómo se relaciona la auditoría operativa y el control de ventas de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019?

#### **1.1.3. Problemas específicos.**

- ¿Cómo se relaciona las fases de la auditoría operativa y la gestión de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019?
- ¿Cuál es la relación de la auditoría financiera y el control interno de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019?
- ¿Cuál es la relación de la auditoría tributaria integral y el servicio al cliente de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019?

### **1.2. Justificación del estudio.**

Según el enfoque de la auditoría operacional, una empresa debe realizar funciones de manera integral, muy a pesar de que la ejecución de una operación sea asignada a varias áreas, haciendo que la empresa pueda manejar niveles operativos exitosos, con el fin de establecer mecanismos de control interno, con la capacidad de llevar de forma efectiva las operaciones.

La presente investigación ayudará a entender de qué forma la auditoría operativa se relaciona con el control de ventas en la Empresa de Electrodomésticos la Curacao. Nos permitirá saber cómo es la gestión, la colecta de datos, así como el monitoreo de lo vendido en la empresa, para que clientes y lo ocurrido en el proceso comercial. Saber todo lo que ocurre en el área de ventas, usar esa información para el éxito de la empresa.

Esta propuesta dará al gerente de la empresa estrategias que le permitan evaluar sus operaciones con soluciones oportunas y mejorar el desempeño en general de la empresa.

#### **1.2.1. Justificación práctica.**

Cabezas, Andrade y Torres (2018), La justificación práctica en la presente investigación es de suma importancia porque mediante las teorías de la auditoría operativa y el control de ventas se dará solución a la existencia de los problemas más importantes de la empresa La Curacao del distrito de Cusco periodo 2019, por lo tanto, la justificación del presente estudio hace aporte a la comunidad científica para nuevas investigaciones de la carrera profesional de contabilidad.

#### **1.2.2. Justificación teórica.**

Cabezas, Andrade y Torres (2018), Baena (2018), Definen sobre la suma importancia de la justificación teórica en la presente investigación científica; donde profundizamos los conocimientos a través de las teorías mencionadas en las bases teóricas de nuestra investigación a través de grandes tratadistas nacionales e internacionales, nos referimos a los conceptos mencionados en las variables, dimensiones e indicadores que son los pilares fundamentales de dar solución los problemas existentes de inmediato, por la dependencia de las teorías para dar solución teórica que sirve de antecedente a la comunidad científica de investigación, a los contadores públicos y además para dar solución a los problemas existentes en diversas organizaciones empresariales.

#### **1.2.3. Justificación metodológica.**

Hernández, Fernández y Baptista (2018), La metodología de investigación de la presente investigación científica se apoya en su hipótesis general y específicas, a partir de las hipótesis se ha calibrado el tipo de investigación aplicada, nivel de investigación explicativa correlacional y diseño no experimental, con los hallazgos logrados científicamente se da solución de los problemas existentes en la empresa La CURACAO metodológicamente.

#### **1.2.4. Justificación social.**

Chiavenato (2018), Las organizaciones empresariales hace algunos años atrás poco o nada hacía para hacer aporte social dentro y fuera de ellas, sin embargo, en el contexto actual las empresas como LA CURACAO hacen esfuerzos

connotados para generar valor social con la sociedad que está dentro de su comunidad incluso en algunos casos van hasta más allá, por lo tanto, es de importancia el compromiso de valor social de las empresas en el contexto actual.

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general.**

Determinar la relación de la auditoria operativa y el control de ventas de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.

#### **1.3.2. Objetivos específicos.**

Determinar la relación de las fases de la auditoria operativa y la gestión de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.

Determinar la relación de la auditoría financiera y el control interno de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.

Determinar la relación de la auditoria tributaria integral y el servicio al cliente de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación.**

#### **2.1.1. Antecedentes nacionales.**

Aguilar (2018), en su tesis “*Aplicación de la Auditoría operativa en la Gestión del inventario de la empresa LIDER PHARMA SA año 2018*”, de la Universidad Peruana de las Américas, cuyo objetivo fue: Determinar de qué manera la aplicación de la auditoría operativa, mejora la gestión de inventarios de la empresa Líder Pharma SA año 2018. La investigación que se está realizando es de enfoque cualitativo, de tipo descriptiva el diseño de la investigación es transversal porque recoge la información en la muestra de un mismo momento y tiempo, es aplicada ya que los conocimientos se aplicarán para el desarrollo del proyecto, Las técnicas utilizadas en la investigación nos facilitarán obtener información precisa en la encuesta, se concluye que en la auditoría operativa realizada a la empresa, se obtuvo un conjunto de observaciones, evidencias lo cual indica que no hay un seguimiento en las funciones del personal, tanto en gestión como en la aplicación de procedimientos establecidos por la empresa.

Castañeda (2019), *Auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energía eléctrica, Chiclayo 2017*. en su tesis titulada “Auditoría operativa en el proceso de compras y su Incidencia en la rentabilidad en una empresa Distribuidora de energía eléctrica, Chiclayo 2017”, de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de Chiclayo, cuyo objetivo fue: determinar el efecto de la auditoría operativa del proceso de compras en la rentabilidad en una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, su metodología se enmarca en un diseño no experimental, empleando un cuestionario que consta de 26 interrogantes con escala de medición Likert. Se concluye que las medidas a implementarse para una correcta administración como control del proceso operativo de compras de la Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, corresponde a conceder capacitaciones periódicas a los colaboradores del área de abastecimiento, inspeccionar el cumplimiento de periodos de entrega de órdenes que permita priorizarlos destinando un presupuesto razonable para su adquisición, optando por proveedores que otorguen un producto de calidad a precios módicos

en los periodos exigidos, asimismo, incorporar tácticas para efectuar un apropiado seguimiento de los pedidos realizados a un proveedor determinado.

Mantilla y Ruiz (2017), en su tesis *“Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Nisira Systems S.A.C., de la Universidad Privada Antenor Orrego*. Tiene como objetivo determinar cómo incide la gestión de cuentas por cobrar en la rentabilidad de la empresa Nisira Systems S.A.C., Año 2016. Su enfoque es cuantitativo, el diseño explicativo o causal, para la recolección de los datos se empleó la encuesta, la observación y el análisis documental, siendo los instrumentos la guía de observación, la guía de análisis documental y el cuestionario. Se concluye que existe una incidencia significativa entre la gestión de cuentas por cobrar y la rentabilidad en la empresa Nisira Systems S.A.C.

Huamán (2014), en su tesis, *“Los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A”, universidad San Martín de Porres, Lima*. La tesis habla del estudio de los efectos de la aplicación efectiva y oportuna de una auditoría operativa para optimizar y mejorar los resultados de gestión en la empresa Petróleos del Perú S.A. Tuvo como objetivo: Identificar los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A. La investigación fue de tipo aplicada y su nivel fue descriptivo y explicativo, se aplicaron dos instrumentos, encuesta y entrevista. Se concluye que la auditoría operativa tiene incidencia en la gestión de la empresa Petroperú S.A.

Estrella (2017), la autora en su tesis titulada: Auditoría operativa en la gestión de la universidad privada de Tacna, periodo 2014 a 2016, Tacna Perú 2017. Cuyo Objetivo General Determinar el nivel de la auditoría operativa en la gestión de la Universidad Privada de Tacna, periodo 2014 – 2016. Los objetivos Específicos a) Identificar la manera en que las ratios de rotación de capital de la auditoría operativa evalúan la eficiencia de las actividades en la Universidad Privada de Tacna. b) Determinar la forma en que las ratios de rentabilidad de la auditoría operativa miden la gestión de la Universidad Privada de Tacna. Es importante tener en cuenta que la auditoría operativa es un instrumento de control posterior sobre la gestión en el cual determinará su eficiencia y efectividad; el desempeño del manejo de los

recursos económicos, ya que si se realiza un adecuado trabajo podrá tener mayores beneficios hacia a la institución y la sociedad. La autora en la presente investigación básica de nivel descriptivo cuyo diseño es no experimental longitudinal, de muestra censal, no probabilístico y el modelo se demostró con SPSS versión 20, los hallazgos de los resultados de dio a nivel descriptivo.

### **2.1.2. Antecedentes internacionales.**

Acuña (2018), en su tesis, “*Auditoría operativa como herramienta de control en el área de ventas y su presentación en los estados financieros*”, de la *Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador*. El objetivo de la investigación es analizar como la Auditoría Operativa aporta como herramienta de control en el área de ventas, para determinar las operaciones, políticas y procedimientos que se llevan a cabo y si se están cumpliendo en la empresa; y si no emitir recomendaciones que sean acogidas por la directiva. Se empleó la investigación descriptiva y explicativa. Se concluye que la aplicación de la Auditoría Operativa permitió identificar procedimientos no eficientes, los cuales son posibles causas que hacen que la empresa no supere sus ingresos.

Carrasco (2017), en su tesis “*Guía de auditoría operativa para la empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo*”, de la *Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes Babahoyo, Ecuador*. El objetivo principal es proyectar una Guía de Auditoría operativa para la Empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo, para aplicar procesos de evaluación cuyas recomendaciones contribuyan a mejorar la gestión de la empresa. La investigación es mixta, cuali – cuantitativa, se requirió de análisis descriptivos y estadísticos de los datos recopilados durante la investigación. Se concluyó que la revisión bibliográfica permitió mejorar la perspectiva respecto a lo que compete a auditoría y como ésta apoya a la mejora de los procedimientos operacionales de las instituciones, lo cual a su vez afecta positivamente a la gestión general. La información que se tomó como referencia fundamenta la necesidad de supervisión y control que se evidencia en SNEM Babahoyo, y la propuesta de una guía de auditoría operativa.

Delgado y León (2015), los autores en su tesis titulada: *Auditoría operativa en gestión del inventario de la empresa "ecuatoriana de negocios Ecune s.a." en el primer trimestre del año, 2014*. Cuyo objetivo general es evaluar los procesos de gestión y control de inventarios de la empresa ecuatoriana de negocios, ecune s.a. mediante la aplicación de una auditoría operativa de primer semestre de 2014. Los objetivos específicos son: Elaborar levantamiento de información de las visitas realizadas para evidenciar los procesos ejecutados en el área de inventarios. Realizar una evaluación del control interno de las áreas inmersas del manejo del inventario de la empresa. Realizar un muestreo de toma física de inventarios. Sustentar debidamente los Hallazgos de auditoría con el propósito de argumentar las conclusiones y recomendaciones emitidas. Es una investigación en base a información documentada que nos sirve de soporte para nuestra investigación aplicada así, podemos presentar los hallazgos más importantes de la investigación, en nuestra investigación.

Ruiz y Molina (2019), Las autoras en su tesis titulada: *auditoría tributaria como herramienta para la gestión empresarial y administrativa de las empresas en Colombia. Universidad cooperativa de Colombia*. Cuyo objetivo general es Determinar como la auditoría tributaria ayuda en la gestión empresarial y administrativa de las empresas. Y los objetos específicos son: Identificar la normatividad tributaria que orienta la actuación del profesional de la contaduría para realizar trabajos de aseguramiento en Colombia. Sugerir cuales pueden ser las técnicas que debe implementar el profesional de la contaduría para realizar una buena auditoría tributaria. Proponer herramientas que permitan demostrar que la auditoría tributaria sirve como instrumento de gestión administrativa. Es una investigación de tipo documental de enfoque cuantitativo, las autoras solo hacen dos conclusiones sin mucha relevancia.

Sánchez (2015), La autora en su tesis titulada: *Auditoría operativa y su incidencia en la administración de la empresa cementerio la paz del Cantón Buena Fe, Provincia de los Ríos, año 2015*. Establecer la incidencia de la auditoría operativa en la administración de la empresa Cementerio La Paz del cantón Buena Fe, provincia de Los Ríos. Objetivos específicos, identificar las acciones que se



debe realizar en el estudio de planificación para el desarrollo del programa de auditoría operativa en la Empresa Cementerio La Paz del cantón Buena Fe provincia de Los Ríos. Ejecutar los programas y estándares definidos en la planificación específica para aplicar la auditoría operativa a la Empresa Cementerio La Paz del cantón Buena Fe. Provincia de Los Ríos. Elaborar el informe de auditoría operativa con sus respectivas recomendaciones a los administradores de la Empresa Cementerio La Paz del cantón Buena Fe, provincia de Los Ríos. La investigación tiene trabajo de campo en tipo de investigación, cuyo nivel de investigación es descriptiva, tipo de investigación aplicada, muestreo de la investigación fue censal, cuyas técnicas de investigación fue la observación y la entrevista.

## **2.2. Bases teóricas de las variables.**

### **2.2.1. Auditoria operativa.**

Para Blanco (2014), la auditoria operativa es para concluir sobre las operaciones financieras, económicas, administrativas y de otros indicadores, si sean realizado de acuerdo a las normas legales, procedimientos y estatutarias de procedimientos que son aplicables durante el proceso, El objetivo de esta evaluación es proporcionar al auditor a cargo un indicio razonable si las operaciones de la empresa pública o privada se ha desarrollado de acuerdo a los marcos normativos y reglamentos establecidos con este propósito.

Según Arens, (1996), la auditoría operativa se encarga de evaluar la eficiencia y eficacia, referido a procedimientos y métodos de operación de una organización. Además, que interactúa con las distintas áreas de la empresa, no limitándose únicamente a la generación de información financiera, también a implementar mejoras en cada una de las áreas, de acuerdo a los objetivos y necesidades de la organización.

Carrasco T. M. (2015), es un examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una empresa, determina la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia, economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro.

Huamán (2004), es la evaluación exhaustiva y constructiva de la organización, objetivos, planes y utilización de los recursos humanos y físicos de una empresa. *Rol del Auditor ante la Auditoría Operativa:*

- Definir el rol con la gerencia, para demostrar competencia con resultados.
- Desarrollar competencia y eficiencia, demostrar que está capacitado para la labor, mediante programas de entrenamiento.
- Obtener resultados esperados y dar un servicio de calidad.

### **Objetivo de la auditoria operativa.**

Huamán (2004), La auditoría operativa, formula y presenta una opinión sobre aspectos administrativos, gerenciales y operativos, poniendo énfasis en los grados de efectividad y eficiencia utilizando los recursos materiales y financieros, con la modificación de políticas, controles operativos y acción correctiva. La auditoría operativa, es un agente de cambio y reforma, ayuda a alcanzar objetivos planeados y mejorar la gestión empresarial.

Su objetivo es analizar los aspectos administrativos que constituyen un conjunto de actividades que comprende el concepto y alcance de la operación de ventas con el fin de detectar problemas o deficiencias en la realización de las operaciones, de cuya solución se genere disminución de costos o aumento de la eficiencia operativa.

### **Características de la Auditoría Operativa.**

- Se puede realizar con frecuencia y en cualquier época del año, pero lo recomendable que sea periódicamente, siempre y cuando rinda frutos.
- Se investigará, analizara, evaluara hechos que intervienen en sus operaciones, para diagnosticar las debilidades y amenazas, presentar recomendaciones para eliminarlos.

### **Importancia de la auditoria operativa.**

Es importante porque es un instrumento de control posterior sobre la administración en general de una empresa.

### **Orientación de la auditoría operativa.**

La información se centra en el aspecto administrativo, es decir hacia las operaciones de la empresa en el presente con proyección al futuro y retrospectión al pasado cercano.

### **Control en la auditoría operativa.**

La auditoría operativa está dirigida hacia el control y no al rendimiento, en el que evita la implicación técnica. Como de los controles administrativos que ejercen sobre las fases del negocio, para determinar si son los adecuados y cumplen con los objetivos de la dirección y los planes operativos de esta.

Los auditores examinan e informan sobre los controles y al encontrar el fallo de información inapropiada se corrige mediante un instrumento de mejora. Haciendo de lado los casos con aplicaciones financieras o sobre los costos excesivos de producción, que son parte de la decisión de la gerencia. En conclusión, al auditor le interesa que los controles establecidos por el departamento o la dirección operen conforme a las normas y controles establecidos.

### **Medición de la auditoría operativa.**

Es la evaluación que indica que se han efectuado de acuerdo a los principios y normas de Administración y así como los requerimientos de las actividades, áreas y otros.

### **Grado de dificultad.**

Durante evaluación se presentarán muchas dificultades en la redacción, por ser cada evaluación un caso único; cada actividad requiere explicaciones distintas, porque para cada una existen diferentes lectores con conocimientos y necesidades que difieren, lo que sugiere un elevado criterio, capacidad y competencia.

### **Beneficios de la auditoría operativa.**

- Reducir los costos
- Incrementar los ingresos
- Crear una política para llenar un vacío que existe en la empresa.

- Modificar una política que no satisface las necesidades del organismo.
- Definir mejor los objetivos de unidades cuando hayan dejado de integrarse con las metas de largo plazo.

### **Reglas de la auditoría operativa.**

- La auditoría será realizada personalmente.
- El auditor debe suponer que es el dueño del negocio, que son sus beneficios, y que pasaría con la empresa si no hiciese bien su trabajo.

### **Plan de auditoría operativa.**

#### **Enfoque de organización.**

Los auditores se encargan de la administración de un departamento u otras unidades. Examinan las actividades o funciones dentro de la organización. Tomando en cuenta su sistema, personal, métodos de información, métodos de evaluación del personal, presupuestos y otros, brindando asistencia en caso de presentarse problemas, en relación a como interactúa la eficacia y efectividad.

#### **Enfoque funcional.**

Los auditores hacen seguimiento a las actividades desde el inicio hasta concluir.

#### **Resultado de la auditoría.**

Una vez evaluado el rendimiento, la información contiene la eficiencia, eficacia y economía, que fueron medidos, así como el rendimiento de las áreas de personal, productividad, calidad del trabajo y costo.

#### **Auditoría operativa de ventas.**

En toda empresa las ventas representan una operación muy importante porque producen los ingresos y permiten concretar objetivos, influyendo en sus resultados que son determinantes en su crecimiento. Representan un elemento del que se dispone para enfrentar los costos y gastos generados por las operaciones realizadas en la empresa. Las mejoras en la eficiencia de las operaciones de ventas inciden en la obtención de mejores resultados.

## **Operaciones de ventas.**

Es un conjunto de actividades que desarrolla una empresa para satisfacer las necesidades de los clientes y al mismo tiempo atendiendo sus objetivos económicos, que lleve al flujo constante de clientes. Las operaciones en ventas comprenden:

- Proponer objetivos y aplicar políticas establecidas para ventas, relacionados a la empresa vigilando su cumplimiento. Objetivos relacionados al nivel de servicio, crecimiento de ventas, estabilidad, ganancias, precio, productos y servicios, distribuciones, canales de venta, etc. Políticas referidas al volumen y frecuencia, zonas remuneraciones del personal de ventas, etc.
- Coordinar eficientemente los recursos de la empresa, que integran la operación de ventas y proponer cambios cuando sea necesario.
- Planear las actividades de ventas, productos adecuados, precios, cantidades y lugar adecuados.
- Identificar necesidades de los clientes y coordinar con los departamentos involucrados con el fin de satisfacerlos.
- Conocer a los competidores y a sus productos.
- Vigilar el cumplimiento del proceso de ventas establecido.
- Llevar registro de clientes
- Preparar el pronóstico de ventas y estadísticas
- Vigilar el presupuesto de ventas
- Verificar los planes de marketing
- Capacitar al personal en el logro de objetivos, cumpliendo políticas.

Su objetivo es analizar los aspectos administrativos que constituyen un conjunto de actividades que comprende el concepto y alcance de la operación de ventas con el fin de detectar problemas o deficiencias en la realización de las

operaciones, de cuya solución se genere disminución de costos o aumento de la eficiencia operativa.

### **Metodología de la auditoria operativa**

La metodología de la Auditoria operativa se aplica a la auditoria de ventas, las operaciones de ventas deben ser conocidas en todas sus etapas, siendo parte del departamento de ventas y relacionarse con otros departamentos de la empresa.

#### **a) Familiarización**

Se familiariza aspectos como el económico, político, social y legal, mediante sus objetivos, políticas, sistemas, procedimientos estructura orgánica, haciendo posible su ubicación en el flujo de las operaciones detectando fallas que perjudiquen la determinación de resultados. Lo que será logrado mediante el estudio de mercado y sus necesidades, facilitando el desarrollo de un buen plan de marketing, que involucre desde el producto, políticas de precios, políticas de publicidad promoción y plaza.

#### **b) Verificación.**

Visita e inspección al departamento de ventas y departamentos relacionados.

#### **c) Investigación y análisis.**

Análisis de la información relativo a ventas tanto interno como externo para evaluar su importancia en las operaciones de la empresa, comparando los resultados antes obtenidos, tomando en cuenta su tendencia y aplicación de razones financieras. En el análisis se considerará los productos y servicios, cantidades, precios, utilidad, canales de distribución, tipos de clientes, se analizará el costo de distribución versus el precio de venta. Elaboración de diagramas de flujo que muestre la secuencia de operación.

Los cuestionarios se harán a los encargados del departamento de ventas y departamentos relacionados, verificando el cumplimiento de las políticas de la empresa. Así mismo se hará cuestionarios a los clientes externos, que incluyen proveedores y otros relacionados.

#### **d) Evaluación de la documentación.**

- La evaluación comienza con la revisión y continúa con el manejo de la información. Precisar que los encargados de las operaciones de ventas conocen los objetivos que se quiere lograr, lo que se tiene que coordinar con los presupuestos.
- Verificación de presupuestos de ventas, basado en los pronósticos de la investigación de mercados.
- Verificación de un sistema de información, que informe, que justifique y considere medidas correctivas.
- Selección de productos y determinar: su mercado, vida probable, tendencia de los productos, encargados que intervienen en la determinación de precios, disposiciones legales, competencia, costos, distribución, inventarios, cuentas por cobrar, activos, etc. Incentivos congruentes, utilidad marginal, ventas versus niveles de inventarios.
- Determinación de volumen de devoluciones y pedidos no surtidos.
- Revisión de costos de canales de distribución versus volúmenes de ventas.
- Conocimiento de la preparación del personal encargado de la operación, cargas horarias.

#### **e) Resumen y Discusión.**

Las recomendaciones con los interesados se desarrollan a medida que progresa la evaluación.

#### **f) Elaboración del informe.**

El informe debe proporcionar la mayor información posible y no limitarse para la conclusión final. Se recomienda recapitular para detectar omisiones y jerarquizar hallazgos.

##### **2.2.1.1. Dimensión1: Fases de la auditoria operativa.**

Blanco (2014), en las fases de la auditoria operativa se ve los procesos de la planeación, la etapa de ejecución y la fase de informe, de un contrato de una

auditoria operativa, y esta se puede agrupar, una auditoria de gestión se centra en 3 fases: Planificación, etapa de ejecución y etapa de informe.

#### **2.2.1.1.1. Indicadores de la dimensión 1: fases de la auditoria operativa.**

##### **1) Indicador Planificación.**

Flores (2018), la planificación es el estudio de operaciones comerciales que hace el administrador de la persona natural o jurídica, proyectados a determinar la económica fiscal tributario y financieras que produce dichas ventas de transacciones, cuyo objeto es elegir la modalidad legal y regímenes tributarios que faculten legítimamente la minimización o economía en el costo fiscal.

Blanco (2014), Se determinan los objetivos y el alcance, el tiempo requerido, la identificación de las áreas importantes y los potenciales problemas, que permita aplicar los procedimientos, criterios y recursos considerados necesarios y garantizar que la evaluación cubra las actividades más importantes de la empresa. Garantizando el resultado y que la auditoría cumpla sus expectativas con efectos productivos.

En esta etapa se presenta la carta dirigida al encargado de la empresa como parte de los derechos y obligaciones del auditado, al finalizar en una reunión se dará conocer las áreas a evaluar y los criterios de evaluación, la carta debe contener los siguientes aspectos:

- Razón o motivo de la evaluación
- Tipo de evaluación a efectuar
- Nombres del Supervisor y Auditor encargado

##### **2) Indicador Etapa de ejecución.**

Flores (2018), Está etapa se refiere a la obtención de evidencia sobre los asuntos más resaltantes del Plan de Auditoría, referidos a los hallazgos, donde la recopilación de información específica incluye las actividades u operaciones analizadas y evaluadas, llegando a conclusiones y observaciones en cuanto a deficiencias y problemas detectados las que deberán proporcionar recomendaciones.



Durante esta fase, la comisión auditora incide en sus pruebas en las áreas o transacciones previamente seleccionadas. La empresa evaluada deberá seguir facilitando la documentación, informes, registros y otros que les soliciten. Así mismo la empresa recibirá comunicaciones escritas donde se trasmite los Hallazgos de Auditoría a los encargados y estos en el plazo fijado presenten sus descargos.

### **3) Indicador etapa del informe.**

Flores (2018), En esta etapa se hace entrega de la presentación del Trabajo de Auditoría donde están las observaciones, conclusiones y recomendaciones, en forma clara y concisa los puntos más débiles detectados mediante evidencias obtenidas.

Una Auditoría Operativa la pueden efectuar: organismos superiores de control, auditores internos de entidades públicas o privadas de contadores públicos contratadas.

#### **2.2.1.2. Dimensión 2: Auditoría financiera.**

Flores (2018), La auditoría financiera se realiza a los estados de los resultados, con objeto de determinar si durante la elaboración de estados de resultado el proceso se ha llevado a cabo de la manera correcta los principios contables.

Blanco (2014), La auditoría financiera tiene como objetivo principal examinar por parte de un contador público diferente del que presento la información financiera y de los clientes internos cuyo fin es establecer su real racionalidad, que debe dar a conocer los resultados del examen con la finalidad de aumentar la utilidad de la información que posee la empresa, la auditoría financiera siempre fue un trabajo de excelencia de un contador público auditor independiente, Las normas y procedimientos de la auditoria generalmente aceptados se ha elaborado para el uso en la auditoría estados financieros.

##### **2.2.1.2.1. Indicadores de la dimensión2: auditoría financiera.**

#### **1) Indicador Técnicas de auditoria.**

Blanco (2014), Las técnicas de auditoria deben utilizar procesos de procedimientos de comprobación, llamados técnicas de auditoría. Las técnicas de auditoría son métodos eficientes de investigación y son pruebas que el auditor utiliza para conseguir evidencia para emitir su opinión profesional,

## **2) Indicador Revisión de pasivos contingentes.**

Blanco (2014), una contingencia es una situación cuyo producto final, es la ganancia o la pérdida, por lo tanto, se confirmará si acontece o no acontece uno o más sucesos fenómenos a futuros inciertos, el auditor debe llevar acabo los procesos de procedimientos para indagar de cualquier litigio o reclamaciones que relacionan a la empresa que puede tener efecto significativo sobre los estados financieros.

## **3) Indicador Revisión de acontecimientos posteriores.**

Blanco (2014), Revisión de acontecimientos posteriores, son sucesos que ocurren después de la fecha de cierre, son acontecimientos que pueden ser favorable o desfavorable, esta sucede durante acto entre la fecha de cierre y entre la fecha que se autoriza la emisión de los estados financieros de la organización. Cuando el auditor descubre actos o hechos importantes que afectan directamente a los estados financieros, deberá verificar si dichos sucesos están contabilizados de forma apropiada y resaltados de forma idóneos en los estados financieros.

### **2.2.1.3. Dimensión 3: Auditoria tributaria integral.**

Flores (2018), Es la evaluación de todo las operaciones comerciales y financieras de una organización en la cual se aplican los procesos de procedimientos y técnicas de la auditoria, con el objeto de emitir una opinión acertada sobre la situación tributaria de la empresa.

Blanco (2014), Auditoria tributaria integral, es el proceso de obtener y evaluar los objetivos de un periodo determinado y conseguir evidencias reales en las siguientes técnicas: sobre la información financiera, sobre la estructura de control interno financiero, el cumplimiento de las leyes y procedimientos de las normas, sobre el proceso de desarrollo de logro de las metas y objetivos

programados, con la finalidad de emitir un criterio de grados o indicadores programadas para su evaluación.

#### **2.2.1.3.1. Indicadores de la dimensión 3: auditoría tributaria integral.**

##### **1) Indicador Método convencional de auditoría tributaria.**

Flores (2018), el presente método se realiza a una empresa en la cual los datos de la información contable y financiera que se presenta, se realizan debidamente sustentado y son elaborados considerando los principios de la contabilidad generalmente aceptados, (NICs y NIIFs)) y los dispositivos legales vigente en temas tributarias. El presente método consiste en revisar, analizar, documentos contables y registros de todos los libros cuya finalidad es si la organización ha cumplido con todas las obligaciones tributarias, sin embargo, es para supervisar si la empresa no haya utilizado las contingencias tributarias.

##### **2) Indicador Método analítico de la auditoría tributaria.**

Flores (2018), método analítico de la auditoría tributaria, este método implica en realizar un análisis metódico y concienzudo de todos los datos de la información tributaria y contable del departamento de la contabilidad de la empresa como pueden ser también de: departamentos de compra, de ventas, producción etc. Cuya finalidad es verificar si la organización empresarial a cumplido con registrar la totalidad de sus actividades de operación con relación a los tributos.

#### **2.2.2. Control de ventas.**

Corvo (2020), el control de ventas es el análisis y medición del desempeño de la fuerza de ventas. Se trata de hacer notar y señalar sus desviaciones, determinar las causas, y tomar las medidas correctivas adecuadas con el fin de enfrentar diferentes situaciones que se presenten. La gerencia de ventas se encargará de garantizar el logro de ventas y las ganancias de la empresa, mediante coordinaciones efectivas. El control de ventas mantiene a los trabajadores siempre alertas, y constantes en sus acciones, evita que se cometan errores innecesarios, mediante la toma de medidas correctivas de ser necesario.

Navarro (2014), Control de ventas, es la que tiene como proceso principal de controlar y vender o comercializar los servicios y bienes que ofrece la empresa pública o privada por vía de fuerza de ventas, para que el control de ventas funcione correctamente se debe aplicar estrategias y políticas de acuerdo al giro del comercio o productos o bienes que se desea vender. El control de ventas debe ser de acuerdo al tamaño de la empresa con estrategias horizontales o verticales e incluso puede ser integral esta se da de acuerdo al nivel jerárquico y las personas que conducen tienen nivel de posición de función o proceso de mando.

➤ **Ventas.**

La venta es el proceso personal o impersonal donde el vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador. La venta puede ser: al contado, al crédito, a plazos. Según American Marketing Association (2002). Los factores que influyen en las ventas son:

➤ **Factores Controlables.**

Son los elementos internos de la empresa y las actividades de planeación sobre las cuales se tiene control, con ciertas restricciones por la disponibilidad de recursos, como, por ejemplo: la capacidad de la planta y del equipo, la fuerza del personal, la competencia y preferencias de los ejecutivos, los recursos financieros y los objetivos comerciales.

➤ **Factores Incontrolables.**

Son los elementos del ambiente donde no se tienen control a corto plazo. Como, por ejemplo: los factores culturales, demográficos y económicos, el clima competitivo y la dinámica de la tecnología.

➤ **Sistema de control de ventas.**

Un sistema de control de ventas se debe diseñar con mucho cuidado, debe ser apropiado analizando la naturaleza de los vendedores, su grado de cooperación, su tipo de trabajo y otros aspectos. Aplicar un sistema de control dependerá de los diferentes aspectos utilizados para medir y comparar.

➤ **Control de las ventas basado en resultados.**

El control de ventas basado en resultados, es el más común, porque es más fácil de seguir. Busca la compensación en función al monto de las ventas realizadas. Algunas dificultades de los representantes de ventas sería que hagan prácticas dudosas para maximizar sus ventas. Lo más seguro que no se centren en retener clientes, porque no serán recompensados. Este tipo de control de ventas basado en resultados hace vendedores descontentos, porque pueden ser despedidos si no realizan las suficientes ventas.

➤ **Control de las ventas basado en el comportamiento.**

Es difícil de implementarse, porque la compensación para los vendedores no solo se basa en el monto de ventas, también en el proceso que siguen. Los vendedores podrán hacer crecer la marca y crear una imagen positiva, se implementan mejor utilizando los sistemas de gestión de relaciones con el cliente.

➤ **Importancia del control de ventas.**

El control de ventas y de los vendedores se ejerce por la supervisión. El logro del objetivo anual de ventas se dará cuando todas las actividades sigan un plan. El control de ventas es importante por lo siguiente:

- Problemas de coordinación con el gerente o con otros vendedores.
- Mantener la transparencia de las acciones del vendedor con el gerente, para analizar y corregir si son negativas.
- Maximizar la rentabilidad con los esfuerzos del vendedor y garantizar la utilización del personal y los recursos.
- Solución de problemas y las quejas de los clientes. Para crear una imagen positiva de la empresa en el mercado.
- El gerente de ventas debe estar a cargo de los vendedores para mantener a los clientes como prioridad y satisfacerlos.

**2.2.2.1. Dimensión 1: Gestión.**

Pérez (2018), la gestión es realizar adecuadamente las actividades previamente planificadas, para el logro de los objetivos, sin embargo, no está relacionado con la

habitual reacción, porque los protagonistas de la acción es la persona que realiza las acciones porque para ello se planifico previamente.

Corominas (2005), del latín gestio – gestionis, que significa ejecutar, lograr un éxito con medios adecuados.

Heredia (1985), es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como la acción y efecto de realizar tareas con cuidado, esfuerzo y eficacia que conduzcan a una finalidad.

Rementeria (2008), es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. El énfasis que se hace en la acción, en la definición de gestión, es lo que la diferencia de la administración. No considera la gestión como una ciencia disciplina; sino como parte de la administración o un estilo de esta.

Cham (2007), la gestión, se relaciona con la naturaleza cambiante del entorno de las empresas, más que todo con los cambios tecnológicos. La gestión, deberá centrarse en las personas, sea cual fuere la dimensión de la empresa. Debe estar al tanto de los posibles cambios en la empresa, responder a estos, en beneficio de los clientes.

#### **2.2.2.1.1. Indicadores de la dimensión1: gestión:**

##### **1) Indicador gestión administrativa.**

Fayol (1925), en su teoría general de la administración, enfoca el desempeño de la dirección jerárquica de la organización para que desarrollara todas las funciones administrativas.

La gestión administrativa es el conjunto de actividades que se realiza para dirigir una organización mediante una conducción racional de tareas, esfuerzos y recursos. Mediante su capacidad de controlar y coordinar acciones, roles que se desempeñan dentro de la empresa permite prevenir problemas y alcanzar los objetivos. La conducción sistemática de una correcta gestión administrativa favorece la obtención de resultados favorables para la organización.

Su importancia radica en preparar a la organización y disponerla para actuar de manera anticipada, contemplando todos los medios y procedimientos necesarios para cumplir con sus objetivos y disminuir los efectos negativos o posibles problemas.

## **2) Gestión estratégica.**

Lana (2017), se deben desarrollar cinco etapas, para el éxito del proceso de la gestión estratégica, 1. Análisis interno de la empresa y su entorno. 2. Definir las acciones determinando los propósitos a corto, mediano y largo plazo. 3. Se formulan estrategias corporativas, de negocios y funcionales, con las herramientas de gestión estratégica que tenga la empresa. 4. Examina la manera de cómo se implementarán las acciones estratégicas. 5. Se determinan los mecanismos de control y seguimiento.

Desarrollar estas etapas de forma correcta permite a la alta dirección, conocer su realidad y saber qué camino seguir. La gerencia debe definir los objetivos estratégicos y operativos, sus indicadores y valores.

Mejía (2014) el plan estratégico debe ser divulgado a los distintos escalones jerárquicos de la empresa, con mucho cuidado para los niveles superiores y más simple para el resto de la pirámide.

## **3) Gestión operativa.**

Es un modelo de gestión compuesto por tareas y procesos, para mejorar las organizaciones internas, aumentar su capacidad, conseguir los propósitos de sus políticas y los objetivos operativos.

## **4) Gestión financiera.**

Se encarga de definir cómo la empresa financiará sus operaciones, para lo cual usualmente se requieren recursos propios y de terceros. La gestión financiera se encarga de la obtención, el uso y la supervisión de los fondos de la empresa, buscando la mayor rentabilidad.

Flores (2018), la gestión financiera como parte integrante del sistema de información de una empresa, es la técnica de procesamiento de datos que permite

obtener información sobre la composición y evolución del patrimonio, los bienes de propiedad de terceros en poder del mismo y ciertas contingencias. Dicha información debería ser de utilidad para facilitar las decisiones de los administradores.

#### **5) Gestión económica.**

Rosenberg (2000), la gestión referida a mayor eficiencia, como a reducción de costes o a la máxima utilización de los recursos humanos y materiales. La gestión económica de una empresa es el “conjunto de procesos destinados a planificar, organizar y evaluar los recursos económicos para alcanzar los objetivos marcados de la forma más eficiente”.

#### **6) Gestión tributaria.**

Villegas (2020), mide el conjunto de acciones en el proceso de la gestión pública vinculado a los tributos, que aplican los gobiernos, en su política económica. Los tributos, son las prestaciones en dinero que el Estado, en su ejercicio de poder, exige con el objeto de tener recursos para el cumplimiento de sus fines.

Es una función administrativa dirigida a la aplicación de los tributos, integrada por todas las actividades tendentes a la cuantificación y determinación de la deuda tributaria, la comprobación del comportamiento del sujeto pasivo por parte de la Administración (inspección) y la recaudación o pago de las deudas tributarias, que en un sentido estricto abarcaría únicamente la liquidación y comprobación.

#### **7) Gestión de ventas.**

Vega (2005), es una de las especialidades de la mercadotecnia. Una gestión efectiva de ventas se logra con personal muy orientado al éxito, que cumple con su misión de manera económica y eficiente

Marshall (2009), señalan que la filosofía de las mejores empresas de ventas consiste en agregar valor al negocio del cliente, llegar a ser el vendedor preferido, Wachner (2009), Señalan que un enfoque de ventas orientado a los clientes se centra en ayudar a éstos en la toma de decisiones de compras para que sean



satisfactorias, y podrían incluir acciones que sacrifiquen la venta inmediata y comisiones de venta a favor de un mayor interés del cliente.

#### **2.2.2.2. Dimensión 2: Control interno.**

Meléndez (2018), El control interno es un proceso que se lleva de acabo por el colegio del concejo de administración, por el directorio y los colaboradores de la organización diseñado con las estrategias de dar un nivel de grado de seguridad apropiado en cuanto a conseguir objetivos relacionados a la rentabilidad económica de la empresa además conseguir información y el cumplimiento de la empresa. El control interno refleja ciertos conceptos fundamentales. Que, están orientado al logro de los objetivos en una o más categorías de información, cumplimiento y operaciones. Es un proceso que contiene actividades sostenibles, es un medio para el logro de objetivo. El control interno está preparado para dar una seguridad razonable sin embargo no es una seguridad absoluta, a la alta dirección de la entidad.

Claros (2016), el autor define a control interno como a una secuencia de actividades dirigidos por el directorio de la empresa, la gerencia o responsables del proceso de control interno encargados para proporcionar información segura y razonable para conseguir el logro de los objetivos trazados en un determinado periodo estas deben darse en tres indicadores o componentes que puntualizaremos a continuación: La efectividad de las operaciones, la confiabilidad de las informaciones financieras y finalmente el cumplimiento de las regulaciones y leyes que son reguladas con este propósito por el ejecutivo.

Barquero (2018), El control interno siempre existió desde que se crearon las primeras empresas porque existe la necesidad de controlar a los recursos humanos y sobre sus actividades de operaciones. El control interno comprende los planeamientos de la organización, el sistema de métodos y secuencia de procedimientos que asegure a la empresa la información sobre los activos y que los registros contables sean reales y que las actividades operativas de la empresa se desarrollan efectivamente y se cumplen según las políticas establecidas en la dirección.

##### **2.2.2.2.1. Indicadores de la dimensión 2: control interno.**

## **1) Indicador Organización.**

Meléndez (2018), El control interno está constituido por la dirección o gerencia con el objeto y plan perfecto definidos en diversas áreas de una organización, sin embargo, una dirección que no fija los objetivos no puede considerarse como una dirección eficiente, el segundo elemento está constituido por coordinación y estructura de una organización sólida, en la coordinación son las actividades de acción que se acomodan a las necesidades de la empresa, pero debe ser homogéneas y armónicas. La estructura de una organización varía de acuerdo al tipo de una empresa o giro del negocio.

Claros (2016), El control interno está definido por el informe COSO como un proceso realizado, por el directorio, por la gerencia y otro personal designado o responsable diseñado para brindar seguridad real con relación al logro de los objetivos planteados en los tres componentes: a) eficacia y eficiencia de las actividades de operación b) información confiable de finanzas c) cumplir con las regulaciones y leyes.

Barquero (2018), define sobre el control interno que siempre ha existido el control interno desde el contexto de la creación de las primeras organizaciones, siempre ha existido la necesidad de implementar controles en las organizaciones sobre los recursos humano que en estas participen y sobre sus actividades. El control interno integra el control de los métodos, el plan de organización y procesos que aseguren sobre la seguridad de los activos, que las anotaciones contables son reales, y que los procesos de las actividades se realicen efectivamente y los logros se realicen de acuerdo al cronograma de actividades señaladas en el objetivo de la organización empresarial.

## **2) Indicador Procedimientos.**

Meléndez (2018), los procedimientos la vida de control interno no se puede demostrar únicamente con una oportuna organización, por lo tanto es necesario que se ejecuten los principios en la implementación de procedimiento y funciones que garanticen una gestión productiva de una empresa. Entre los elementos de procedimientos tenemos: Sistematización y planeación, registro, informes.

### **3) Indicador Recursos humanos.**

Meléndez (2018), la efectividad de un sistema de control interno va depender del empleo de la calidad de personal de la organización, hay una alta posibilidad que el sistema puede fallar, por más automatizado que sea, a pesar que utilice las estrategias más refinadas que la tecnología pone a su alcance, si no se cuenta con personal adecuado para llevar adelante.

#### **2.2.2.3. Dimensión Gestión integral de la calidad.**

Cuatrecasas y Gonzales (2018), La gestión integral de la calidad se define al conjunto de características que posee servicios o productos y a su capacidad de satisfacción de los requerimientos del consumidor o usuario. La calidad ofrecida de productos o servicios deberá cumplir con las funciones y especificaciones para la que se ha diseñado esta debe ser ajustada a los requerimientos de los consumidores. La competitividad que muestra los bienes o servicios exigirá que se logre con rapidez y al mínimo coste. Según la norma ISO 8402, la calidad es la total de características de un ente que tiene la aptitud de satisfacer las necesidades explícitas o implícitas.

Platas y Cervantes (2018), En la gestión de la calidad, es la administración estratégica de la calidad que incluye, definiciones de conceptos, metodologías, técnicas, y procedimientos con un determinado enfoque al control integral de la calidad en todos sus procesos de funciones de la empresa. Dentro de la gestión de la calidad se puede mencionar: la reingeniería de los procesos, los procesos de comparación de la calidad y competitiva, el despliegue de la función de la calidad y finalmente la calidad de servicios. Así la administración estratégica de la calidad incide en el cambio de la cultura de las organizaciones empresariales e instituciones, ya que depende de las expectativas de distintos grupos especializados para incluir en su misión y visión, y a partir de estas establecer los objetivos, estrategias, políticas, proyecciones que va dirigir el comportamiento de la organización relacionado a la gestión de la calidad.

##### **2.2.2.3.1.1. Indicadores de la dimensión 3: Gestión integral de la calidad.**

## **1) Indicador gestión eficiente de venta.**

Parinell (2015), Involucra el desarrollo de productos, elaboración de precios, servicio al cliente, marketing, planificación y evaluación de resultados. Contar con un equipo eficiente y capacitado, con liderazgo. La gestión eficiente de ventas tiene las siguientes componentes.

### **➤ Control del proceso de ventas**

Parinell (2015), cada etapa del proceso deberá ser en un tiempo hábil, estableciendo una planificación correcta y seguirla.

### **➤ Planificación de ventas.**

Es esencial para las empresas, mucho más cuando se quieren alcanzar mejores resultados, ya que establece metas y objetivos.

### **➤ Contratación de talentos.**

La gestión de ventas se perjudica cuando el equipo de trabajo no cuenta con profesionales comprometidos y capacitados. Así es que la contratación de talentos es una estrategia fundamental.

### **➤ Capacitación del equipo.**

Capacitaciones constantes del equipo de ventas, para mejorar habilidades, su capacidad de relacionamiento y el trabajo con metas.

## **2) Indicador Control de Gestión.**

Claros (2016), Actividad encargada de vigilar la calidad del desempeño, que se debe concentrar en el ámbito económico, en medidas y en los indicadores destinado a la eficiencia. La intervención inteligente y sistemática realizada por personas sobre el conjunto de decisiones, acciones y recursos, para satisfacer propósitos, y tener éxito.

Pérez J. (2016), control de gestión se define como al control empresarial que convive con temas o instrumentos muy diversos, pero con una unidad homogénea y compartida de responsabilidades como son: determinar alcanzar los objetivos planeados dentro de la empresa, en este orden de ideas cabe resaltar la diferencia entre el control operativo y el control de gestión. El control de gestión es

el medio por el cual donde el directorio optimiza el uso efectivo de los recursos económicos de forma efectiva para el logro de los objetivos trazados de la empresa, cuya estrategia es gobernar las estrategias trazadas para lograr los objetivos específicos hasta conseguir una alta rentabilidad económica.

A continuación, se da a conocer la historia, Breve descripción, misión y valores de CONECTA RETAIL S.A. – EFE Y LA CURACAO.

## **1. Historia de la empresa.**

La empresa Curacao fue fundada con el nombre de Sociedad de Comercio e Industria de Curacao, a fines del siglo XIX, se dedicaba a la explotación de los puertos en la isla del mismo nombre. En 1911 se rebautiza como Curacao Trading Company, se dedicaba a la venta de productos para el hogar e insumos agrícolas. En 1945, cambia de rubro, al de electrodomésticos al detalle. Abrieron sus primeras tiendas con el nombre de Curacao Trading Company con un veloz crecimiento en Centroamérica.

En el año 2000 fortalece operaciones en Guatemala, El Salvador, Honduras, Nicaragua y República Dominicana. En el 2004, se abrieron dos sucursales en una de las principales ciudades con presencia latina en Estados Unidos: Houston; ocupando el nombre de Unión Comercial de Centroamérica, UNICOMER. En febrero de 2006 Curacao apertura en El Salvador, seguida por Nicaragua en octubre del mismo año, con sus ópticas. Se identifica en Centroamérica el logo y sus colores, además de su famoso personaje "Facilito", "Facilito se lo vendo, facilito se lo lleva, facilito lo compra".

La Curacao cuenta con 160 sucursales de la cadena, donde ofrece a sus clientes beneficios extras que le brindan seguridad y facilidad en su compra, donde destaca el crédito instantáneo, entrega gratis, garantía adicional y servicio de mantenimiento para los productos adquiridos en los almacenes de la empresa

## **2. Breve descripción.**

La Curacao expertos especialistas en tecnología, electrodomésticos y servicio al cliente. Especialista en electrodomésticos del Perú, forma parte del grupo Conecta

Retail. Con más de 30 años brindando soluciones para el hogar, cuenta con más de 80 tiendas en todo el Perú. La Curacao lleva modernidad a todo el país y mejora la calidad de vida de sus clientes, con sus productos y servicios.

La Curacao es una compañía dedicada a la comercialización de electrodomésticos y artículos para el hogar, con presencia en varios países de Centroamérica y el Caribe, en países suramericanos como Perú y Colombia. Para América Central y el Caribe, la compañía es operada por el Grupo Unicomer, en el Perú es operada por el Grupo EFE y Conecta Retail.

### **Misión.**

Modelar el mercado de electrodomésticos y mejorar la vida de nuestros consumidores facilitando su accesibilidad y promoviendo su bienestar en cada lugar del Perú.

### **Propósito.**

Mejorar la calidad de vida de las familias peruanas brindándoles productos y servicios de calidad y con el financiamiento accesible.

### **Valores**

- Actuamos con integridad siempre
- Trabajamos con responsabilidad
- Tratamos a las personas con respeto
- Brindamos la mejor experiencia a nuestros clientes.

### **Ficha técnica**

RUC: 20141189850

Razón Social: CONECTA RETAIL S.A.

Página Web: <http://www.efe.com.pe>

Nombre Comercial: Efe, Curacao

Tipo Empresa: Sociedad Anónima

Condición: Activo

Inicio de Actividades: 04 / Agosto / 1975

Actividades Comerciales: Venta de uso domestico

Vta. Min. Equipo de Uso Doméstico.

Otras Actividades de Transportes.

CIIU: 52335.

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

#### **2.3.1. Auditoria operativa.**

Blanco (2014), la auditoria operativa es para concluir sobre las operaciones financieras, económicas, administrativas y de otros indicadores, si sean realizado de acuerdo a las normas legales, procedimientos y estatutarias de procedimientos que son aplicables durante el proceso,

#### **2.3.2. Cadena de tiendas**

Dos o más establecimientos de propiedad y control asociados, con un solo centro de compras y mercadeo, con similares mercancías.

#### **2.3.3. Centro comercial**

Grupo de negocios minoristas planeado, desarrollado, poseído y administrado como una unidad.

#### **2.3.4. Administración de la fuerza de ventas**

Se trata del análisis, planeación, ejecución y control, que corresponden a las actividades de la fuerza de ventas, desde los objetivos; diseño de estrategia, reclutamiento y evaluación de los vendedores.

#### **2.3.5. Acciones.**

Herz (2017), Evaluado el rendimiento, la información contiene la medición de la eficiencia, eficacia y economía con la que se trabajó, se enfoca en el rendimiento de áreas como personal, productividad, calidad del trabajo y costo.

#### **2.3.6. Operaciones financieras**

La planificación financiera es la proyección de ventas, ingreso y activos, como base de estrategias de producción y mercadotecnia, así también la determinación de los recursos necesarios para lograr las proyecciones.

### **2.3.7. Informe**

Blanco (2014), Presentación del Trabajo de Auditoría donde están las observaciones, conclusiones y recomendaciones, en forma clara y concisa los puntos más débiles detectados mediante evidencias obtenidas.

### **2.3.8. Gestión integral de la calidad.**

Cuatrecasas y Gonzales (2018), La gestión integral de la calidad se define al conjunto de características que posee servicios o productos y a su capacidad de satisfacción de los requerimientos del consumidor o usuario.

### **2.3.9. Evaluación de desempeño**

La evaluación del desempeño es un proceso sistemático y periódico de estimación cuantitativa y cualitativa del grado de eficacia con el que las personas llevan a cabo las actividades y responsabilidades de los puestos que desarrollan.

### **2.3.10. Planificación financiera.**

Es el proceso de elaboración de un plan financiero integral, que garantice el logro de objetivos financieros que fueron determinados con anticipación, así como plazos, costes y otros.

### **2.3.11. Presentación de resultados**

El Estado de resultados debe mostrar la información relacionada con las operaciones de una entidad lucrativa en un periodo contable mediante un adecuado enfrentamiento de los ingresos con los costos y gastos relativos.

### **2.3.12. Gestión operativa**

La gestión operativa se define como un modelo de gestión compuesto por tareas y procesos enfocados en la mejora interna de las organizaciones, así aumentar su capacidad, conseguir los propósitos de sus políticas y sus diferentes objetivos operativos.



### **2.3.13. Gestión administrativa**

Fayol (1925) en su teoría general de la administración, enfoca el desempeño de la dirección jerárquica de la organización para que desarrolle todas las funciones administrativas.

### **2.3.14. Gestión financiera**

Fowler 2002 la gestión financiera como parte integrante del sistema de información de una empresa, es la técnica de procesamiento de datos que permite obtener información sobre la composición y evolución del patrimonio, los bienes de propiedad de terceros en poder del mismo y ciertas contingencias. Dicha información debería ser de utilidad para facilitar las decisiones de los administradores.

### **2.3.15. Procesos de mejora**

Son acciones constantes que mejoran los procesos en una organización, minimizando el margen de error y pérdidas.

### **2.3.16. Desempeño estratégico**

Gestión del Desempeño debe estar orientado por y alineado con la estrategia del negocio, de tal manera que pueda asociar el nivel de contribución individual a los objetivos de la organización.

### **2.3.17. Información financiera**

Información contable, estados financieros, informes o documentos soporte de la misma, que son elaborados por la empresa o instituciones y suministrados a los agentes económicos para que tomen sus decisiones, preferentemente en el corto plazo.

### **2.3.18. Control interno**

Son las medidas utilizadas por la empresa con el fin de protegerse contra errores, fraudes y asegurar la confiabilidad de los datos contables.

### **2.3.19. Eficacia**

El grado en que se cumplen los objetivos. Relación de la actividad y su efecto real.

### **2.3.20. Eficiencia**

La relación entre bienes, servicios, otros y los recursos empleados en su producción.

### **2.3.21. Informe de auditoría**

Resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, dando a conocer criterios y comentarios acerca de los estados financieros y otros.

### **2.3.22. Normas de auditoría**

Son reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con calidad y eficiencia.

### **2.3.23. Planificación.**

Blanco (2014), Se determinan los objetivos y el alcance, el tiempo requerido, la identificación de las áreas importantes y los potenciales problemas, que permita aplicar los procedimientos, criterios y recursos considerados necesarios. (p.36)

### **2.3.24. Revisión de acontecimientos posteriores.**

Blanco (2014), Revisión de acontecimientos posteriores, son sucesos que ocurren después de la fecha de cierre.

### **2.3.25. La organización.**

Meléndez (2018), El control interno está constituido por la dirección o gerencia con el objeto y plan perfecto definidos en diversas áreas de una organización, sin embargo, una dirección que no fija los objetivos no puede considerarse como una dirección eficiente.

### **2.3.26. La gestión.**

Pérez (2018), la gestión es realizar adecuadamente las actividades previamente planificadas, para el logro de los objetivos, sin embargo no está relacionado con la habitual reacción, porque los protagonistas de la acción es la persona que realiza las acciones porque para ello se planifico previamente.

### **2.3.27. Procedimientos.**

Meléndez (2018), los procedimientos sobre la vida de control interno no se pueden demostrar únicamente con una oportuna organización, por lo tanto, es necesario que se ejecuten los principios en la implementación de procedimiento y funciones que garanticen una gestión productiva de una empresa. (p:89)

### **2.3.28. Recursos humanos.**

Meléndez (2018), la efectividad de un sistema de control interno va depender del empleo o captación de la calidad de personal de la organización.

### **2.3.29. Método convencional de auditoria tributaria.**

Flores (2018), el presente método se realiza a una empresa en la cual los datos de la información contable y financiera que se presenta, se realizan debidamente sustentado y son elaborados considerando los principios de la contabilidad generalmente aceptados, (NICs y NIIFs)) y los dispositivos legales vigente en temas tributarias.

### **2.3.30. Método analítico de la auditoria tributaria.**

Flores (2018), método analítico de la auditoria tributaria, este método implica en realizar un análisis meticoloso y concienzudo de todos los datos de la información tributaria y contable del departamento de la contabilidad de la empresa como pueden ser también de: departamentos de compra, de ventas, producción etc.

#### **i. Técnicas de auditoria.**

Blanco (2014), Las técnicas de auditoria deben utilizar procesos de procedimientos de comprobación, llamados técnicas de auditoría. Las técnicas de auditoría son métodos eficientes de investigación y son pruebas que el auditor utiliza para conseguir evidencia para emitir su opinión profesional,

### **III. MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis General.**

HI: Existe una relación significativa entre la auditoria operativa y el control de la venta de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019

##### **3.1.2. Hipótesis específicas.**

HI: Existe una relación significativa entre las fases de la auditoria operativa y la gestión de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.

HI: Existe una relación significativa entre la auditoría financiera y el control interno de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.

HI: Existe una relación significativa entre la auditoria tributaria integral y la gestión integral de la calidad de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.

#### **3.2. Variables de estudio**

##### **3.2.1. Definición conceptual.**

###### **Auditoria Operativa.**

Arens (1996), la auditoría operativa se encarga de evaluar la eficiencia y eficacia, referido a procedimientos y métodos de operación de una organización. Además, que interactúa con las distintas áreas de la empresa, no limitándose únicamente a la generación de información financiera, también a implementar mejoras en cada una de las áreas, de acuerdo a los objetivos y necesidades de la organización.

###### **Control de ventas.**

Según Corvo (2020), el control de ventas es el análisis y medición del desempeño de la fuerza de ventas. Se trata de hacer notar y señalar sus desviaciones, determinar las causas, y tomar las medidas correctivas

adecuadas con el fin de enfrentar diferentes situaciones que se presenten.  
(p.47)

### **3.2.2. Definición operacional.**

#### **Variable Auditoria operativa.**

La variable auditoria operativa está integrada por tres dimensiones y las dimensiones son: Fases de la auditoria operativa, auditoría financiera, auditoria tributaria integral, la dimensión 1 Fases de la auditoria operativa, está integrado por tres indicadores, planificación, etapas de ejecución y el etapa de informe, la segunda dimensión, la auditoría financiera está integrada por tres indicadores llamadas, técnicas de auditoria, revisión de pasivos contingentes y los acontecimientos posteriores, la tercera dimensión, la auditoria tributaria integral esta calibrado por dos indicadores, el método convencional de la auditoría tributaria y el método analítico de la auditoria tributaria. El instrumento de auditoría operativa consta de 30 preguntas de respuestas cerradas cuya alternativa de respuesta se presenta de uno a cinco en escala de Likert, la data se recopilo en base de datos Excel y a partir de esta se importó a SPSS versión 26, con este paquete se demostró los modelos de la confiabilidad de la muestra, la estadística descriptiva e inferencial.

#### **Variable control de ventas.**

La variable control de ventas está integrada por tres dimensiones y las dimensiones son: Gestión, control interno y la gestión integral de la calidad, La dimensión gestión está integrado por siete indicadores, gestión administrativa, gestión operativa, gestión estratégica, gestión financiera, gestión económica, gestión tributaria y gestión de ventas, la segunda dimensión control interno que esta calibrado por tres indicadores, organización, procedimientos y recursos humanos y la tercera dimensión gestión integral de la calidad está integrado por dos indicadores Gestión eficiente de ventas y el control de ventas. El instrumento de control de ventas consta de 30 preguntas de respuestas cerradas cuya alternativa de respuesta se presenta de uno a cinco en escala de Likert, la data se recopilo en base de datos Excel y a partir de esta se importó a SPSS versión 26,

con este paquete se demostró los modelos de la confiabilidad de la muestra, la estadística descriptiva e inferencial.

Tabla 1: *Definición operacional.*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Auditoria operativa	Arens (1996), la auditoría operativa se encarga de evaluar la eficiencia y eficacia, referido a procedimientos y métodos de operación de una organización.	La variable auditoria operativa está integrada por tres dimensiones y las dimensiones son: Fases de la auditoria operativa, auditoría financiera, auditoria tributaria integral. Cada uno de las dimensiones está integrado por indicadores que se aprecia en la columna cinco de esta tabla.	Fases de la auditoria operativa	Planificación Etapas de ejecución Etapa del informe Técnicas de auditoria
			Auditoría financiera	Revisión de pasivos contingentes
				Revisión de acontecimientos posteriores
			Auditoria tributaria integral	Método convencional de auditoria tributaria
Control de ventas	Corvo (2019), el control de ventas es el análisis y medición del desempeño de la fuerza de ventas. Se trata de hacer notar y señalar sus desviaciones, determinar las causas, y tomar las medidas correctivas adecuadas con el fin de enfrentar diferentes situaciones que se presenten.	La variable control de ventas está integrada por tres dimensiones y las dimensiones son: Gestión, control interno y la gestión integral de la calidad. Cada uno de las dimensiones está integrado por indicadores que se aprecia en la columna cinco de esta tabla.		Método analítico de la auditoria tributaria
			Gestión	Gestión administrativa Gestión estratégica Gestión operativa Gestión financiera
				Gestión económica, tributaria y ventas
			Control interno	Organización Procedimientos Recursos humanos
				Gestión integral de la calidad
				Control de gestión

### 3.3. Tipo y nivel de la investigación.

#### 3.3.1. Tipo de investigación.

Baena (2018), Sánchez, Reyes y Mejía (2018), El tipo de investigación es de tipo aplicada por que contamos en el desarrollo de nuestra investigación con los antecedentes nacionales e internacionales y con respaldo de diversos tratadistas autores de libros de origen nacional e internacional, además este tipo de

investigación se sostiene a partir de la investigación básica cuya característica de la investigación aplicada es que da solución de inmediato a las problemas existentes detectados durante el desarrollo de la investigación científica.

### **3.3.2. Nivel de investigación.**

Hernández et al (2018), El nivel de investigación, es de acuerdo al fin que persigue las investigadoras, en nuestro caso el nivel es explicativa correlacional.

### **3.4. Diseño de la investigación**

Hernández et al (2018), el diseño de la investigación es no experimental porque durante la investigación no se realizó la manipular las variables y se observó en su ambiente natural los fenómenos o hechos que ocurren para analizarlos, además en una investigación no experimental no se genera control o ninguna situación, en este orden de ideas solo se observa lo que ya existía, y no causados intencionalmente por quien realiza la investigación.

### **3.5. Población y muestra de estudio.**

#### **3.5.1. Población.**

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), La población es un conjunto que está integrado por todos los componentes que cuentan con características homogéneas, es un conjunto de casos o elementos estos pueden ser individuos, objetos o acontecimientos que comparten determinados criterios, además debe estar en un área segmentada para ser estudiados. La población que comprende la presente investigación son los trabajadores de la empresa de electrodomésticos la Curacao de Cusco, en un total de 22 trabajadores.

#### **3.5.2. Muestra**

Sánchez, Reyes y Mejía (2018) Conjunto de individuos o casos extraídos de la totalidad de la población mediante un modelo de muestreo seleccionado; no probabilístico. La muestra es no probabilística porque en este de tipo de muestra no se emplea los modelos para calcular, además no se necesita que el marco

muestral sea necesariamente representativo porque aquí se mide a criterios del investigador la cantidad de individuos seleccionados donde  $N=n$ .

### 3.5.3. Muestreo censal.

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), el muestreo es censal, cuando se hacen las encuestas a la totalidad de los individuos de la población, en la presente investigación se ha seleccionado a toda la población para el proceso de la encuesta. En la presente investigación se utilizó muestreo censal y por el criterio de las autoras, se considerando 22 trabajadores de la empresa de electrodomésticos la Curacao Cusco.

## 3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

### 3.6.1. Técnicas de recolección de datos.

Baena (2018), La técnica de recolección de los datos son los “cuestionarios de la encuesta”, que se aplicó a los encargados y trabajadores de la empresa La CURACAO Cusco, las técnicas son papeles muy importantes en una investigación científica, a tal punto que se puede decir que determina incluso la estructura de los resultados, porque, los resultados de la data y las apreciaciones de los individuos son dependientes de las técnicas de encuesta.

### 3.6.2. Instrumentos de recolección de datos.

Sánchez, Reyes y Mejía (2018), Los instrumentos utilizados son las “hojas de la encuesta”, los instrumentos son los medios que sirven de apoyo para el logro de uso de las técnicas y de esta forma conseguir la correcta desarrollo de la encuesta en los individuos de la muestra.

### 3.6.3. Validación de los instrumentos.

Tabla 2. *Certificado de validación de los instrumentos.*

Ítems	Expertos validadores.	Auditoria operativa.	Control de ventas.
1	Dra. Teresa Giovanna Chirinos Gastelu	98 %	99%
2	Mg. Percy Jorge Suárez Ymbertis	99%	98%
	Puntaje promedio	99 %	99 %



### 3.6.4. Confiabilidad de instrumentos.

Tabla 3. Confiabilidad de Alfa de Cronbach de precisión del muestreo de instrumento de la variable Auditoría operativa de la empresa de electrodomésticos CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,928	,931	30

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza si escala elemento se ha suprimido	de Correlación el total de elementos se ha corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Fases de la auditoría operativa 1	62,95	363,284	,618	,924
Fases de la auditoría operativa 2	62,91	358,658	,695	,923
Fases de la auditoría operativa 3	62,82	361,299	,652	,924
Fases de la auditoría operativa 4	63,18	372,346	,460	,926
Fases de la auditoría operativa 5	63,14	368,028	,559	,925
Fases de la auditoría operativa 6	63,18	377,775	,361	,927
Fases de la auditoría operativa 7	63,00	359,048	,698	,923
Fases de la auditoría operativa 8	62,95	362,045	,735	,923
Fases de la auditoría operativa 9	62,86	364,219	,666	,924
Fases de la auditoría operativa 10	63,00	363,619	,670	,924
Auditoría financiera 11	62,86	365,933	,595	,924
Auditoría financiera 12	62,86	367,552	,581	,925
Auditoría financiera 13	62,82	363,299	,657	,924
Auditoría financiera 14	63,00	359,143	,671	,923
Auditoría financiera 15	62,86	354,695	,732	,922
Auditoría financiera 16	63,14	361,933	,683	,923
Auditoría financiera 17	63,41	364,539	,538	,925
Auditoría financiera 18	63,50	367,786	,585	,925
Auditoría financiera 19	63,18	364,346	,469	,926
Auditoría financiera 20	63,14	373,171	,300	,929
Auditoría tributaria integral 21	62,77	385,041	,090	,932
Auditoría tributaria integral 22	63,14	377,171	,278	,929
Auditoría tributaria integral 23	63,14	376,695	,343	,927
Auditoría tributaria integral 24	63,32	372,894	,513	,926
Auditoría tributaria integral 25	63,05	359,760	,818	,922
Auditoría tributaria integral 26	62,86	374,123	,377	,927
Auditoría tributaria integral 27	62,95	366,236	,463	,926
Auditoría tributaria integral 28	63,23	371,803	,462	,926
Auditoría tributaria integral 29	63,05	370,236	,416	,927
Auditoría tributaria integral 30	63,32	369,656	,457	,926

Tabla 4. *Confiabilidad de Alfa de Cronbach de la precisión del muestreo de instrumento de la variable Control de ventas de la empresa de electrodomésticos CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,930	,934	30

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Gestión 31	63,05	361,188	,685	,925
Gestión 32	63,00	356,571	,764	,924
Gestión 33	62,95	360,903	,638	,926
Gestión 34	63,36	371,195	,491	,928
Gestión 35	63,32	367,561	,572	,927
Gestión 36	63,41	372,729	,517	,928
Gestión 37	63,32	366,132	,608	,926
Gestión 38	63,18	365,965	,642	,926
Gestión 39	63,09	366,372	,590	,927
Gestión 40	63,14	361,266	,667	,926
Control interno 41	63,00	364,952	,617	,926
Control interno 42	63,05	368,141	,567	,927
Control interno 43	62,91	362,468	,707	,925
Control interno 44	63,18	359,965	,654	,926
Control interno 45	63,09	357,991	,712	,925
Control interno 46	63,27	362,398	,637	,926
Control interno 47	63,59	363,587	,560	,927
Control interno 48	63,64	367,861	,592	,927
Control interno 49	63,32	366,513	,449	,929
Control interno 50	63,32	375,465	,259	,932
Gestión integral de la calidad 51	62,95	382,807	,132	,934
Gestión integral de la calidad 52	63,32	374,799	,330	,930
Gestión integral de la calidad 53	63,36	374,338	,487	,928
Gestión integral de la calidad 54	63,50	374,071	,513	,928
Gestión integral de la calidad 55	63,23	360,374	,803	,924
Gestión integral de la calidad 56	63,05	373,855	,402	,929
Gestión integral de la calidad 57	63,14	366,695	,455	,929
Gestión integral de la calidad 58	63,41	371,682	,467	,928
Gestión integral de la calidad 59	63,18	371,013	,384	,930
Gestión integral de la calidad 60	63,55	368,641	,474	,928

### **3.7. Métodos de análisis de datos**

INEI (2020), Los métodos de análisis de datos se da con la recopilación de las encuestas a partir de ser consolidado en el archivo Excel e importado a SPSS versión 26, además se utilizó en variables y dimensiones, luego para medir el grado de confiabilidad de alfa de Cronbach, se demostró los modelos de la estadística descriptiva e inferencial de la presente investigación que lleva dos instrumentos.

### **3.8. Aspectos éticos.**

La presente investigación científica aplicada se realizó respetando la estructura de prácticas de la comunidad de investigación científica basado en normas y valores éticos, con total respeto a investigaciones anteriores que nos anteceden en nuestras antecedentes nacionales e internacionales, con el uso correcto de las normas APA y cumpliendo con los lineamientos de estructura de universidad, así como el respeto a la identidad, valores, principios, con total respeto sus opiniones que se consiguió a través de la encuesta de las personas que trabajan en la Empresa de Electrodomésticos la Curacao Cusco.

En tal sentido la información obtenida de la Empresa de Electrodomésticos la Curacao Cusco, los hallazgos no ha sido modificada, porque se buscó información verdadera. Puntualizamos el proceso de la investigación se dio el inicio y el fin respetando también la metodología, diseño de la investigación y los resultados logrados en esta investigación no se manipulo de ninguno de las dos variables, y los instrumentos se midió dentro de su ambiente natural sin alterar ningún comportamiento de los individuos.

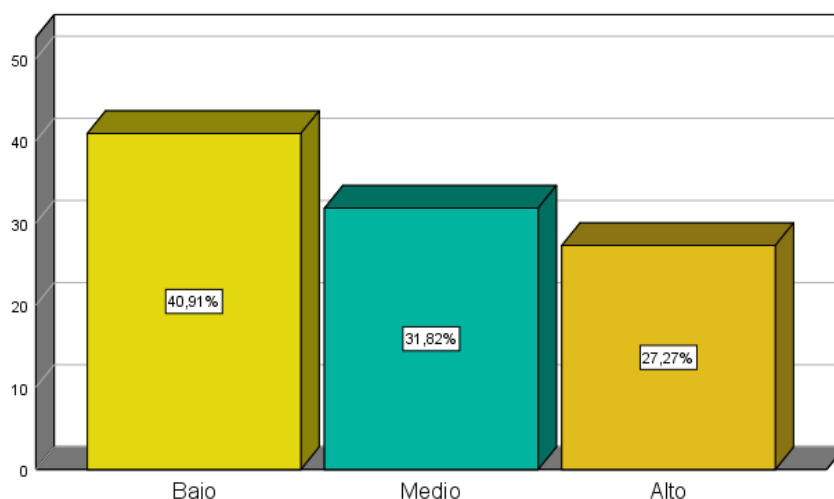
## IV. RESULTADOS

### 4.1. RESULTADOS DE LA ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA.

#### 4.1.1. Resultados de tablas y gráficos de la variable Auditoría operativa de la empresa de electrodomésticos CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.

*Tabla 5. Frecuencia y porcentaje estadística de la variable Auditoría operativa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Auditoría operativa de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	9	40,9	40,9	40,9
	Medio	7	31,8	31,8	72,7
	Alto	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



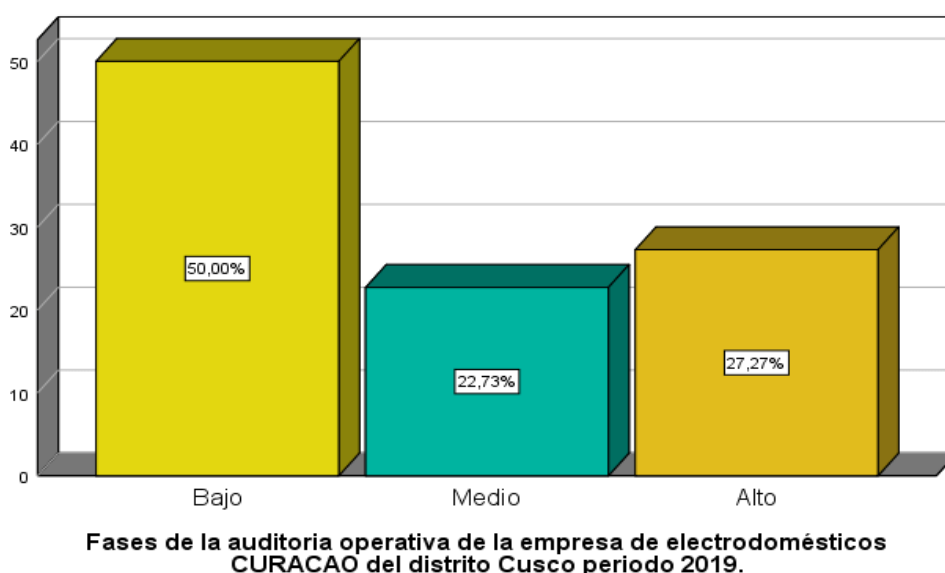
**Auditoría operativa de la empresa de electrodomésticos CURACAO del distrito Cusco periodo 2019**

*Gráfico 1. Se muestra datos de evidencia estadística de la variable Auditoría operativa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Según la tabla 5 y Grafico 1, se evidencia en los datos el resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 40.91% de los trabajadores de la empresa de electrodomésticos La CURACAO opinaron que el nivel de auditoría es de nivel bajo, el 31.82% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 27.27% de los encuestados lo consideran como nivel alto.

*Tabla 6. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Fases de la auditoría operativa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Fases de la auditoría operativa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	11	50,0	50,0	50,0
	Medio	5	22,7	22,7	72,7
	Alto	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



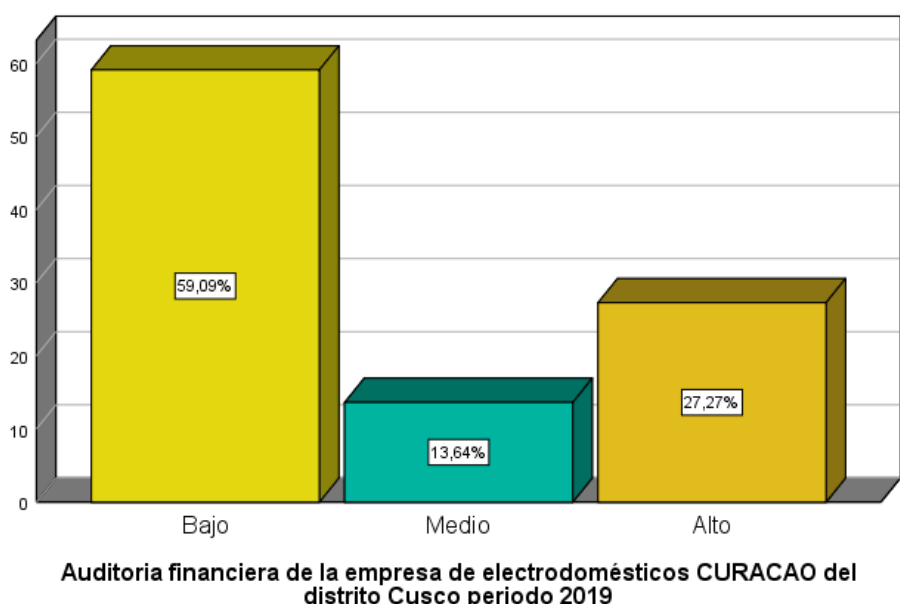
*Gráfico 2. Se muestra datos de evidencia estadística de los Elementos tangibles de las fases de la auditoría operativa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito de Cusco periodo 2019.*

Según la tabla 6 y gráfico 2, se evidencia el resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 50% de los trabajadores de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019 indican que las fases de la auditoría operativa son de nivel bajo, el 27.27% de los encuestados señalaron como nivel alto y el 22.73% de los encuestados consideran como nivel alto.

*Tabla 7. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Auditoría financiera de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Auditoría financiera de la empresa de electrodomésticos La CURACAO  
del distrito Cusco periodo 2019

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	13	59,1	59,1	59,1
	Medio	3	13,6	13,6	72,7
	Alto	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

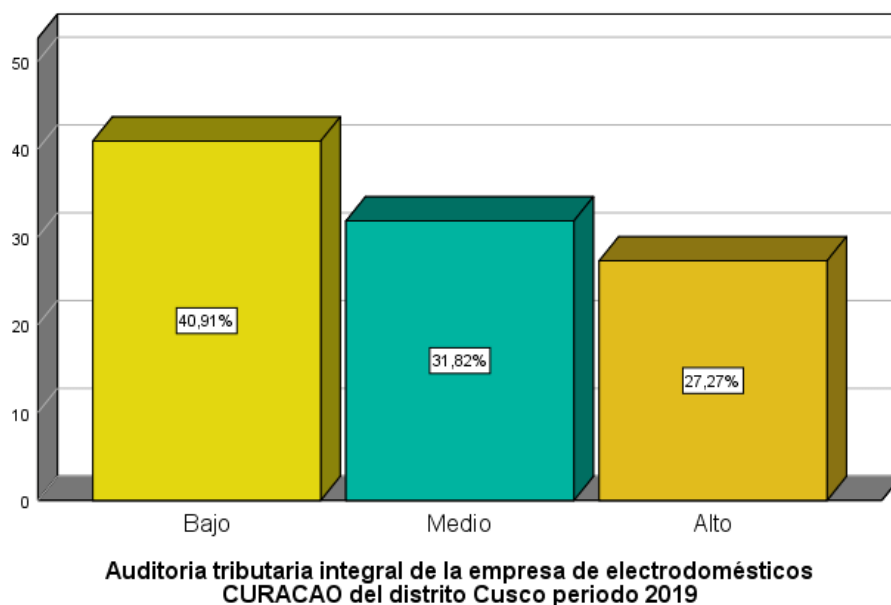


*Gráfico 3. Se muestra los datos de evidencia estadística de la auditoría financiera de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito de cusco periodo 2019.*

Según la tabla 7 y grafico 3 se evidencia los datos del resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 59.09% de los trabajadores de la empresa de electrodomésticos La CUCACAO opinaron que la auditoría financiera es de nivel bajo, el 13.64% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 27.27% de los encuestados consideran como nivel alto.

*Tabla 8. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Auditoría tributaria integral de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Auditoria tributaria integral de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	9	40,9	40,9	40,9
	Medio	7	31,8	31,8	72,7
	Alto	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



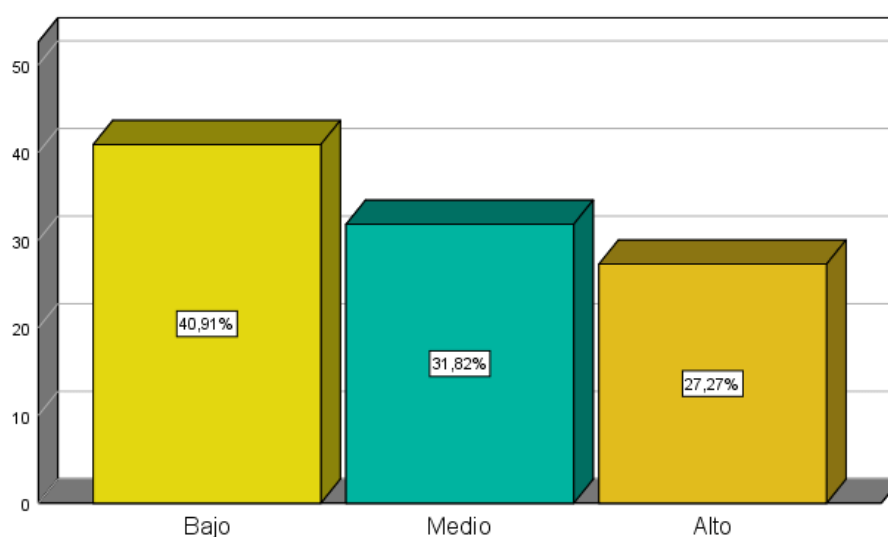
*Gráfico 4. Se muestra los datos de evidencia estadística de la auditoría tributaria integral de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito de cusco periodo 2019.*

Según la tabla 8 y grafico 4 se evidencia los datos del resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 40.91% de los trabajadores de la empresa de electrodomésticos La CURACAO opinaron que la auditoría tributaria integral es de nivel bajo, el 31.82% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 27.27% de los encuestados consideran como nivel alto.

*Tabla 9. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión Control de ventas de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Control de ventas de la empresa de electrodomésticos CURACAO del distrito Cusco periodo 2019

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	9	40,9	40,9	40,9
	Medio	7	31,8	31,8	72,7
	Alto	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



**Contro de ventas de la empresa de electrodomésticos CURACAO del distrito Cusco periodo 2019**

*Gráfico 5. Se muestra los datos de evidencia estadística del control de ventas de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito de cusco periodo 2019.*

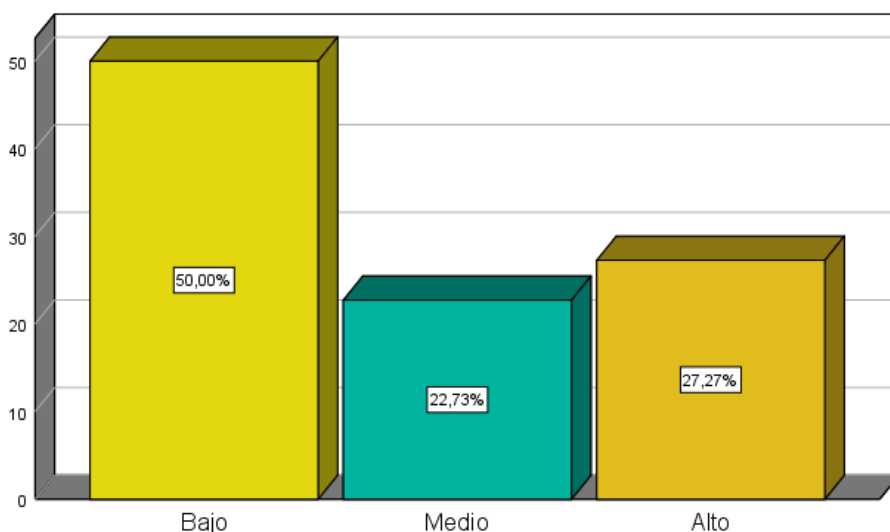
Según la tabla 9 y grafico 5 se evidencia los datos del resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 40.91% de los trabajadores de la empresa de electrodomésticos la CUCACAO opinaron que el control de ventas de la empresa es de nivel bajo, el 31.82% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 27.27% de los encuestados consideran como nivel alto.



*Tabla 10. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión gestión de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Gestión de la empresa de electrodomésticos CURACAO del distrito  
Cusco periodo 2019

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	11	50,0	50,0	50,0
	Medio	5	22,7	22,7	72,7
	Alto	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



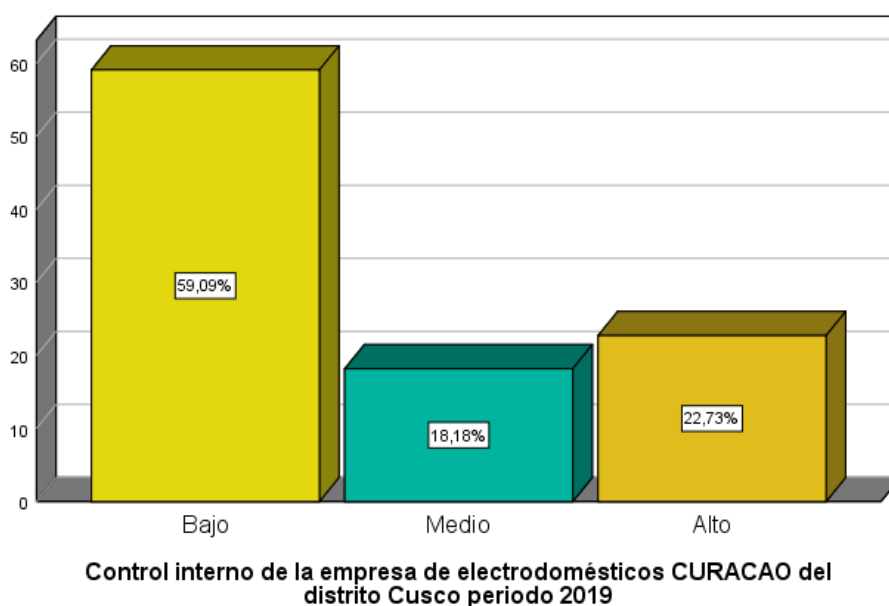
**Gestión de la empresa de electrodomésticos CURACAO del distrito  
Cusco periodo 2019**

*Gráfico 6. Se muestra los datos de evidencia estadística de la gestión de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito de cusco periodo 2019.*

Según la tabla 10 y gráfico 6 se evidencia los datos del resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 50% de los trabajadores de la empresa de electrodomésticos la CURACAO opinaron que la gestión de la empresa es de nivel bajo, el 22.73% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 27.27% de los encuestados consideran como nivel alto.

*Tabla 11. Frecuencia y porcentaje estadística de la dimensión control interno de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Control interno de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	59,1	59,1	59,1
	Medio	4	18,2	18,2	77,3
	Alto	5	22,7	22,7	100,0
	Total	22	100,0	100,0	

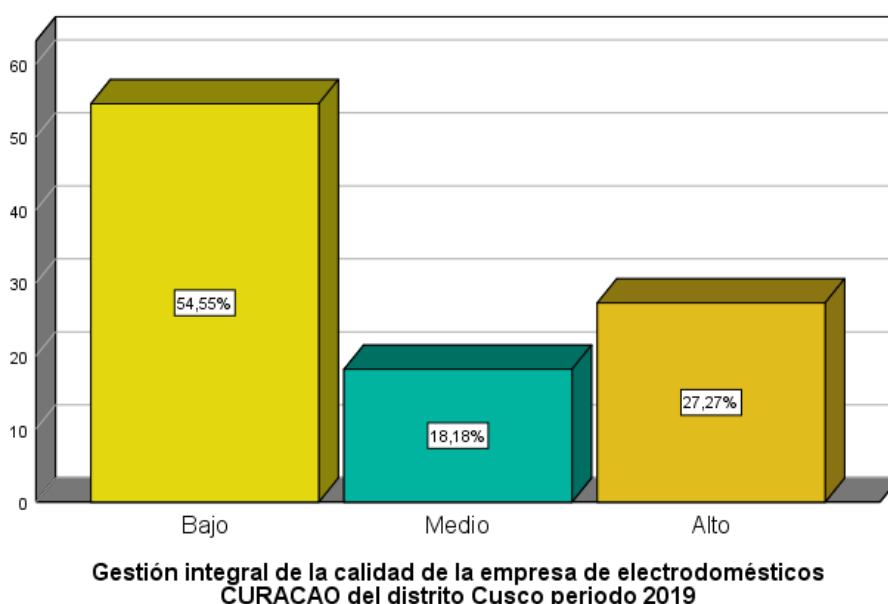


*Gráfico 7. Se muestra los datos de evidencia estadística del control interno de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito de cusco periodo 2019.*

Según la tabla 11 y grafico 7 se evidencia los datos del resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 59.09% de los trabajadores de la empresa de electrodomésticos La CURACAO opinaron que el control interno de la empresa es de nivel bajo, el 18.18% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 22.73% de los encuestados consideran como nivel alto.

*Tabla 12. Frecuencia y porcentaje estadística de la Gestión integral de la calidad de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Gestión integral de la calidad de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Bajo	12	54,5	54,5	54,5
	Medio	4	18,2	18,2	72,7
	Alto	6	27,3	27,3	100,0
	Total	22	100,0	100,0	



*Gráfico 8. Se muestra los datos de evidencia estadística de la gestión integral de la calidad de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito de cusco periodo 2019.*

Según la tabla 12 y grafico 8 se evidencia los datos del resultado de la estadística descriptiva. Se infiere que el 54.55% de los trabajadores de la empresa de electrodomésticos la CURACAO opinaron que la gestión integral de la calidad de la empresa es de nivel bajo, el 18.18% de los encuestados señalaron como nivel medio y el 27.27% de los encuestados consideran como nivel alto.

## **Prueba de la normalidad**

En la Estadística Paramétrica que se asuma que la población total de la cual la muestra es extraída tiene una distribución normal o aproximadamente normal. Esta propiedad se demuestra mediante el modelo de prueba de normalidad y es necesaria para que algunas pruebas de hipótesis sean válidas. Sin embargo, en muchas ocasiones no se puede determinar la distribución original ni la distribución de los estadísticos por lo que en realidad no tenemos un parámetro a estimar, sólo tenemos distribuciones que comparar. En estos casos empleamos la estadística no paramétrica.

La estadística no paramétrica, es una rama de la Estadística que estudia las pruebas y modelos estadísticos cuya distribución subyacente no se ajusta a los llamados criterios paramétricos. Se determinó mediante la prueba de normalidad que las variables de estudio no cumplen una distribución normal de media, es decir, que ambas variables son no paramétricas, concluyendo que el proceso de prueba de hipótesis general y específico de la presente investigación se realizó mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

Para determinar el estadístico de la prueba de inferencia se va utilizar el modelo de la normalidad de Shapiro Wilk, porque en muestras menores a 50 es el más potente para determinar el estadístico adecuado. Por lo tanto, la prueba de inferencia de hipótesis general y específico se ha realizado con el modelo de inferencia de coeficiente de correlación de Rho de Spearman.

*Tabla 13. Prueba de normalidad.*

Pruebas de normalidad	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Esta dístic o	gl	Sig.	Esta dístic o	gl	Sig.
Auditoria operativa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019	,259	22	,000	,788	22	,000
Fases de la auditoria operativa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.	,313	22	,000	,746	22	,000
Auditoría financiera de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019	,368	22	,000	,686	22	,000
Auditoria tributaria integral de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019	,259	22	,000	,788	22	,000
Control de ventas de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019	,259	22	,000	,788	22	,000
Gestión de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019	,313	22	,000	,746	22	,000
Control interno de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019	,364	22	,000	,699	22	,000
Gestión integral de la calidad de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019	,340	22	,000	,718	22	,000
a. Corrección de significación de Lilliefors						

## 4.2. RESULTADOS DE PRUEBAS INFERENCIALES.

### 4.2.1. Prueba de inferencia de la hipótesis general:

#### a. Prueba de hipótesis general.

HI: Existe relación significativa entre la auditoria operativa y el control de ventas de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito de Cusco periodo 2019.

H0: No existe relación significativa entre la auditoria operativa y el Control de ventas de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito de Cusco periodo 2019.

#### b. Nivel de decisión.

Si la significancia  $\geq 0.05$ ; se rechaza Hipótesis nula

Si la significancia  $\leq 0.05$ ; se acepta hipótesis nula

#### c. Estadístico.

La prueba de estimación de los parámetros de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Spearman.

#### d. Cálculos.

Tabla 14. *Significancia y Correlación de la variable Auditoria operativa y Control de ventas de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

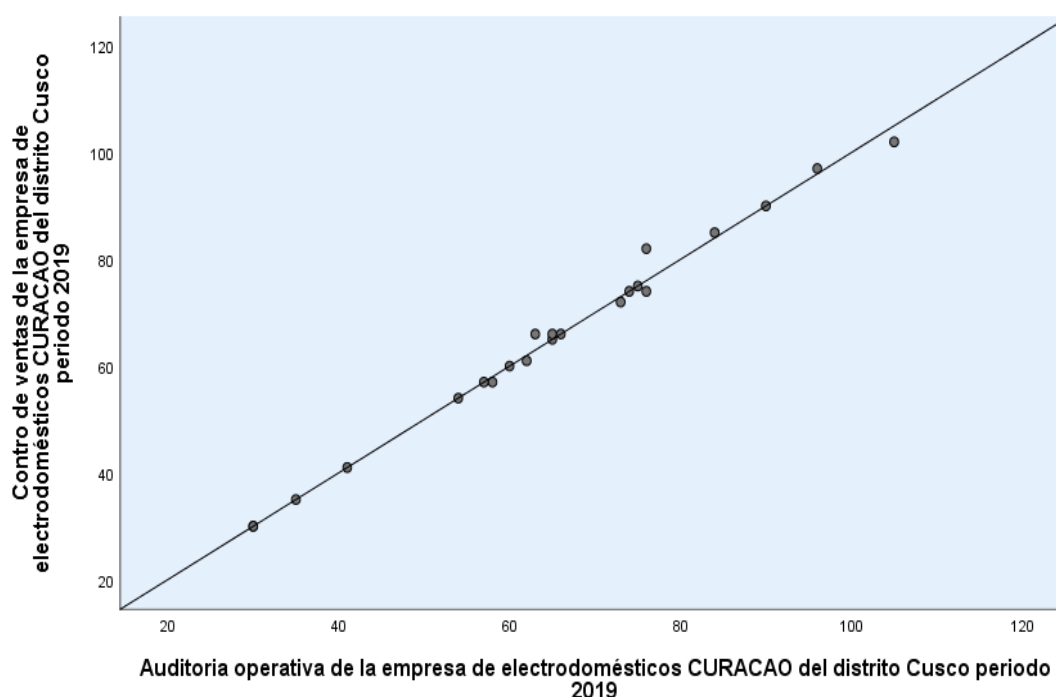
#### Correlaciones

			Auditoria operativa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019	Control de ventas de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019
Rho Spearman	de Auditoria operativa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito N Cusco periodo 2019	de la Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de 1,000	,992**
			.	,000
			22	22
	Control de ventas de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito N Cusco periodo 2019	de la Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de ,992**	1,000
			,000	.
			22	22

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

## Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia la hipótesis general una correlación positiva alta y una significancia de coeficiente de correlación de Spearman, la correlación es de 0,992 y la significancia es de  $p$  valor  $0,000 < 0,050$   $p$  valor esperado para la conservación de estatus quo, por lo tanto, se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de la prueba de inferencia de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que en ambas variables de estudio la correlación es significativa al nivel de intervalo de confianza de 95 %, y existe una relación dependiente entre la teoría de auditoría operativa y el control de la venta de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.



*Gráfico 9. Gráfico de regresión simple de medición control de ventas y auditoría operativa de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Se observa en el gráfico 9, de regresión de dispersión simple, la tendencia de correlación alta positiva entre la variable auditoría operativa y el control de ventas de los instrumentos de acuerdo a su comportamiento de los encuestados muestreados en la encuesta.

#### 4.2.2. Prueba de inferencia de la hipótesis específica:

##### a. Prueba de hipótesis específica 1.

H1: Existe relación significativa entre las fases de la auditoria operativa y la Gestión de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito de Cusco periodo 2019.

H0: No existe relación significativa entre las fases de la auditoria operativa y la Gestión de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito de Cusco periodo 2019.

##### b. Nivel de decisión.

Si la significancia  $\geq 0.05$ ; se rechaza hipótesis nula.

Si la significancia  $\leq 0.05$ ; se acepta hipótesis nula.

##### c. Estadístico.

La prueba de estimación de los parámetros de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Spearman.

#### Cálculos.

*Tabla 15. Significancia y Correlación de las variables Fases de la auditoria operativa y la variable Gestión de la empresa de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito de Cusco periodo 2019.*

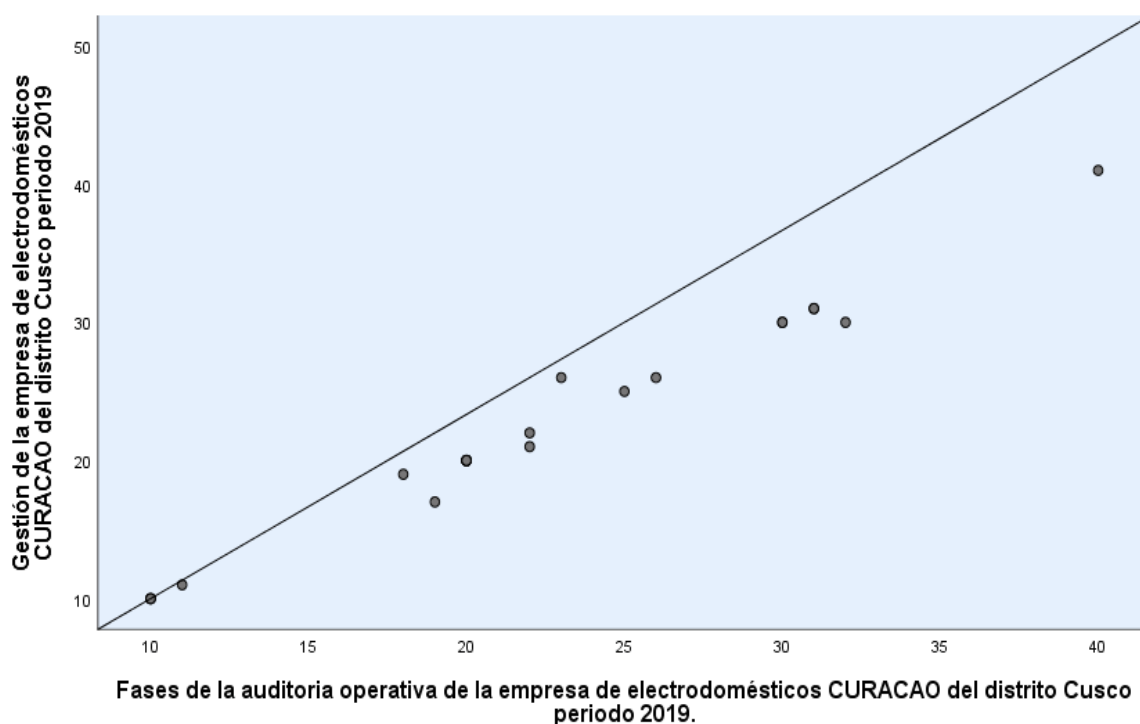
Correlaciones			
Rho Spearman	Fases de la auditoria operativa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.	Coefficiente de correlación de Sig. (bilateral) N	de 1,000
			,990**
			,000
			22
	Gestión de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.	Coefficiente de correlación de Sig. (bilateral) N	de ,990**
			1,000
			,000
			22

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



## Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis específica una correlación positiva alta y significancia de coeficiente de Spearman, la correlación es alta positiva de 0,992 y una significancia de N valor = 0,000 < 0.050 p valor esperado para la conservación de estatus quo, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de la prueba de inferencia de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que en ambas variables de estudio la correlación es significativa al nivel de intervalo de confianza de 95 % , y existe una relación directa positiva alta de dependencia entre las variables Fases de la auditoría operativa y la variable Gestión de la empresa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito de Cusco periodo 2019.



*Gráfico 10. Gráfico de regresión simple de medición gestión de la empresa y fases de la auditoría operativa de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Se observa en el gráfico 10, de regresión de dispersión simple, la tendencia de correlación alta positiva entre la variable gestión de la empresa y fases de la auditoría operativa de acuerdo al comportamiento de los encuestados muestreados en la encuesta.

#### 4.2.2. Prueba de inferencia de la hipótesis específica:

##### a. Prueba de hipótesis específica 2.

HI: Existe una relación significativa entre la auditoría financiera y el control interno de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.

H0: No existe una relación significativa entre la auditoría financiera y el control interno de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.

##### b. Nivel de decisión.

Si la significancia  $\geq 0.05$ ; se rechaza hipótesis nula.

Si la significancia  $\leq 0.05$ ; se acepta hipótesis nula.

##### c. Estadístico.

La prueba de estimación de los parámetros de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Spearman.

##### Cálculos.

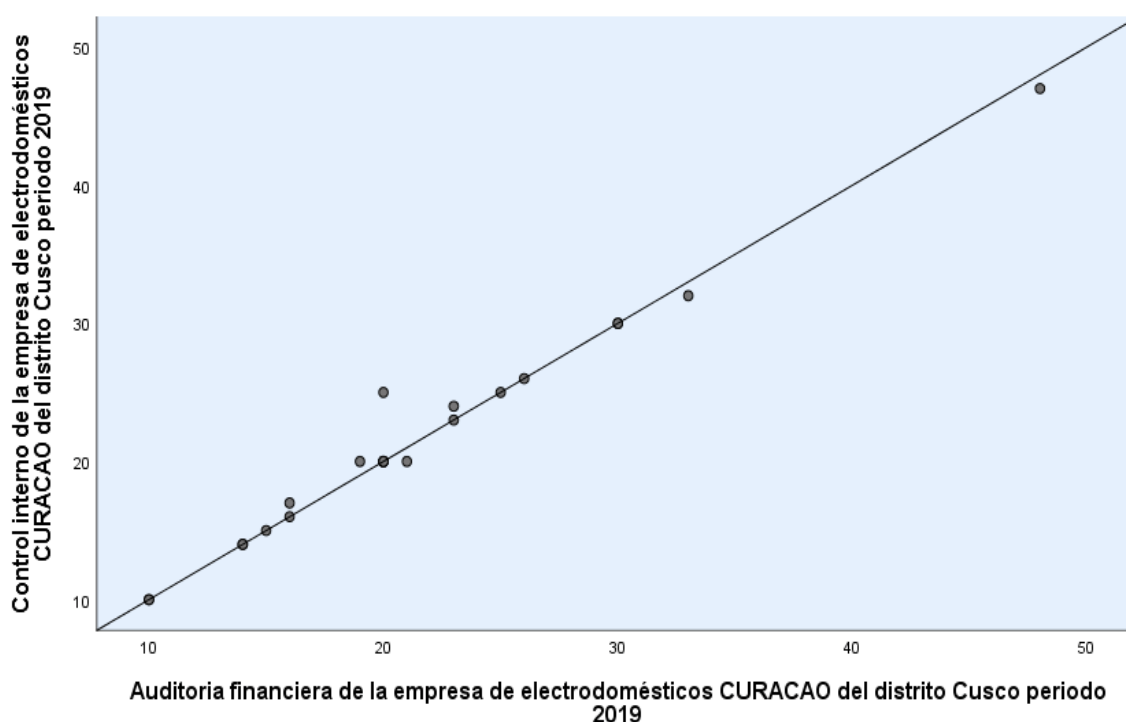
*Tabla 16. Significancia y Correlación de las variables auditoría financiera y el control interno de la empresa de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito de Cusco periodo 2019.*

			Correlaciones	
			Auditoría financiera de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019	Control interno de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019
Rho de Spearman	Auditoría financiera de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 22	,970** ,000 22
	Control interno de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,970** ,000 22	1,000 . 22

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

### Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis específica 2 una correlación positiva alta y significancia de coeficiente de Spearman, la correlación es alta positiva de 0,970 y una significancia de  $p \text{ valor} = 0,000 < 0.050$   $p \text{ valor}$  esperado para la conservación de estatus quo, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de la prueba de inferencia de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que en ambas variables de estudio la correlación es significativa al nivel de intervalo de confianza de 95 % , y existe una relación directa positiva alta de dependencia, entre las variables auditoría financiera y control interno de la empresa de electrodomésticos CURACAO del distrito Cusco periodo 2019



*Gráfico 11. Gráfico de regresión simple de medición gestión del control interno y auditoría financiera de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Se observa en el grafico 11, de regresión de dispersión simple, la tendencia de correlación alta positiva entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento de los individuos muestreados en la encuesta de las variables control interno y auditoría financiera de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito de Cusco periodo 2019.

#### 4.2.2. Prueba de inferencia de la hipótesis específica:

##### a. Prueba de hipótesis específica 3.

H1: Existe una relación significativa entre la auditoría tributaria integral y la gestión integral de la calidad de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.

H0: Existe una relación significativa entre la auditoría tributaria integral y la gestión integral de la calidad de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.

##### b. Nivel de decisión.

Si la significancia  $\geq 0.05$ ; se rechaza hipótesis nula.

Si la significancia  $\leq 0.05$ ; se acepta hipótesis nula.

##### c. Estadístico.

La prueba de estimación de los parámetros de hipótesis se realizó mediante el proceso estadístico no paramétrico coeficiente de correlación de Spearman.

##### d. Cálculos.

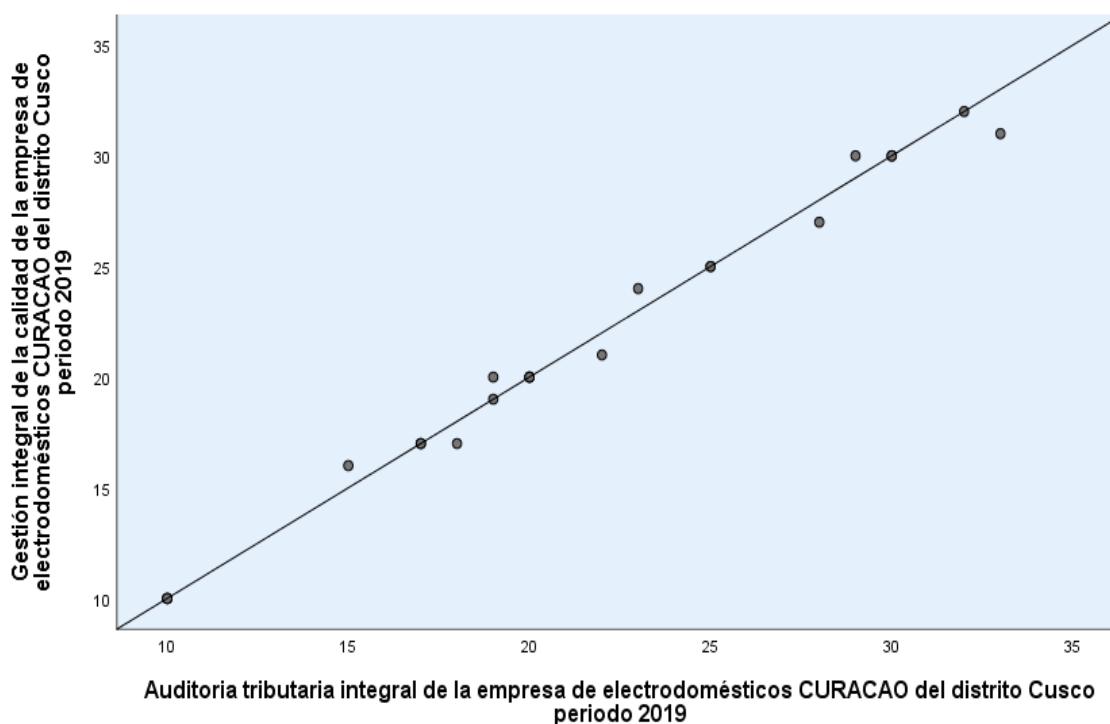
*Tabla 17. Significancia y Correlación de las variables auditoría tributaria integral y la gestión integral de la calidad de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito de Cusco periodo 2019.*

Correlaciones			
Rho Spearman	Auditoría tributaria integral de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Auditoría tributaria integral Gestión integral de la de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019
			de 1,000 ,994**
			,000
		22	22
	Gestión integral de la calidad de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	de ,994** 1,000
			,000
		22	22

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

### Interpretación:

Se determinó mediante la prueba de inferencia de hipótesis específica 3 una correlación positiva alta y significancia de coeficiente de Spearman, la correlación es alta positiva de 0,994 y una significancia de N valor = 0,000 < 0.050 p valor esperado para la conservación de estatus quo, por lo tanto se rechazó la Hipótesis nula, concluyendo que hay suficiente evidencia en los datos de los resultados de la prueba de inferencia de coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que en ambas variables de estudio la correlación es significativa al nivel de intervalo de confianza de 95 % , y existe una relación directa positiva alta de dependencia, entre las variables auditoría tributaria integral y gestión integral de la calidad de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.



*Gráfico 12. Gráfico de regresión simple de medición gestión integral de calidad y auditoría tributaria integral de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.*

Se observa en el gráfico 12, de regresión de dispersión simple, la tendencia de correlación alta positiva entre las variables de estudio de acuerdo a su comportamiento de los individuos muestreados en la encuesta de las variables gestión integral de la calidad y auditoría tributaria integral de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito de Cusco periodo 2019.

## **V. DISCUSION**

A partir de los hallazgos científicos logrados en la presente investigación con el planteamiento de la hipótesis general y específicos en cada una de ellas se logró la dirección de la investigación, una correlación significativa entre los instrumentos de la Variable 1 y con los instrumentos de la variable 2, por lo tanto, resaltaremos los hallazgos nacionales e internacionales de nuestros antecedentes, así mismo se detallara en que puntos estamos totalmente de acuerdo o en desacuerdo con cada uno de nuestros antecedentes.

### **5.1. Análisis de discusión de datos.**

Estando de acuerdo con los siguientes antecedentes nacionales con, Aguilar (2018), en los puntos que concordamos cuanta con antecedentes internacionales y nacionales, con las definiciones de las bases teóricas, cuenta con las conclusiones, recomendaciones y los anexos de matriz de consistencia y los instrumentos, estando de acuerdo con los autores, Mantilla y Ruiz (2017), con su marco muestral y el muestreo, las técnicas de recolección de datos y con su instrumento de recolección de datos, con la confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,853 y 0,835 de confiabilidad en la precisión de la muestra de los instrumentos, además cuenta con resultados descriptivos proporcionales, estando de acuerdo con Huamán (2014), en el tipo de investigación que es igual a la nuestra, de tipo aplicada, al igual que nosotros cuenta también con nivel de investigación Explicativa correlacional, población, muestra, con definición operacional, con técnicas de encuesta, cuenta también con aspectos éticos, con resultados descriptivos y finalmente con resultados inferenciales o hallazgos científicos, estando en concordancia con Estrella (2017), en el tipo de investigación, con su diseño de investigación que es tipo no experimental, cuenta con nivel de investigación, además cuenta con población y muestra igual a la nuestra. Con los autores de nuestras antecedentes Nacionales coincidimos en los puntos que mencionamos, por lo que estamos totalmente de acuerdo con su metodología y diseño de investigación.

Con los siguientes autores internacionales estamos de acuerdo en los puntos más relevantes e importantes, con Acuña (2018), con el nivel de

investigación, el enfoque cuantitativo, con su técnica de investigación en el punto de cuestionarios, población, muestra, y en otros puntos de metodología de investigación y bases teóricas, con los autores Delgado y León (2015), estamos de acuerdo en las siguientes puntos de la justificación, antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas, con su estructura de investigación, con los autores (2019), estando de acuerdo con marco teórico, tipo de investigación, con su enfoque de investigación que es tipo cuantitativo, Las investigaciones en los estudios a nivel internacional se rigen por sus propios esquemas de las diferentes universidades, y sus conclusiones se da a partir de objetivo general y específicos pero generalmente sin la intervención de la estadística inferencial.

Estando en desacuerdo con los siguientes autores nacionales Aguilar (2018), no cuenta con resultados similares a nuestros hallazgos científicos una correlación significativa, estando en desacuerdo con Estrella (2017), en técnicas de recolección de datos nuestro antecedente utilizo la técnica de análisis documental, cuyo instrumento fue guía de análisis documental, con los autores internacionales, Delgado y León (2015), no estando de acuerdo con la estructura de la metodología de investigación y sus conclusiones, con los autores internacionales ...(2019), no estamos de acuerdo en el punto de la esquema del estudio, su conclusión no va desde los hallazgos científicos o desde correlación significativa como nuestra investigación, por lo general los antecedentes en contexto internacional se presentan así porque las investigaciones no tienen sustento científico a través de p valor. Los resultados obtenidos nos dan a conocer que a pesar de estar muchos de los procesos y procedimientos establecidos, es el factor humano el que falla.

## **VI. CONCLUSIONES**

Las conclusiones en la presente investigación se dan a partir de los hallazgos logrados en cada una de ellas unas correlaciones significativas, conseguidos mediante la demostración de la hipótesis general y las hipótesis específicos, por lo tanto, concluiremos en cuatro puntos importantes la primera relacionado con el objetivo e hipótesis general y las tres relacionados con los objetivos e hipótesis general.

### **6.1. Conclusiones del estudio.**

#### **Primera:**

concluimos a partir de los hallazgos logrado en la prueba de inferencia de la hipótesis general de coeficiente de correlación de Spearman de 0,992 y p valor de 0,000 significativos, hay suficiente evidencia demostrado sobre la existencia de la dependencia de las teorías la auditoría operativa y el control de ventas de la empresa de electrodomésticos La Curacao, por lo tanto, hay un correlación significativa entre ambas variables y nos indica a mayor número de auditoria operativa hay mayor número de control de venta o viceversa.

#### **Segunda:**

Hay suficiente evidencia en la inferencia de la hipótesis específico, una correlación de Rho de 0,990 y un p valor de 0,000 por lo que se establece que las teorías de fases de la auditoria operativa y la gestión contribuye a optimizar la gestión de la empresa de electrodomésticos La Curacao, para reducir los errores que cometen los trabajadores y encargados de la empresa, que pueden ser intencional o no.

#### **Tercera:**

Se determinó estadísticamente una correlación de Rho de Spearman de 0,970 y un p valor de 0,000 sobre la dependencia de las teorías de la auditoría financiera y control interno en la empresa de electrodomésticos La Curacao, por lo que se determina con mayor cantidad de auditoría financiera se dará mayor control interno de las ventas, puede optimizar el manejo de recursos financieros y así cumplir con los objetivos y metas.



**Cuarta:**

Según la prueba inferencial hay suficiente evidencia, se determinó una correlación significativa de Rho de 0,994 y un p valor de 0,000 sobre la dependencia de ambas teorías, por lo tanto, ha mayor cantidad de auditoria tributaria integral se generará una mejor gestión integral de la calidad de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo. En el capítulo de la conclusión de la presente investigación se concluye desde una significancia y correlación, así se ha determinado para todas las conclusiones científicas desde una correlación significativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

### **7.1. Recomendaciones.**

#### **Primero:**

Recomendamos implementar la auditoría operativa para generar una rentabilidad favorable mediante el control de ventas de la empresa de electrodomésticos La Curacao, es necesario que el equipo de auditoría tenga la suficiente experiencia para poder identificar las zonas de riesgo que se auditan y que puedan poner en riesgo a la empresa con medidas preventivas y correctivas. Sin embargo, para un real escenario del logro de un excelente control de ventas se debe promover capacitaciones y perfeccionamientos a los trabajadores y líderes de primera línea en la empresa.

#### **Segunda:**

Proponemos con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos de fases de auditoría operativa y esta pueda contribuir con la optimización de la gestión en la empresa se debería tener en cuenta el acceso a la documentación y entrega de informes en forma oportuna para conseguir mejores resultados, en comunicación en tiempo real, alta rentabilidad económica, y lograr la efectividad en la gestión productiva en periodo determinado.

#### **Tercera:**

Recomendamos a practicar una auditoría operativa en la empresa de electrodomésticos La Curacao, al área de ventas, sobre todo para recolectar y procesar la información de manera objetiva y real, sincerando las cuentas y demostrando que las cuentas son claras y se manejan en forma honesta y eficiente.

#### **Cuarta:**

Sugerimos implementar Auditoria tributaria integral para controlar las actividades de venta de forma efectiva y así conseguir la gestión integral de la calidad de los clientes internos, para satisfacer la necesidad de cada uno de los clientes externos, de esta forma conseguir una alta rentabilidad para la empresa CURACAO de sede del distrito de cusco.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña. (2018). "Auditoria operativa como herramienta de control en el area de ventas y su presentacion en los estados financieros. *título de ingeniera en contabilidad y uditoria*. universidad laica vicente rocafuerte de guayaquil, ecuador.
- Aguilar, a. j. (01 de 2019). *repositorio institucional upla*. obtenido de repositorio institucional upla: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/619>
- Arens, I. (1996). *auditoria un enfoque integral*. mexico: prentice hall.
- Barqueros (2018). *Manual practico de control interno*. Primera edición. Lima, Perú.
- Carrasco. (2017). guía de auditoría operativa para la empresa de servicio nacional de erradicacion de la malaria zona v babahoyo. *título de ingenieria de contabilidad superior y auditoria c.p.a*. universidad regional autónoma de los andes uniandes -babahoyo, abanto- ecuador.
- Carrasco, t. m. (2015). auditoría de gestión como instrumento de evaluación en la universidad del siglo xxi. *mikarimin. revista científica multidisciplinaria*, 3. obtenido de file:///c:/users/pina/downloads/319-979-4-pb.pdf
- Castañeda. (2019). auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad de una empresa distribuidora de energia electrica chiclayo 2017. *tesis para optar el título de contador publico*. universidad católica santo toribio de mogrovejo, chiclayo.
- Cham. (2007). *mba&educacion ejecutiva*. obtenido de mba&educacion ejecutiva: <https://mba.americaeconomia.com/biblioteca/presentaciones/modulo-de-gestion-interna-identificando-su-negocio>
- Claros (2016). *El control interno*. Primera edición. Breña, Perú.
- Corominas. (2005). la gestión en las instituciones educativas: enfoques, modelos y posiciones teoricas y practicas. *articulos originales*, 3-4. obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/332332705\\_la\\_gestion\\_en\\_las\\_in](https://www.researchgate.net/publication/332332705_la_gestion_en_las_in)

stituciones\_educativas\_enfoques\_modelos\_y\_posiciones\_teoricas\_y\_practicas

Corvo. (2020). *lifeder.com*. obtenido de lifeder.com:  
<https://www.lifeder.com/author/teofilo-sy/>

Cuatrecasas y gonzales (2018). *gestión integral de la calidad*. primera edición. españa.

Estrella (2017). *auditoría operativa en la gestión de la universidad privada de tacna, periodo 2014 a 2016*.

Fayol. (1925). *conceptos .de*. obtenido de conceptos.de:  
<https://concepto.de/gestion-administrativa/>

Flores. (2016). *gestión financiera para mejorar la toma de decisiones gerenciales en el sector transporte de carga del distrito de paucarpata. título profesional de contador publico*. universidad tecnologica del Perú, arequipa.

Fowler. (2002). *aprendiendo administracion*. obtenido de aprendiendo administracion: <https://aprendiendoadministracion.com/tema/enrique-fowler-newton/>

Henry, f. (27 de 08 de 2020). *concepto.de*. obtenido de concepto.de:  
<https://concepto.de/gestion-administrativa/>

Heredia. (1985). *la gestion en las instituciones educativas;enfoques modelos y posiciones teoricas y practicas. articulos originales, 3-4*.

Huaman. (2004). *los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestion de la empresa petroleros del Perú s.a. tesis para optar el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mencion en auditoria y control de gestión empesarial*. repositorio académico usmp, lima -perú.

Lana. (07 de 10 de 2017). *revista espacios*. obtenido de revista espacios:  
<https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p20.pdf>

- Mantilla, r. (2017). gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa nisiria systems s.a.c. *tesis para optar título de contador publico*. universidad privada antenor orrego, trujillo.
- Marshall, j. y. (2009). iseño de un modelo como herramienta para el proceso de gestion de ventas y marketing. *título de ingeniero comercial, mención administración*. universida de chile, santiago -chile.
- Mejia. (07 de 10 de 2014). *revista espacios* . obtenido de revista espacios: <https://www.revistaespacios.com/a17v38n51/a17v38n51p20.pdf>
- Melendez (2018), *Control interno*. Primera edicion. Chimbote, Perú.
- Parinello. (2015). *destino negocio*. obtenido de destino negocio: <https://destinonegocio.com/ni/economia-ni/4-pasos-para-una-gestion-de-ventas-mas-productiva/>
- Perez (2018). *Gestión por procesos*. Quinta Edición. Madrid.
- Pérez J. (2016). Control de Gestión empresarial. Octava edición. Madrid.
- Platas y Cervantes (2017). *Gestión integral de la calidad*. primera Edición. Mexico, Mexico.
- Rementeria. (2008). la gestion en las instituciones educativas :enfoques,m. *articulos originales*, 3-4.
- Rosenberg. (2000). *manual de gestion basico economico*. obtenido de manual de gestion basico economico: <http://www.caminospaisvasco.com/profesion/emprendizaje/manuale>
- Vega, d. (2005). gestion estrategica del dpto de ventas aplicada en una empresa comercial-farmaceutica. *ingeniero industrial*. unmsm, lima -peru.
- Villegas. (20 de 07 de 2020). *nubox pensando en lo que cuentas*. obtenido de nubox pensando en lo que cuentas: <https://blog.nubox.com/que-es-un-tributo>

Wachner, p. y. (2009). diseño de un modelo como herramienta para el proceso de gestion de ventas y marketing. *título de ingeniero comercial, mención administración*. universidad de chile, santiago -chile.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia.

Matriz de consistencia					
Titulo	Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
AUDITORIA OPERATIVA Y SU RELACIÓN CON EL CONTROL DE VENTAS EN LA EMPRESA DE ELECTRODOMESTICOS LA CURACAO DEL DISTRITO CUSCO PERIODO 2019	¿Cómo se relaciona la auditoria operativa y el control de ventas de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019?	Determinar la relación de la auditoria operativa y el control de ventas de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.	Existe una relación significativa entre la auditoria operativa y el control de la venta de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.	<b>Variable 1:</b> Auditoria operativa	<b>Tipo de investigación:</b> Aplicada. <b>Nivel de investigación:</b> Explicativo correlacional
	<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Dimensión 1:</b> Fases de la auditoria operativa. <b>Dimensión 2:</b> Auditoria financiera. <b>Dimensión 3:</b> Auditoria tributaria integral	<b>Diseño:</b> No experimental transversal.
¿Cómo se relaciona las fases de la auditoria operativa y la gestión de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019?	Determinar la relación de las fases de la auditoria operativa y la gestión de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.	Existe una relación significativa entre las fases de la auditoria operativa y la gestión de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.	<b>Población:</b> 22 Personas		
					<b>Muestra:</b> No probabilístico
					<b>Muestreo:</b> Censal de 22 personas.



<p>¿Cuál es la relación de la auditoría financiera y el control interno de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019?</p>	<p>Determinar la relación de la auditoría financiera y el control interno de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la auditoría financiera y el control interno de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.</p>	<p><b>Variable 2:</b> Control de ventas.</p>	<p><b>Técnicas de recolección de datos:</b> cuestionario de la encuesta. <b>Instrumentos:</b> las hojas de la encuesta.</p>
<p>¿Cuál es la relación de la auditoría tributaria integral y el servicio al cliente de la empresa de electrodomésticos la CURACAO del distrito Cusco periodo 2019?</p>	<p>Determinar la relación de la auditoría tributaria integral y el servicio al cliente de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la auditoría tributaria integral y el servicio al cliente de la empresa de electrodomésticos La CURACAO del distrito Cusco periodo 2019.</p>	<p><b>Dimensión 1:</b> Gestión. <b>Dimensión 2:</b> Control interno. <b>Dimensión 3:</b> Gestión integral de la calidad.</p>	<p><b>Métodos de análisis de datos:</b> Paquete SPSS versión 26.</p>

## Anexo 2: Matriz de operacionalización.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Auditoría operativa	Arens (1996), la auditoría operativa se encarga de evaluar la eficiencia y eficacia, referido a procedimientos y métodos de operación de una organización.	La variable auditoría operativa está integrada por tres dimensiones y las dimensiones son: Fases de la auditoría operativa, auditoría financiera, auditoría tributaria integral. Cada uno de las dimensiones está integrado por indicadores que se aprecia en la columna cinco de esta tabla.	Fases de la auditoría operativa	Planificación	1,2,3	1 = Totalmente en desacuerdo
				Etapas de ejecución	4,5,6,7	
				Etapa del informe	8,9,10	
			Auditoría financiera	Técnicas de auditoría	11,12,13	2 = en desacuerdo
				Revisión de pasivos contingentes	14,15,16 17,18	
				Revisión de acontecimientos posteriores	19,20	3 = Indiferente
			Auditoría tributaria integral	Método convencional de auditoría tributaria	21, 22, 23 24, 25	
				Método analítico de la auditoría tributaria	26, 27, 28 29, 30	
Control de ventas	Corvo (2019), el control de ventas es el análisis y medición del desempeño de la fuerza de ventas. Se trata de hacer notar y señalar sus desviaciones, determinar las causas, y tomar las	La variable control de ventas está integrada por tres dimensiones y las dimensiones son: Gestión, control interno y la gestión integral de la calidad. Cada uno de las dimensiones está integrado por	Gestión	Gestión administrativa	31, 32	3 = de acuerdo
				Gestión estratégica	33, 34	
				Gestión operativa	35, 36	
				Gestión financiera	37, 38	
				Gestión económica, tributaria y ventas	39, 40	
			Control interno	Organización	41, 42, 43	
				Procedimientos	44, 45, 46	

	medidas correctivas adecuadas con el fin de enfrentar diferentes situaciones que se presenten.	indicadores que se aprecia en la columna cinco de esta tabla.		Recursos humanos	47, 48, 49, 50	5 = Totalmente de acuerdo
			Gestión integral de la calidad	Gestión eficiente de venta	51, 52, 53	
					54, 55, 56,	
			Control de gestión	57, 58,58,60		

## Anexo 3: Instrumentos

### Formulando los ítems para medir el instrumento auditorio operativa.

Alternativas de respuestas en las siguientes encuestas.

1 = Totalmente en desacuerdo.    2 = En desacuerdo.    3 = Indiferente

4 = De acuerdo.    5 = Totalmente de acuerdo.

		Escala				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Fases de la auditoria operativa.</b>						
1	¿Usted conoce los objetivos de la auditoria operativa?					
2	¿Usted conoce los alcances de la auditoria en La CURACAO?					
3	¿Estás de acuerdo con el motivo de la evaluación?					
4	¿Estás de acuerdo con el tipo de evaluación que se realiza periódicamente?					
5	¿Conoces el nombre del auditor operativo encargado periódicamente?					
6	¿La empresa cuando está en proceso de auditoria debe facilitar informes y registros?					
7	¿La empresa debe recibir comunicaciones escritas donde se trasmite los hallazgos de Auditoría a los encargados?					
8	¿Usted conoce sobre el proceso de la etapa de informe de la auditoria?					
9	¿En su opinión el informe de la auditoria operativa en las observaciones debe ser claro y conciso?					
10	¿Es importante las conclusiones y recomendaciones de la auditoria?					
<b>Dimensión 2: Auditoria financiera</b>						
11	¿La auditoría financiera se realiza a los estados de resultados?					
12	¿La auditoría financiera es para ver si se realizó el uso correcto de los principios contables?					
13	¿La auditoría financiera debe realizar un contador diferente al contador que realizo?					
14	¿En las técnicas de auditoria se deben utilizar procesos de procedimientos de comprobación?					
15	¿Las técnicas de auditoría son métodos eficientes de investigación?					
16	¿Son pruebas que el auditor utiliza para conseguir evidencia para emitir su opinión profesional?					
17	¿Una contingencia es una situación cuyo producto final, es la ganancia o la perdida?					
18	¿El auditor debe llevar acabo los procesos de procedimientos para indagar de cualquier litigio o reclamaciones?					
19	¿Revisión de acontecimientos posteriores, son sucesos que ocurren después de la fecha de cierre?					
20	¿Los acontecimientos posteriores pueden ser favorables o desfavorables?					
<b>Dimensión 3: Auditoria tributaria integral.</b>						
21	¿En la empresa CURACAO realizan el proceso de auditoria tributaria integral?					

22	¿Es el proceso de obtener y evaluar los objetivos de un periodo determinado?					
23	¿Considera usted que los procesos de la auditoría integral se realizan adecuadamente?					
24	¿Considera usted que la auditoria está relacionado con la efectividad productiva?					
25	¿Usted está de acuerdo con Método convencional de auditoria tributaria?					
26	¿Son elaborados considerando los principios de la contabilidad generalmente aceptados?					
27	¿El método convencional consiste en revisar, analizar, documentos contables?					
28	¿En La CURACAO se utiliza Método analítico de la auditoria tributaria?					
20	¿Este método implica en realizar un análisis meticulado y concienzudo?					
30	¿Estás de acuerdo con las auditorias?					

## Formulando los ítems para medir el instrumento control de ventas.

Alternativas de respuestas en las siguientes encuestas.

1 = Totalmente en desacuerdo.    2 = En desacuerdo.    3 = Indiferente

4 = De acuerdo.    5 = Totalmente de acuerdo.

		Escala				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Gestión.</b>					
31	¿Sabe usted los procesos que se cumplen en el área de ventas?					
32	¿Usted realiza aportes para la mejora de los procesos en venta?					
33	¿Consideras que el personal de ventas está capacitado en sus responsabilidades?					
34	¿El vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador?					
35	¿Considera usted que son factores internos, los elementos internos de la empresa?					
36	¿La gestión es realizar adecuadamente las actividades previamente planificadas?					
37	¿Consideras que la gestión administrativa es el conjunto de actividades?					
38	¿La gestión estratégica es una herramienta de la productividad en la empresa?					
39	¿En su opinión el jefe de ventas conoce sobre las necesidades del área?					
40	¿Cree usted que las emisiones de las facturas están en un nivel óptimo?					
	<b>Dimensión 2: Control interno.</b>					
41	¿Se capacitan a los servidores de la empresa en temas de control interno?					
42	¿El control interno está preparado para dar una seguridad razonable?					
43	¿Usted cree que hay una mejora continua en limpieza?					
44	¿Los procesos en gastos de recursos humanos se optimizan?					
45	¿En su opinión la organización está relacionada con buenas prácticas funcionales?					
46	¿En tu opinión la empresa hace evaluación constante de control de riesgos?					
47	¿En tu opinión los procedimientos están relacionados con el control?					
48	¿En La CURACAO valoran a los recursos humanos?					
49	¿En la empresa generalmente hace la evaluación de control interno?					
<b>50</b>	¿Los responsables de la empresa realizan la cuantificación de recursos?					
	<b>Dimensión 3: Gestión integral de la calidad.</b>					
51	¿La gestión integral de la calidad es el conjunto de características que posee los servicios o productos?					
52	¿Usted considera que hay calidad de servicios en CURACAO?					
53	¿La organización realiza estudio de mercado para hacer sus adquisiciones?					

54	¿¿En su opinión hay planificación de calidad?					
55	¿Usted considera que se organiza tiene compromiso con el logro de la calidad de servicio?					
56	¿En su opinión hay captación de talentos humanos?					
57	¿Cree usted que los clientes están satisfechos con la calidad de productos?					
58	¿En su opinión hay control de gestión?					
59	¿La empresa hace capacitación y perfeccionamiento en calidad de servicio?					
60	¿En la empresa se hacen actividades encargadas de cuidar la calidad del desempeño laboral?					

## Anexo 4: Validación de instrumentos.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugere ncias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable: AUDITORIA OPERATIVA</b>								
<b>Dimensión 1: Fases de la auditoría operativa.</b>								
01	¿Usted conoce los objetivos de la auditoría operativa?	X		X		X		
02	¿Usted conoce los alcances de la auditoría en CURACAO?	X		X		X		
03	¿Estás de acuerdo con el motivo de la evaluación?	X		X		X		
04	¿Estás de acuerdo con el tipo de evaluación que se realiza periódicamente?	X		X		X		
05	¿Conoces el nombre del auditor operativo encargado periódicamente?	X		X		X		
06	¿La empresa cuando está en proceso de auditoría debe facilitar informes y registros?	X		X		X		
07	¿La empresa debe recibir comunicaciones escritas donde se trasmite los hallazgos de Auditoría a los encargados?	X		X		X		
08	¿Usted conoce sobre el proceso de la etapa de informe de la auditoría?	X		X		X		
09	¿En su opinión el informe de la auditoría operativa en las observaciones debe ser claro y conciso?	X		X		X		
10	¿Es importante las conclusiones y recomendaciones de la auditoría?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Auditoría financiera.</b>								
11	¿La auditoría financiera se realiza a los estados de resultados?	X		X		X		
12	¿La auditoría financiera es para ver si se realizó el uso correcto de los principios contables?	X		X		X		
13	¿La auditoría financiera debe realizar un contador diferente al contador que realizo?	X		X		X		
14	¿En las técnicas de auditoría se deben utilizar procesos de procedimientos de comprobación?	X		X		X		
15	¿Las técnicas de auditoría son métodos eficientes de investigación?	X		X		X		
16	¿Son pruebas que el auditor utiliza para conseguir evidencia para emitir su opinión profesional?	X		X		X		
17	¿Una contingencia es una situación cuyo producto final, es la ganancia o la pérdida?	X		X		X		
18	¿El auditor debe llevar acabo los procesos de procedimientos para indagar de cualquier litigio o reclamaciones?	X		X		X		
19	¿Revisión de acontecimientos posteriores, son sucesos que ocurren	x		x		x		



	después de la fecha de cierre						
20	¿Los acontecimientos posteriores pueden ser favorables o desfavorables?	X		X		X	
<b>Dimensión3: Auditoría tributaria integral</b>							
21	¿En la empresa CURACAO realizan el proceso de auditoría tributaria integral?	X		X		X	
22	¿Es el proceso de obtener y evaluar los objetivos de un periodo determinado?	X		X		X	
23	¿Considera usted que los procesos de la auditoría integral se realizan adecuadamente?	X		X		X	
24	¿Considera usted que la auditoría está relacionado con la efectividad productiva?	X		X		X	
25	¿Usted está de acuerdo con Método convencional de auditoría tributaria?	X		X		X	
26	¿Son elaborados considerando los principios de la contabilidad generalmente aceptados?	X		X		X	
27	¿El método convencional consiste en revisar, analizar, documentos contables?	X		X		X	
28	¿En CURACAO se utiliza Método analítico de la auditoría tributaria?	X		X		X	
29	¿Esté método implica en realizar un análisis metódico y concienzudo?	X		X		X	
30	¿Estás de acuerdo con las auditorías?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

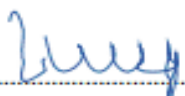
Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

Mag. Percy Jorge Suárez Ymbertis

DNI: 07260837

Especialidad del evaluador: Economista

  
 .....  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable: CONTROL DE VENTAS.</b>								
<b>Dimensión 1: Gestión.</b>								
31	¿Sabe usted los procesos que se cumplen en el área de ventas?	X		X		X		
32	¿Usted realiza aportes para la mejora de los procesos en venta?	X		X		X		
33	¿Consideras que el personal de ventas está capacitado en sus responsabilidades?	X		X		X		
34	¿El vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador?	X		X		X		
35	¿Considera usted que son factores internos, los elementos internos de la empresa?	X		X		X		
36	¿La gestión es realizar adecuadamente las actividades previamente planificadas?	X		X		X		
37	¿Consideras que la gestión administrativa es el conjunto de actividades?	X		X		X		
38	¿La gestión estratégica es una herramienta de la productividad en la empresa?	X		X		X		
39	¿En su opinión el jefe de ventas conoce sobre las necesidades del área?	X		X		X		
40	¿Cree usted que las emisiones de las facturas están en un nivel óptimo?	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Control interno.</b>								
41	¿Se capacitan a los servidores de la empresa en temas de control interno?	X		X		X		
42	¿El control interno está preparado para dar una seguridad razonable?	X		X		X		
43	¿Usted cree que hay una mejora continua en limpieza?	X		X		X		
44	¿Los procesos en gastos de recursos humanos se optimizan?	X		X		X		
45	¿En su opinión la organización está relacionada con buenas prácticas funcionales?	X		X		X		
46	¿En tu opinión la empresa hace evaluación constante de control de riesgos?	X		X		X		
47	¿En tu opinión los procedimientos están relacionados con el control?	X		X		X		
48	¿En CURACAO valoran a los recursos humanos?	X		X		X		
49	¿En la empresa generalmente hace la	x		x		x		

	evaluación de control interno?						
50	¿Los responsables de la empresa realizan la cuantificación de recursos?	X		x		X	
<b>Dimensión3: Gestión Integral de la calidad.</b>							
51	¿La gestión integral de la calidad es el conjunto de características que posee los servicios o productos?	X		X		X	
52	¿Usted considera que hay calidad de servicios en CURACAO?	X		X		X	
53	¿La organización realiza estudio de mercado para hacer sus adquisiciones?	X		X		X	
54	¿¿En su opinión hay planificación de calidad?	X		X		X	
55	¿Usted considera que se organizan tiene compromiso con el logro de la calidad de servicio?	X		X		X	
56	¿En su opinión hay captación de talentos humanos?	X		X		X	
57	¿Cree usted que los clientes están satisfechos con la calidad de productos?	X		X		X	
58	¿En su opinión hay control de gestión?	X		X		X	
59	¿La empresa hace capacitación y perfeccionamiento en calidad de servicio?	X		X		X	
60	¿En la empresa se hacen actividades encargadas de vigilar la calidad del desempeño laboral?	X		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (x) Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

Mag. Percy Jorge Suárez Ymbertis

DNI: 07260837

Especialidad del evaluador: Economista

  
 .....  
 Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable: AUDITORIA OPERATIVA</b>								
<b>Dimensión 1: Fases de la auditoría operativa.</b>								
01	¿Usted conoce los objetivos de la auditoría operativa?	✓		✓		✓		
02	¿Usted conoce los alcances de la auditoría en CURACAO?	✓		✓		✓		
03	¿Estás de acuerdo con el motivo de la evaluación?	✓		✓		✓		
04	¿Estás de acuerdo con el tipo de evaluación que se realiza periódicamente?	✓		✓		✓		
05	¿Conoces el nombre del auditor operativo encargado periódicamente?	✓		✓		✓		
06	¿La empresa cuando está en proceso de auditoría debe facilitar informes y registros?	✓		✓		✓		
07	¿La empresa debe recibir comunicaciones escritas donde se trasmite los hallazgos de Auditoría a los encargados?	✓		✓		✓		
08	¿Usted conoce sobre el proceso de la etapa de informe de la auditoría?	✓		✓		✓		
09	¿En su opinión el informe de la auditoría operativa en las observaciones debe ser claro y conciso?	✓		✓		✓		
10	¿Es importante las conclusiones y recomendaciones de la auditoría?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Auditoría financiera.</b>								
11	¿La auditoría financiera se realiza a los estados de resultados?	✓		✓		✓		
12	¿La auditoría financiera es para ver si se realizó el uso correcto de los principios contables?	✓		✓		✓		
13	¿La auditoría financiera debe realizar un contador diferente al contador que realizó?	✓		✓		✓		
14	¿En las técnicas de auditoría se deben utilizar procesos de procedimientos de comprobación?	✓		✓		✓		
15	¿Las técnicas de auditoría son métodos eficientes de investigación?	✓		✓		✓		
16	¿Son pruebas que el auditor utiliza para conseguir evidencia para emitir su opinión profesional?	✓		✓		✓		
17	¿Una contingencia es una situación cuyo producto final, es la ganancia o la pérdida?	✓		✓		✓		
18	¿El auditor debe llevar acabo los procesos de procedimientos para indagar de cualquier litigio o reclamaciones?	✓		✓		✓		
19	¿Revisión de acontecimientos posteriores, son sucesos que ocurren después de la fecha de cierre?	✓		✓		✓		

20	¿Los acontecimientos posteriores pueden ser favorables o desfavorables?	✓		✓		✓	
<b>Dimensión3: Auditoria tributaria integral</b>							
21	¿En la empresa CURAÇAO realizan el proceso de auditoria tributaria integral?	✓		✓		✓	
22	¿Es el proceso de obtener y evaluar los objetivos de un periodo determinado?	✓		✓		✓	
23	¿Considera usted que los procesos de la auditoria integral se realizan adecuadamente?	✓		✓		✓	
24	¿Considera usted que la auditoria está relacionado con la efectividad productiva?	✓		✓		✓	
25	¿Usted está de acuerdo con Método convencional de auditoria tributaria?	✓		✓		✓	
26	¿Son elaborados considerando los principios de la contabilidad generalmente aceptados?	✓		✓		✓	
27	¿El método convencional consiste en revisar, analizar, documentos contables?	✓		✓		✓	
28	¿En CURAÇAO se utiliza Método analítico de la auditoria tributaria?	✓		✓		✓	
29	¿Esté método implica en realizar un análisis meticuloso y concienzudo?	✓		✓		✓	
30	¿Estás de acuerdo con las auditorias?	✓		✓		✓	



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

N°	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Variable: CONTROL DE VENTAS.</b>								
<b>Dimensión 1: Gestión.</b>								
31	¿Sabe usted los procesos que se cumplen en el área de ventas?	✓		✓		✓		
32	¿Usted realiza aportes para la mejora de los procesos en venta?	✓		✓		✓		
33	¿Consideras que el personal de ventas está capacitado en sus responsabilidades?	✓		✓		✓		
34	¿El vendedor comprueba, activa y satisface las necesidades del comprador?	✓		✓		✓		
35	¿Considera usted que son factores internos, los elementos internos de la empresa?	✓		✓		✓		
36	¿La gestión es realizar adecuadamente las actividades previamente planificadas?	✓		✓		✓		
37	¿Consideras que la gestión							

	administrativa es el conjunto de actividades?	✓		✓		✓		
38	¿La gestión estratégica es una herramienta de la productividad en la empresa?	✓		✓		✓		
39	¿En su opinión el jefe de ventas conoce sobre las necesidades del área?	✓		✓		✓		
40	¿Cree usted que las emisiones de las facturas están en un nivel óptimo?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 2: Control interno.</b>								
41	¿Se capacitan a los servidores de la empresa en temas de control interno?	✓		✓		✓		
42	¿El control interno está preparado para dar una seguridad razonable?	✓		✓		✓		
43	¿Usted cree que hay una mejora continua en limpieza?	✓		✓		✓		
44	¿Los procesos en gastos de recursos humanos se optimizan?	✓		✓		✓		
45	¿En su opinión la organización está relacionada con buenas prácticas funcionales?	✓		✓		✓		
46	¿En tu opinión la empresa hace evaluación constante de control de riesgos?	✓		✓		✓		
47	¿En tu opinión los procedimientos están relacionados con el control?	✓		✓		✓		
48	¿En CURACAO valoran a los recursos humanos?	✓		✓		✓		
49	¿En la empresa generalmente hace la evaluación de control interno?	✓		✓		✓		
50	¿Los responsables de la empresa realizan la cuantificación de recursos?	✓		✓		✓		
<b>Dimensión 3: Gestión integral de la calidad.</b>								
51	¿La gestión integral de la calidad es el conjunto de características que posee los servicios o productos?	✓		✓		✓		
52	¿Usted considera que hay calidad de servicios en CURACAO?	✓		✓		✓		
53	¿La organización realiza estudio de mercado para hacer sus adquisiciones?	✓		✓		✓		
54	¿¿En su opinión hay planificación de calidad?	✓		✓		✓		
55	¿Usted considera que se organizan tiene compromiso con el logro de la calidad de servicio?	✓		✓		✓		
56	¿En su opinión hay captación de talentos humanos?	✓		✓		✓		
57	¿Cree usted que los clientes están satisfechos con la calidad de productos?	✓		✓		✓		
58	¿En su opinión hay control de gestión?	✓		✓		✓		

49	¿La empresa hace capacitación y perfeccionamiento en calidad de servicio?	✓		✓		✓	
50	¿En la empresa se hacen actividades encargadas de vigilar la calidad del desempeño laboral?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (  ) Aplicable después de corregir (  ) No aplicable (  )

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. (Mg):

CHIRINDS. Gastelú, Teresa Guzmán

ONI: 07971242

Especialidad del evaluador: Dra. Educ. / Metodología



Firma del Experto Informante.

**Anexo 5: Matriz de datos.**

Auditoría operativa																																		
Fases de la auditoría operativa											D 1	Auditoría financiera										D 2	Auditoría tributaria integral										D 3	V 1
Ítems	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
1	1	1	3	3	3	3	3	2	2	2	23	2	2	2	2	2	5	1	1	1	20	5	5	5	3	3	3	3	2	2	2	33	76	
2	2	2	2	1	5	5	5	5	2	2	31	5	5	2	2	2	1	1	1	2	23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	74	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	90	
4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	2	2	2	2	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	35	
5	5	5	4	4	4	1	5	4	4	4	40	4	4	5	5	5	2	2	2	2	2	33	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	23	96
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	60	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	1	1	1	1	1	1	16	5	2	2	2	3	1	1	1	1	1	19	65	
8	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	22	2	2	2	2	2	1	1	1	1	15	3	1	1	1	1	2	5	1	1	1	17	54	
9	2	2	1	1	2	2	3	3	3	3	22	2	2	2	2	2	3	1	3	5	4	26	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	28	76
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30	
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	15	65	
12	4	5	5	2	2	2	3	3	3	3	32	4	4	5	5	5	5	5	5	5	48	1	1	1	1	5	5	5	2	2	2	25	105	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	3	3	3	1	1	1	1	20	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	22	62	
14	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	1	1	1	1	2	3	3	3	4	1	20	66	
15	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	31	2	2	2	4	5	4	1	1	1	23	2	2	2	3	3	2	2	4	5	5	30	84	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30	
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	3	3	3	1	1	1	1	20	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	18	58	
18	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	20	1	1	1	1	1	2	2	2	5	5	21	2	2	2	2	2	5	5	5	5	32	73	
19	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25	75	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	17	41	
21	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	19	1	2	3	1	2	3	1	2	3	19	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	19	57	
22	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	18	2	2	2	1	2	3	1	1	1	16	5	5	2	1	1	3	3	3	3	29	63		



Control de ventas																																		
Ítems	Gestión										D 1	Control interno										D 2	Gestión integral de la calidad										D 3	V 1
	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		41	42	43	44	45	46	47	48	49	50		51	52	53	54	55	56	57	58	59	60		
1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	26	3	2	4	2	2	2	5	2	2	1	25	5	5	4	2	3	3	3	2	2	2	31	82
2	2	2	2	1	5	5	5	5	2	2	31	5	5	2	2	2	1	1	1	2	23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	74	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	90		
4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11	2	2	2	2	1	1	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	35		
5	5	5	4	4	4	2	4	4	4	5	41	4	4	5	5	4	2	2	2	2	32	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	24	97	
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	60		
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	3	1	1	1	1	1	1	16	5	2	2	2	3	1	1	1	1	19	65		
8	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	22	2	2	2	2	2	1	1	1	1	15	3	1	1	1	1	2	5	1	1	1	17	54	
9	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	21	2	2	2	2	2	3	1	3	5	4	26	4	4	3	4	2	2	2	2	2	27	74	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30		
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	16	66	
12	4	5	5	2	2	2	2	2	3	3	30	4	4	4	5	5	5	5	5	5	47	1	1	1	1	5	5	5	2	2	2	25	102	
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	3	3	3	1	1	1	1	20	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	21	61	
14	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	1	1	1	1	2	3	3	3	4	1	20	66	
15	4	4	4	4	2	2	2	3	3	3	31	2	2	3	4	5	4	1	1	1	24	2	2	2	3	3	2	2	4	5	5	30	85	
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30		
17	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	3	3	3	3	3	1	1	1	1	20	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	17	57	
18	2	2	1	1	1	2	2	3	3	3	20	1	1	1	1	1	2	2	2	4	5	20	2	2	2	2	2	2	5	5	5	5	32	72
19	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	25	75	
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	5	14	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	17	41	
21	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	17	1	2	3	1	2	3	1	2	4	20	1	2	3	1	2	3	1	2	4	1	20	57	
22	1	2	4	2	1	2	1	2	2	2	19	2	2	2	1	2	4	1	1	1	17	5	5	2	2	1	3	3	3	3	30	66		

## **Anexo 6: Propuesta de Valor**

A partir de los hallazgos en la hipótesis general la dependencia entre ambos instrumentos en el presente trabajo de Investigación sugiere a la empresa la Curacao, aplicar una auditoria Operativa, que les permita reconocer e identificar errores posibles en sus procedimientos, con el fin de obtener resultados óptimos que garanticen el logro de objetivos, en la gestión de resultados sobre todo en el departamento de ventas.

Para implementar la auditoria operativa y el control de ventas se debe capacitar y perfeccionar a los trabajadores en temas relacionados en a las teorías mencionadas en nuestras variables, además se debe realizar reuniones orientadas a dar a conocer y concientizar a los trabajadores del área de ventas y a toda la empresa en general sobre:

- a) Objetivos, misión y visión de la empresa.
- b) Las tareas y procesos que la empresa debe establecer.
- c) Funciones del personal en cada departamento dentro de la empresa.
- d) Organización de la empresa y jerarquías.
- e) Metas y objetivos de cada departamento.
- f) Eficacia, eficiencia, desempeño y productividad.
- g) Objetivos financieros y resultados obtenidos.

Con la capacitación y el uso de las teorías sugeridas la empresa podrá optimizar sus costos y conseguir una alta rentabilidad, en un corto plazo.