

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TESIS**

**LA AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE COBRANZAS Y  
SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ DE LA EMPRESA  
CLÍNICA DE AUDÍFONOS S.A.C., 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:**

**MARQUINA AVILA, MIGUEL ANGEL**

**CÓDIGO ORCID: (0000-0002-2092-0926)**

**ASESOR:**

**MG. CASTILLO PEBES, ROBERTO JAVIER**

**CÓDIGO ORCID: (0000-0003-2764-1898)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA**

**LIMA, PERÚ**

**JULIO, 2021**

## **Dedicatoria**

A Dios, que nos acompaña a lo largo de nuestro camino en la vida, por su ayuda en darnos salud y sabiduría, a mis padres y a mi familia que siempre estuvieron brindándome su apoyo.

## **Agradecimiento**

A Dios, a toda mi familia por todo el apoyo brindado a lo largo de toda la carrera y haber culminado con éxito mi carrera profesional. También agradezco a la Universidad, a los docentes que con su dedicación nos brindaron su conocimiento para llegar a ser profesionales, al gerente de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C y a los trabajadores por su apoyo en la realización de esta tesis, a los profesionales que me brindaron su apoyo en la aprobación del juicio de expertos y a la asesora por sus enseñanzas y su apoyo para culminar esta investigación.

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye con la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

La metodología empleada para la tesis tuvo un enfoque cuantitativo; investigación tipo básica, nivel correlacional – explicativo; se trabajó con una población oficial de 20 trabajadores del área de cobranzas; no se utilizó muestra debido a que se pudo trabajar con accesibilidad en toda la población identificada.

Para la recolección de datos se utilizó dos cuestionarios elaborados con ítems cerrados, con escala de Likert, los cuales se aplicaron a la población objetivo del estudio. Ambos cuestionarios fueron sometidos a validez de Juicio de expertos y los veredictos fueron de aprobados; asimismo, se calculó la confiabilidad de los cuestionarios con la técnica Alfa de Cronbach; cuyos coeficientes fueron 0,852 y 0,868 respectivamente en los cuestionarios para las variables Auditoría operativa y Liquidez respectivamente; lo cual indicó que los instrumentos eran altamente confiables para su aplicación.

Se concluyó que la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021. El coeficiente de correlación fue 0,921; lo cual indica una relación de influencia muy alta entre ambas variables.

**Palabras claves:** Auditoría operativa, liquidez, riesgos.

## Abstract

The general objective of this research was to determine how the operational audit of the collection area influences the liquidity of the company Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

The methodology used for the thesis had a quantitative approach; basic type research, correlational level - explanatory; we worked with an official population of 20 workers in the area of collections; No sample was used because it was possible to work with accessibility in all the identified population.

Two questionnaires with closed items, with a Likert scale, were used to collect data, and were applied to the target population of the study. Both questionnaires were submitted to expert judgment validity and the verdicts were approved; likewise, the reliability of the questionnaires was calculated with the Cronbach Alpha technique; whose coefficients were 0,852 and 0.868 respectively in the questionnaires for the variables Operational Audit and Liquidity respectively; which indicated that the instruments were highly reliable for their application.

It was concluded that the operational audit to the collection area significantly influences the liquidity of the company Clínica de Audífonos S.A.C., 2021. The correlation coefficient was 0.921, which indicates a very high influence ratio between the two variables.

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

## Tabla de Contenidos

Carátula.....	iii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Resumen .....	v
Abstract.....	vi
Tabla de Contenidos .....	vii
Lista de Tablas.....	ix
Lista de Figuras .....	x
Introducción.....	x

### **Capítulo I: Problema de la Investigación**

1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	4
1.2.1. Problema general. ....	4
1.2.2. Problemas específicos. ....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos. ....	4
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación .....	5
1.5. Limitaciones.....	6

### **Capítulo II: Marco Teórico**

2.1 Antecedentes de Investigación.....	7
2.1.1 Internacionales. ....	7
2.1.2 Nacionales. ....	11
2.2. Bases Teóricas .....	15
2.3 Definición de Términos .....	45

### **Capítulo III: Metodología de la investigación**

3.1. Enfoque de la investigación.....	47
3.2. Variables.....	47
3.2.1. Operacionalización de variables.....	48
3.3 Hipótesis.....	50
3.3.1 Hipótesis general.....	50
3.3.2 Hipótesis específica.....	50
3.4 Tipo de Investigación.....	50
3.5 Diseño de investigación.....	51
3.6 Población y Muestra.....	51
3.6.1 Población.....	51
3.6.2 Muestra.....	52
3.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	53
3.7.1 Cuestionario.....	54
3.7.2 Validez de los instrumentos.....	54
3.7.3 Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos.....	55

### **Capítulo IV: Resultados**

4.1 Análisis descriptivo.....	58
4.2 Resultados inferenciales.....	78
4.2.1 Prueba de Normalidad para las variables de estudio.....	78
4.2.2 Comprobación de hipótesis.....	80
4.3 Discusión.....	86
Conclusiones .....	90
Recomendaciones.....	91
Referencias.....	92
Apéndice.....	99

## Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente (x) Auditoría operativa .....	48
Tabla 2: Operacionalización de la variable independiente (x) Auditoría operativa.....	49
Tabla 3: Descripción detalla de la Población.....	52
Tabla 4: Ficha técnica del cuestionario para la variable Auditoría operativa .....	53
Tabla 5: Ficha técnica del cuestionario para la variable Liquidez.....	54
Tabla 6: Resumen del veredicto de los expertos.....	55
Tabla 7: Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach.....	56
Tabla 8: Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Auditoría operativa.....	56
Tabla 9: Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable liquidez.....	57
Tabla 10: Tabla de frecuencia para el ítem 01 de la variable auditoría operativa.....	58
Tabla 11: Tabla de frecuencia para el ítem 02 de la variable auditoría operativa .....	59
Tabla 12: Tabla de frecuencia para el ítem 03 de la variable auditoría operativa.....	60
Tabla 13: Tabla de frecuencia para el ítem 04 de la variable auditoría operativa.....	61
Tabla 14: Tabla de frecuencia para el ítem 05 de la variable auditoría operativa.....	62
Tabla 15: Tabla de frecuencia para el ítem 06 de la variable auditoría operativa.....	63
Tabla 16: Tabla de frecuencia para el ítem 07 de la variable auditoría operativa.....	64
Tabla 17: Tabla de frecuencia para el ítem 08 de la variable auditoría operativa.....	65
Tabla 18: Tabla de frecuencia para el ítem 09 de la variable auditoría operativa.....	66
Tabla 19. Tabla de frecuencia para el ítem 10 de la variable auditoría operativa.....	67
Tabla 20. Tabla de frecuencia para el ítem 01 de la variable liquidez.....	68
Tabla 21 Tabla de frecuencia para el ítem 02 de la variable liquidez.....	69
Tabla 22. Tabla de frecuencia para el ítem 03 de la variable liquidez.....	70
Tabla 23. Tabla de frecuencia para el ítem 04 de la variable liquidez.....	71
Tabla 24. Tabla de frecuencia para el ítem 05 de la variable liquidez.....	72
Tabla 25. Tabla de frecuencia para el ítem 06 de la variable liquidez.....	73



Tabla 26. Tabla de frecuencia para el ítem 07 de la variable liquidez.....	74
Tabla 27. Tabla de frecuencia para la pregunta 08 de la variable liquidez.....	75
Tabla 28. Tabla de frecuencia para el ítem 09 de la variable liquidez.....	76
Tabla 29. Tabla de frecuencia para el ítem 10 de la variable liquidez.....	77
Tabla 30. Prueba de Normalidad para las variables Auditoría operativa y Liquidez.....	78
Tabla 31. Prueba de Correlación de Rho de Spearman para las variables auditoría operativa y liquidez.....	81
Tabla 32.º Prueba de Correlación de Rho de Spearman para la auditoría operativa y ratios de liquidez.....	82
Tabla 33. Prueba de Correlación de Rho de Spearman para la auditoría operativa y el control de la liquidez.....	83
Tabla 34. Prueba de Correlación de Rho de Spearman para la auditoría operativa y el riesgo de liquidez.....	84
Tabla 35. Valores para la interpretación los coeficientes de correlación de Rho de Spearman .....	85

## Lista de Figuras

Figura 1: Gráfico de barras del ítem 01 de la variable auditoría operativa.....	58
Figura 2: Gráfico de barras del ítem 02 de la variable auditoría operativa.....	59
Figura 3: Gráfico de barras del ítem 03 de la variable auditoría operativa.....	60
Figura 4: Gráfico de barras del ítem 04 de la variable auditoría operativa.....	61
Figura 5: Gráfico de barras del ítem 05 de la variable auditoría operativa.....	62
Figura 6: Gráfico de barras del ítem 06 de la variable auditoría operativa.....	63
Figura 7: Gráfico de barras del ítem 07 de la variable auditoría operativa .....	64
Figura 8: Gráfico de barras del ítem 08 de la variable auditoría operativa .....	65
Figura 9: Gráfico de barras del ítem 09 de la variable auditoría operativa .....	66
Figura 10: Gráfico de barras del ítem 10 de la variable auditoría operativa.....	67
Figura 11: Gráfico de barras del ítem 01 de la variable liquidez.....	68
Figura 12: Gráfico de barras del ítem 02 de la variable liquidez.....	69
Figura 13: Gráfico de barras del ítem 03 de la variable liquidez .....	70
Figura 14: Gráfico de barras del ítem 04 de la variable liquidez .....	71
Figura 15: Gráfico de barras del ítem 05 de la variable liquidez .....	72
Figura 16: Gráfico de barras del ítem 06 de la variable liquidez .....	73
Figura 17: Gráfico de barras del ítem 07 de la variable liquidez .....	74
Figura 18: Gráfico de barras del ítem 08 de la variable liquidez .....	75
Figura 19: Gráfico de barras del ítem 09 de la variable liquidez .....	76
Figura 20: Gráfico de barras del ítem 10 de la variable liquidez .....	77
Figura 21: Gráfico de dispersión para la variable auditoría operativa .....	79
Figura 22: Gráfico de dispersión para la variable liquidez .....	80

## **Introducción**

La auditoría operativa es la revisión sistemática a las operaciones y procesos realizados por un profesional a las actividades de una entidad para determinar si se está cumpliendo con lo establecido en los manuales de la empresa, estos pueden ser manual de organización y funciones, entre otros. La liquidez viene a ser la capacidad con la que cuenta la empresa para poder cumplir sus obligaciones en un corto plazo.

En la presente investigación se estudió cómo la auditoría operativa al área de cobranzas influyó en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.

En el capítulo I se presenta la descripción de la realidad problemática de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C. en el año 2021, se formula el problema general y los problemas específicos, también se plantean los objetivos de la investigación, la justificación y las limitaciones que se presentaron para realizar la presente investigación.

En el capítulo II se presenta los antecedentes de la investigación que fueron las tesis de investigadores, tanto internacionales como nacionales de diversas universidades, así también se desarrolló las bases teóricas y las definiciones de términos de la presente investigación.

En el capítulo III se presenta la metodología de la investigación realizada, la matriz de operacionalización de variables, la formulación de las hipótesis, el tipo de investigación, el diseño, la población y la muestra que fueron los trabajadores de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., así también, se presentó el instrumento que sirvió para la obtención de datos y la validación del instrumento empleado.

En el capítulo IV se presenta los resultados obtenidos del instrumento, también podemos encontrar la estadística que se aplicó para comprobar las hipótesis planteadas. Por último, se presentaron discusiones, las conclusiones realizadas de la investigación, así como las recomendaciones, las referencias y los diversos apéndices.

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

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

Actualmente las empresas coinciden que la auditoría operativa es muy importante, debido a las actividades que esta representa y desarrolla. Los gerentes de las entidades evalúan la importancia de los procedimientos operativos y si se cumplen como lo establecido en el manual de organización y funciones. También deben tener conocimiento de las dificultades que se presentan cuando el personal del área de cobranzas realiza sus funciones, estas deben ser las correctas para que no se vea comprometida la liquidez de las empresas.

Según Price Waterhouse Coopers - PWC (2014) menciona que, en un contexto más arduo de la auditoría, es necesario asociarse a un equipo capacitado de diversas especialidades que manejen las distintas situaciones o áreas de las empresas. Esta acción define las responsabilidades del grupo y la responsabilidad del auditor en el papel que van enfrentar, esta es la llave que permitirá asegurar su independencia.

Según la América económica (06 de abril de 2021) informa que la situación política actual tendrá próximamente un cambio de mando. Los candidatos que pasaron a segunda vuelta no son de las preferencias de la ciudadanía, esto porque la propuesta que presentan para muchos no son viables. Como consecuencia, la inversión extranjera no podría tener la seguridad de invertir en el Perú, esto debido a que el país pueda presentar inestabilidad económica en el futuro; otro factor que se quedará por mucho tiempo con nosotros y que el país demorará en superarla, es la emergencia sanitaria causada por el COVID-19, emergencia que ha traído muchas pérdidas económicas, cese de actividades, cierre de las empresas y desempleo. Sabiendo todo esto, la auditoría operativa viene a ser de mucha importancia para prevenir y detectar riesgos que perjudiquen el buen funcionamiento, permitiendo cumplir lo propuesto por

las empresas. Esta herramienta nos ayudará a la revisión, a tener claridad y una mejor visión de los procesos que se realizan en las entidades, para tomar medidas correctivas adecuadas que nos permitan cumplir los objetivos planteados.

Según la Andina.pe - Agencia Andina (22 de enero de 2021) informa que la presencia del COVID-19 en el Perú produjo un desafío para las empresas peruanas para seguir operando. Por lo dicho, la auditoría operativa y el control interno resultan ser herramientas primordiales para asegurar la marcha de la empresa. De la misma manera, como acciones de prevención para este 2021, las empresas deberán incorporar los servicios de las auditorías operativas y otras para salvaguardar los activos de la empresa y reducir los riesgos que puedan presentarse, inclusive los fraudes.

Clínica de Audífonos S.A.C., es una empresa peruana que se encuentra ubicada en el distrito de Los Olivos, en la Avenida Carlos Izaguirre # 723. Cuenta con varias sedes a nivel nacional, su oficina principal está ubicada en la ciudad de Lima. Clínica de Audífonos lleva más de seis años operando en el Perú para brindar un servicio de calidad deseada por todos sus clientes. Tiene como visión mejorar el nivel de vida de los peruanos con dificultades auditivas, mediante la variedad de servicios y productos de la más alta tecnología, calidad y un servicio profesional y especializado. Tiene como visión ser una de las empresas líderes más exitosas del Perú que brindan el servicio de audiología en el país, ser reconocida a nivel nacional por la variedad productos de alta tecnología y brindar un servicio con niveles de excelencia con profesionales altamente capacitados.

En la actualidad, las empresas vienen perdiendo estabilidad en el mercado local y otras siguen manteniéndose fuertes, atravesando dificultades de liquidez a pesar de la pandemia debida al COVID-2019 y de los diferentes manejos y procedimientos operativos deficientes en las diversas áreas con las que cuentan las entidades. Es por eso que la auditoría operativa viene a jugar un papel muy importante, debido a que en las organizaciones se detectan errores y

riesgos en las operaciones que desarrolla el personal. El crecimiento de las ventas ha sido producto de brindar las ventas al crédito, este viene a ser uno de los elementos que ha permitido alcanzar un mayor nivel de ventas a comparación de otros años con los que se aplicaba menos esta acertada estrategia.

Clínica de Audífonos S.A.C. cuenta con muchos problemas en el área de cobranzas, estos impactan en la liquidez de la empresa. Uno de los problemas viene a ser la pérdida por el tipo de cambio que toman y que no es el correcto al momento del cambio de moneda, toman el tipo de cambio compras, también mencionar que el personal de cobranzas de la empresa no controla los cronogramas de pagos que se les brinda a los clientes para cumplir sus compromisos, por otro lado mencionar que la falta de bancarización y la no entrega del comprobante de pago de los servicios o productos que se ofrecen a los clientes, otro punto y no menos importante, a raíz de esta pandemia ha sido la falta de pago por parte de los clientes, por liquidez por parte de las empresas y otra debido a que muchos de los clientes son personas naturales de la tercera edad, ellos no cuentan con la facilidad de poder acudir a las entidades financieras y no tienen un fácil acceso a la tecnología para cumplir con el compromiso que tienen con la empresa, otro problema significativo es que la empresa no cuenta con un manual de políticas y cobranzas. Así mismo también se observó que falta mejorar los procesos en dicha área de cobranzas y esta mejora podrá ser mediante una auditoría operativa.

Todo lo mencionado, conlleva a la empresa a tener pérdidas económicas poniendo en riesgo el pago de las cuentas por pagar que tiene con proveedores y deudas de corto y largo plazo.

Según rsm global (2018) explica que la auditoría operativa comprende una evaluación objetiva y sistemática, realizada por auditor o grupo de auditores capacitados e independientes, que realizan esta labor a las operaciones y procesos de gestión de una entidad, con el fin

optimizar los procesos, reducir los riesgos, corregir errores para cumplir y alcanzar los objetivos trazados.

La finalidad de esta investigación es determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas se relaciona con la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

## **1.2. Planteamiento del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿De qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021?

### **1.2.2. Problemas específicos**

¿De qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en los ratios de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021?

¿De qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el control de la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021?

¿De qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente con el riesgo de la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.2021?

## **1.3. Objetivo de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye con la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en los ratios de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021

Determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el control de la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

Determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente con el riesgo de la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.2021.

## **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

### **1.4.1. Justificación metodológica**

Esta investigación se justifica metodológicamente, porque se basa en brindar a futuros investigadores, nuevos métodos, nuevas técnicas, e instrumentos de evaluación, que fueron validados y asimismo son confiables. Y pueden ser considerados para aplicarse en próximas investigaciones de variables similares como la auditoría operativa y la liquidez.

### **1.4.2. Justificación práctica**

Esta investigación se justifica en la práctica, porque permitió conocer la influencia entre la auditoría operativa al área de cobranzas con la liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C. y relación de influencia dio a conocer que la auditoría operativa permite mejorar los procesos que realiza la empresa para que esta pueda cumplir los objetivos trazados.



### **1.4.3. Justificación teórica**

El presente trabajo se justifica teóricamente, porque tiene por finalidad dar a conocer y contribuir al conocimiento acerca de la auditoría operativa y su importancia en la revisión de los procesos que realiza la empresa. Y contribuir con los conocimientos de la liquidez y la importancia que representa que una empresa cuente con liquidez para asumir sus obligaciones en un corto plazo.

### **1.4.4. Importancia**

La importancia de la investigación, es brindar soluciones a los problemas que enfrenta la empresa Clínica de Audífonos S.A.C. Y sentar una base para resolver los problemas a futuro, y así minimizar los riesgos en las operaciones de la empresa

### **1.5.Limitaciones**

En cuanto a las limitaciones se presentaron algunos retrasos con respecto al proceso de encuestar personalmente a los trabajadores administrativos y contables de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., ya que por pandemia de la presencia del virus Covid-19, los horarios de los trabajadores eran rotativos.

## 2. Marco Teórico

### 2.1. Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

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

La metodología de la investigación que se aplicó fue la observación directa, aplicación de cuestionarios, entrevistas. La población que intervino para llevar a cabo la investigación estuvo representada por todos los colaboradores de la empresa, Gerente General, Administradora, Contador, Asistente Contable, Jefe de Bodega y Vendedores.

El tesista concluye que la empresa comercializa una diversidad de artículos para el hogar, es decir, tiene un buen nivel de ventas. A pesar de esto, del rendimiento y crecimiento de la empresa, la gerencia no percibió la falta de manuales de políticas y procedimientos en las diversas áreas, esto provocó que los trabajadores cometan ciertos errores en la realización de sus funciones.

Toda empresa debe tener una guía para el buen funcionamiento de sus operaciones, es por ello que debe implementar el manual de políticas y procedimientos. Este manual permita a los trabajadores de la empresa a cometer los mínimos errores que pudieran perjudicarla económicamente. Es cierto que debe existir buena relación entre el empleado y los

empleadores, pero esta no deberá sobrepasar la confianza e involucrar las funciones de los empleados, es decir, no descuidar lo laboral con las buenas relaciones.

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

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

El investigador concluye diciendo que los resultados financieros presentados de la empresa TECNOFLUIDO S.A. del 2015, resultó razonable teniendo en cuenta que la diferencia hallada en la cuenta inventarios y en la cuenta propiedad planta y equipo no resultado relevante. Menciona también que lo presentado no suministra un informe real y oportuno para que la gerencia tome las mejores decisiones producto a los ajustes que se deberán realizar.

Tener un buen control los procesos contables son esenciales para las entidades en general, esto se puede lograr cuando se cuenta con personal idóneo, capacitado en las labores que realizan, tener las herramientas informáticas para cumplir esta función y mantenerlos constantemente capacitados, entre otros. Todo lo mencionado tendrá que venir de la mano con las políticas contables que serán guías para cumplir esta función y tendrán como consecuencia una información contable razonable, real y oportuna para la toma de decisiones.

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

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

El investigador concluye refiriéndose que la información obtenida, que menciona de las estrategias financieras y liquidez, que fueron recopiladas de diversas fuentes extraídas de citas bibliográficas, aporta de manera considerable en la elaboración y desarrollo de este trabajo de investigación de la empresa Rincolacteos, brindando información para obtener los conocimientos que son indispensables para establecer las estrategias financieras para fortalecer la liquidez de la entidad.

Toda entidad para tener los mejores resultados en el mercado, deberá emplear estrategias financieras como: prolongar el pago las cuentas por pagar, realizar compras al contado para obtener descuentos, realizar alianzas con proveedores de servicios y proveedores materia prima, y demás. Al cumplir con estas y otras estrategias importantes, permitirá que la empresa sea más competitiva y resulte ser más atractiva en el mercado, de esta manera tendrá una mayor credibilidad con los bancos, el respeto de los competidores y de los interesados.

**Quimí (2017)** realizó un proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Ingeniera en Contabilidad Superior, Auditoría y Finanzas, C.P.A. para la universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador, titulada “Gestión Financiera de las Cuentas por

Cobrar y su efecto en la Liquidez de la Compañía Wurth Ecuador S.A.”. El objetivo principal fue describir la gestión financiera de las cuentas por cobrar en la reducción de la morosidad de los clientes para mejorar la liquidez.

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

El investigador concluye mencionando que las normas de control que deben poner en práctica los trabajadores, respecto a los créditos otorgados a los distintos clientes que maneja la empresa, no se han logrado concretar, debido a que las carteras se encuentran vencidas reflejando riesgos financieros para la entidad.

Para un correcto desempeño de las distintas áreas que conforman la empresa, principalmente para este caso, el área de cobranzas, se debe realizar las funciones como lo manifiesta el manual de políticas y procedimientos, esta guía permitirá realizar las labores minimizando los errores que puedan traer perjuicios a la empresa.

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

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

El tesista concluye, diciendo que la Unidad Educativa Nuevo Continente no cuenta con políticas de crédito y cobranzas, debido a esta deficiencia no se puede medir con facilidad la capacidad de pago, existiendo un elevado índice de clientes morosos, esto pudiera traer como consecuencia que deudas caigan a deudas incobrables, poniendo en riesgo la liquidez de la empresa.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

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

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

El tesista concluye detectando que los procesos operativos ejecutados en la entidad están vienesiendo los correctos, esta acertada acción permitirá a la empresa alcanzar un adecuado y máximo rendimiento, teniendo un apropiado crecimiento sostenido en las distintas áreas que conforman la empresa.

Los controles de los procedimientos operativos que puedan realizar a las distintas áreas de la empresa, permitirán reforzar los puntos débiles de los procesos que pudieran ejecutarse y dar seguimiento para tener un óptimo rendimiento de aquellos procesos operativos que estén

siendo favorable y sean beneficioso para la empresa. Una vez tomada estas acciones se evaluará si se están cumpliendo los objetivos trazados.

**Rodríguez (2020)** realizó una tesis para optar el título profesional de Contador Público, para la Universidad Norbert Wiener, titulada “Propuesta para mejorar la gestión de cobranza y aumentar la liquidez de una empresa industrial papelera, Lima 2020”. El objetivo principal de la investigación fue proponer un mejoramiento en la gestión de cobranza para aumentar la liquidez en una empresa industrial papelera, Lima 2020.

La investigación fue tipo proyectiva, para la recolección de datos se aplicó la técnica de la entrevista a una población que constó de todos los trabajadores de las 5 unidades informativas del área de cobranzas y se realizó análisis documental de los estados financieros de los periodos que comprenden los años del 2018 y 2019.

El tesista concluye que se necesita plantear la mejora en el proceso y gestión de cobranza con la finalidad de alcanzar mejorar el grado de liquidez, es la razón por la cual se preparó el manual de políticas y cobranzas con los lineamientos necesarios para mejorar los procesos que involucren a la entidad.

Todas las empresas deben contar con un manual de políticas de créditos y cobranzas, ya que es de mucha utilidad para que el personal cuente con los lineamientos y guías para desarrollar de manera eficiente, permitiéndoles reducir los atrasos y cometer los mínimos errores en las funciones encomendadas que desarrolle en la entidad.

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

principal fue determinar la relación de cuentas por cobrar con los indicadores de liquidez de Corporación Lindley S.A., periodos 2012-2019.

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

El tesista concluye que la variable procedimientos de cobranzas no tiene relación directa y significativa con la variable liquidez, pese a que las fechas de las operaciones de crédito hayan sido mayores a las establecidas por el área de cobranza. Estos procesos demuestran que la empresa está teniendo serios problemas en el cobro de las facturas pudiendo tener como consecuencia que no se cuente con la liquidez esperada en la Corporación Lindley S.A, en los periodos 2012 -2019.

Las empresas deben contar con las políticas de cobranzas claras y ponerlas en práctica siempre, esto para que les permitan mantener las condiciones de pago en las fechas establecidas por los créditos que puedan otorgar a los clientes. Estas fechas pueden ser 30 a 60 días como máximo y así contar con la liquidez esperada para poder cubrir los gastos que se presenten, estas pueden ser: pago a proveedores, cumplimiento de las nóminas, gastos por impuestos, entre otros, que están presentes mes a mes.

**Pisco (2020)** realizó una tesis para optar el título profesional de Contador Público, para la universidad César Vallejo, titulada “Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L – Bagua-2018”. El objetivo principal de la investigación fue determinar de qué manera la gestión de cobranzas incide en la liquidez de la empresa Repuestos Full Motor’s S.C.R.L.- Bagua 2018.



La investigación fue del método inductivo, para la recolección de datos se aplicó la encuesta, análisis documental y entrevista a una población que constó de tres colaboradores de la empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L.

El tesista concluye que la gestión de cobro realizada en la empresa ha sido defectuosa, identificándose deficiencias en el otorgamiento del crédito, no se hizo un análisis de los riesgos que estas pudieran causar a la empresa, también menciona que la empresa no cuenta con políticas de cobranzas que le permita tener una base para esta gestión, por consiguiente, esta deficiencia trajo como consecuencia, cuentas por cobrar con 4 años de atraso que serían incobrables.

A las empresas que no cuenten con una política de cobranzas se le recomienda implementarlo lo antes posible para minimizar los riesgos y tener una guía para realizar esta función. Esta función es de vital importancia en la entidad ya que por medio de ella podemos disponer del efectivo y contar con la liquidez que necesita la empresa para cumplir con las obligaciones a corto plazo.

**Salazar (2019)** realizó una tesis para optar el título profesional de Contador público, para la Universidad Privada del Norte, titulada ““Los procesos de cobranzas y su incidencia en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A., Lurín, 2017””.

El objetivo principal de la investigación fue demostrar de qué manera los procesos de cobranzas incide en la liquidez de Tigre Perú Tubos y Conexione S.A., Lurín, 2017.

La investigación fue descriptiva, correlacional no experimental, teniendo como técnica recolección y análisis de datos de un diseño transversal a una población de seis trabajadores de la empresa Tigre Perú Tubos y Conexiones S.A.

El tesista concluye que la empresa debe implementar el manual de cobranzas y capacitar al personal. Debe realizar esta acción para tener un óptimo rendimiento en las áreas en las que se desenvuelven. De la investigación hecha, resultó que el proceso de cobranzas en la liquidez arrojó que la empresa está teniendo pérdidas por la morosidad de los clientes, por no aplicar las políticas y por no contar con el manual de cobranzas.

Tener el respaldo de contar con profesionales capaces, que estén constantemente capacitados, contar con los lineamientos muy bien establecidos y aplicados será la mejor manera de mantener a la empresa con éxito en el mercado y en el óptimo rendimiento que esta pueda tener, sobre todo al área de cobranzas que es un área de vital importancia para que la entidad tenga a su disposición el efectivo que corresponde a tiempo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Auditoría operativa**

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

Según Álvarez (como se citó en Reyes, 2018) menciona que la auditoría operativa es la revisión y evaluación que es realizada por un profesional competente e íntegro, a las operaciones de una empresa, con el fin de verificar si estas operaciones cumplen lo estipulado en los manuales de operaciones y funciones, en los reglamentos de la empresa y en lo que determina la gerencia.

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

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

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

Según Álvarez (como se citó en Reyes, 2018)

menciona que estos objetivos se encargan de realizar y facilitar informes de carácter administrativos y operativos de la empresa. También consideran si los procesos y operaciones que se dan están cumpliendo con lo que señala la gerencia, si son eficientes y eficaces para evaluar si vienen a ser los indicados para continuar trabajando con ellos.

Según Huamán (como se citó en De la Cruz, 2018) menciona que los objetivos de la auditoría operativa determinan que la empresa alcance sus propósitos establecidos por la gerencia, en el grado de eficiencia y economía; de igual manera, menciona si los objetivos de la empresa se están cumpliendo, según lo que establecen los manuales internos y normas externas a la entidad.

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

Según Villarroel (2007) menciona las siguientes características:

- Permite replantear los objetivos y políticas planteadas por la organización.
- Permite a la gerencia evaluar y supervisar las operaciones que realice la entidad.
- Permite a la gerencia tener un panorama real de la situación de la entidad a largo plazo, esto para tomar las mejores decisiones que nos lleve a alcanzar los objetivos.

- Permite a los encargados de la auditoría realizar el trabajo de manera parcial, si es que así lo requiere la situación.
- Esta auditoría, permite que sea realizada por un grupo de profesionales especializados en las áreas en la cual le corresponda la función que realizará, estas áreas pueden ser: costos, finanzas, administración, producción, etc.
- La Auditoría operativa no deberá dificultar la normal función de los trabajadores de la entidad.

Según Rodríguez (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona lo siguiente:

- Contribuye a enmarcar los objetivos, normas y lineamientos de la empresa.
- Permite a la gerencia supervisar si se están cumpliendo con lo establecido en el manual de organización y funciones, en el reglamento interno de la empresa y así como en el manual de políticas y procedimientos.
- Permite a la gerencia tener una visión clara de la situación actual y hacia dónde quiere llegar la empresa.
- Según la situación, la auditoría operativa se podría practicar de manera parcial a consecuencia de hechos netamente operativos.
- La auditoría operativa debe iniciarse con un conjunto de profesionales especializados en las distintas áreas que conforman la empresa, para realizar la labor encomendada de la mejor manera posible.

#### ***2.2.1.4. Alcance de la auditoría operativa***

Según el (IMCP), Instituto Mexicano de Contadores Públicos (2012) menciona que la auditoría operativa comprende todos los procesos y no tiene restricción de ningún tipo de control, es decir, abarca todos los procesos y áreas de la entidad.

Según la (NAGUN), Normas de Auditoría Gubernamental de Nicaragua (2017) menciona que este alcance comprende a la totalidad de las operaciones de una entidad, sin restricción alguna, considerando los tipos de auditorías internos y externas.

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

Según Suarez (como se citó en De la Cruz, 2018) menciona que la auditoría operativa es el método para poder controlar las operaciones que se realizan en una empresa. Por lo general es aplicado al sector público, ya que en el sector privado cuentan con otros instrumentos que determinan la eficiencia y eficacia.

Para los autores Capcha y Velásquez (como se citó en De la Cruz, 2018) mencionan que la auditoría operativa da la posibilidad de acelerar el desarrollo y crecimiento de la empresa en busca de la eficacia y eficiencia, reduciendo los defectos que pudieran encontrarse y que dificulten los planes y procesos que establecen los manuales. Permite al profesional encargado a desarrollar una labor correcta, brindando un valor importantísimo a la auditoría operativa, porque los resultados de la auditoría serán de mucho beneficio para la empresa.

Según Falconí (como se citó en De la Cruz, 2018) menciona que la auditoría operativa es fundamental, debido a que es un examen metódico elaborado por un profesional independiente capaz e íntegro en el tema, que detecta evidencias y deficiencias. Está realizado para brindar la información de cómo es el desarrollo y el desempeño de la empresa.

#### ***2.2.1.6 Tipos de auditoría.***

Según Álvarez (como se citó en Reyes, 2018) menciona que la auditoría operativa es un examen independiente elaborado por un experto que abarca a todas las operaciones de la empresa, con el fin de establecer si lo que estipula las políticas, los procesos y la normativa administrativa se están llevando a cabo como lo requiere la gerencia, también verifica si se están cumpliendo los procedimientos definidos por la empresa.

Es una labor independiente que da valor a los procesos y permite fortalecer las operaciones que se dan en una entidad. Contribuye a que la empresa cumpla con los objetivos aportando una visión disciplinada para estimar y mejorar la eficiencia del proceso en las gestiones.

Los objetivos de la auditoría interna vienen a ser la de armonizar y monitorear las operaciones de sus áreas, de otros establecimientos, con la finalidad de cuidarlas del fraude, decrementos y errores en el área contable.

- **Auditoría Interna**

Según Cordero (2016) menciona que la auditoría interna es la actividad evaluada y realizada por un profesional con la finalidad de fortalecer y corregir los procesos contables, de gestión, operativos, que son realizadas en una empresa para llegar a lograr los objetivos trazados. La finalidad de esta auditoría es fortalecer y optimizar las operaciones, minimizar los riesgos y errores para poder cumplir los objetivos.

Por otro lado, Tapia, Rueda de León y Silva (2019) mencionan que el objetivo fundamental de la auditoría interna es la de reforzar las áreas de la empresa, reduciendo y minimizando los riesgos para proteger los activos y prever el fraude, optimizando los controles de los procesos de la empresa para alcanzar lo establecido por la gerencia.

- **Auditoría externa**

Según Cordero (2016) menciona que la auditoría externa es el procedimiento que se encarga de detectar las evidencias de lo acontecido en la empresa y comprueba si se está cumpliendo lo establecido en los manuales de funciones y procedimientos. La auditoría externa es realizada por un profesional externo a la entidad, el cual desarrollará esta labor de manera íntegra.

Según Tapia, Rueda de León y Silva (2019) menciona que esta auditoría se encarga de revisar las operaciones de la empresa de manera sistemática, revisa las transacciones y los estados financieros, es realizada por un profesional ajeno a la empresa. La evaluación es de mucha utilidad, pues, determinará si lo definido por la gerencia en los manuales de procedimientos se está cumpliendo de la mejor manera.

- **Auditoría financiera**

Según Tapia, Rueda de León y Silva (2019) menciona que la auditoría financiera es el examen que se efectúa a los estados financieros y a las cuentas contables en un tiempo establecido a alguna empresa. Esta auditoría la realizará un profesional íntegro, que empleará la normativa contable-financiera, las normas internacionales de contabilidad, entre otras, para realizar los estados financieros. Asimismo, va evaluar si se está cumpliendo lo que establece las normas ya mencionadas para esta preparación de los estados financieros y si hay errores materiales o fraudes en estos.

Según Cordero (2016) menciona que la auditoría financiera es la evaluación y revisión que se realiza a las cuentas y estados financieros, conforme al marco para elaborar la información financiera y toda vez que se elabore el informe de auditoría respectivo.

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

Según Sandoval (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona que son directrices que permite al auditor realizar esta labor con mucha responsabilidad, para emitir un correcto informe de auditoría.

#### **Normas generales**

Según Sandoval (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona que la auditoría es realizada por un auditor experto que cuente con experiencia en la materia y realice su función según lo

que establezca las normas de auditoría, cuente con valores éticos y emita juicios independientes para realizar esta función.

Según Grimaldo (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona que se realizarán las auditorías por profesionales expertos que cuenten con valores éticos y que se rijan de acuerdo a las normas y principios de auditoría.

- **Normas sobre el trabajo de campo**

Según Sandoval (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona que estas operaciones ejecutadas en el trabajo, deberán planificarse de la mejor manera, los colaboradores estarán siendo supervisados y evaluados continuamente para que puedan realizar su labor y no se presenten retrasos en el trabajo.

Tener presente el control a realizar para ejecutar la auditoría, establecer el tiempo en el que se elaborará y las evidencias halladas.

Según Grimaldo (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona que estas normas, se refieren a la recomendación y metodología de la auditoría impuesta por el profesional a cabo de esta labor, él pondrá su máximo empeño para realizar este trabajo.

- **Normas sobre información**

Según Sandoval (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona este informe relevará si las operaciones realizadas están hechas según lo que establecen las normas correspondientes a estas, las normas contables y los estados financieros según lo que establece las Normas internacionales de contabilidad (NIC) y las normas internacionales de información financiera (NIIF).

En los papeles de trabajo deberá estar registrado lo concerniente a las operaciones que afectan y arriesga la buena acción de las operaciones que se realizaron años precedentes en la entidad. Este informe de auditoría deberá incluirse la opinión a los estados financieros y a las opiniones que no se incluyan en el dictamen.



Según Grimaldo (como se citó en Zavaleta, 2018) menciona que en esta etapa se dicta todo lo referente al informe de auditoría, las muestras, la estructura, lo contenido y demás, que permiten validar lo requerido para demostrar los resultados en el informe.

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

Según Villarroel (2007) Menciona lo siguiente:

- Etapa Preliminar: Aquí, el profesional debe tener conocimiento de cómo es la entidad, antecedentes, ubicación, gerentes, auditorías anteriores, previo al inicio del trabajo de auditoría.
- Etapa de Estudio General: Se deberá plantear todo sobre las áreas en riesgo, con la finalidad de hallar cual es el origen de las debilidades que causan los problemas, una vez vistas dedicarse a estas para minimizar los errores.
- Etapa de Estudio Específico: Aquí se determinan los problemas reales que están causando los errores y atrasos. El profesional emitirá un modelo de control con lo recopilado y se llevará a cabo el análisis de los problemas para determinar juicios que expresen la situación real de la entidad.
- Etapa de Comunicación de Resultados: En cuanto a esta etapa, se entregará un juicio consistente, real, independiente y emitido por un experto en virtud al trabajo elaborado.

El informe contendrá:

- Objetivo de la auditoría.
- Metodología.
- Alcance del trabajo.
- Diagnóstico.
- Recomendaciones.
- Pronóstico.
- Anexos.

- Etapa de Seguimiento: Aquí se llevará a cabo el seguimiento a las debilidades halladas y se tomará una determinación si se han solucionado. Si el profesional es de la empresa no se ejecutará esta etapa.

#### ***2.2.1.9 Papeles de trabajo***

Según El Ministerio de Economía, Dirección General de Auditoría (2007) define que los papeles de trabajo, “Son el conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen datos e información obtenidas por el auditor en su examen, como así también la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas” (p.20).

Según Franklin (2007) define que los papeles de trabajo “proporcionan el soporte principal que, en su momento, el auditor incorporará en su informe, ya que incluyen observaciones, hechos y argumentos para respaldarlo; además, apoyan la ejecución y supervisión del trabajo” (p.88).

#### ***2.2.1.10 Informe de auditoría***

Según Franklin (2007) define que el informe de auditoría “es el documento que señala los hallazgos del auditor, así como las conclusiones y recomendaciones generadas en relación con los objetivos propuestos para el examen de que se trate.” (p.623).

Según Sotomator (2005) menciona que el informe de auditoría será elaborado cuando el proceso de auditoría haya terminado, este informe es el medio por el cual el auditor entrega directa y formalmente el reporte que da por terminada la auditoría, con ella estarán las recomendaciones a la gerencia de la entidad auditada.

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

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

- **Riesgo inseparable**

Según Morales (como se citó en De la Cruz, 2018) menciona que este riesgo se refiere a los problemas y errores que pudieran existir en ciclo normal de sus operaciones, en lo financiero, en los negocios y que puedan perjudicar al crecimiento de la compañía sin verificar el control interno

- **Riesgo de comprobación**

Según Morales (como se citó en De la Cruz, 2018) menciona que este riesgo representa los problemas importantes que se hallan en alguna empresa, en el ámbito financiero, que no sean alertados o se encuentren desprotegidos por las entidades en el procedimiento de control.

- **Riesgo de descubrimiento**

Según Morales (como se citó en De la Cruz, 2018) menciona que el riesgo de descubrimiento simboliza el riesgo de los métodos impuestos por los profesionales, este riesgo no deberá revelar las inconsistencias relevantes que eludan el orden del control interno.

- **Riesgo inherente**

Según Espino (2014) menciona que este riesgo presume que pudieran suceder errores importantes que serán originados por ciertas acciones que realicen las instituciones.

- **Riesgo de control**

Según Espino (2014) menciona sobre este riesgo que sus procesos de control interno se encuentren listos para revelar o captar errores importantes de manera oportuna.

- **Riesgo de detección**

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

#### ***2.2.1.12. Actividades de control de la auditoría operativa***

##### ***2.2.1.12.1 Contabilidad***

Según Alcarria (2012) menciona que la contabilidad es un proceso del cual se registra, se elabora y se da a conocer los resultados obtenidos del proceso de esta información, esta información económica-financiera, es fundamental para que los usuarios puedan tomar las mejores decisiones con respecto a la entidad.

Según Omecaña (2017) define a la contabilidad como: “La ciencia que orienta a los sujetos económicos para que éstos coordinen y estructuren en libros y registros adecuados la composición cualitativa y cuantitativa de su patrimonio, así como las operaciones que modifican, amplían o reducen dicho patrimonio” (p.21).

##### ***2.2.1.12.2 Control interno***

Según La Contraloría General de la Republica (2014) menciona que el control interno es un procedimiento total, elaborado por profesionales capacitados de la entidad capaces de detectar y minimizar riesgos y dar seguridad al buen funcionamiento de la entidad para lograr los objetivos trazados.

Según Mantilla (2018) menciona que el control interno es programa procedimental de una empresa, que contiene planes, métodos y disposiciones que son fácilmente adecuados a toda organización, con la finalidad de mantener en óptimas condiciones los activos, comprobar la credibilidad de las operaciones contables, del proceso operativo y hacer cumplir lo establecido en los reglamentos.

#### ***2.2.1.13. Contabilidad de la auditoría operativa***

Según García (como se citó en Aguilar, 2019) menciona que la auditoría es un proceso sistemático de revisión y verificación a la información o procesos que se realizan a una entidad, elaborado por un profesional independiente con el fin de dar un informe de la información.

Según Economipedia (2016) menciona que es proceso metódico de control a las cuentas contables de alguna entidad, con el propósito de verificar que estén de acuerdo a lo establecido en los manuales internos de la entidad.

#### ***2.2.1.14. Los peritajes contables y la auditoría operativa***

Según Andrade (como se citó en Aguilar, 2019) menciona que el peritaje es un análisis exhaustivo y sistemático de los acontecimientos controversiales que puedan suceder, que afecten económica y financieramente a la entidad. Examina la información y procesos contables y las auditorías elaboradas con anterioridad, según lo establecido en las normas penales y civiles.

#### ***2.2.1.15. Auditoría y los delitos de fraude***

Según Márquez (2018) menciona que, en las auditorías típicas, realizadas por profesionales independientes, estos vienen a ser los responsables de prestar cautela a los indicios que puedan existir de algún fraude, para esto se debe tener muy en cuenta las áreas, operaciones y los movimientos en general de carácter económico y financiero que puedan ser materia de fraude o en como puedan cometerse.

Según Pantoja (como se citó en Aguilar, 2019) menciona que el fraude se puede calificar de la siguiente manera:

- Prodición o traición
- Felonía (traicionar o realizar una acción desleal contra alguien)
- Mala conducta

El fraude es una acción económica y social con entorno a una organización, enfocado al proceso contable o auditoría, que viene a ser el acto doloso o de mala fe, con negligencia severa, efectuado por una o por un grupo de personas dentro de una organización. Es decir, el fraude viene a ser prodición, felonía, traición o mala conducta.

#### ***2.2.1.16. Características del auditor***

Según Franklin (2007) menciona que el auditor debe contar con ciertas características fundamentales para el papel que desarrolla. En las auditorías que realiza la decisión que pudiera tomar son de suma importancia puesto que, es en él en quién recae la responsabilidad de ejecutar el trabajo de auditoría. Este trabajo es de vital importancia ya que conducirá a la empresa a obtener mejoras en los procesos y desempeños que le permita alcanzar los objetivos trazados.

Según Sandoval (2012) menciona las siguientes características del auditor:

- Ser profesionales independientes para que les permitan dictar juicios imparciales con respecto a la entidad auditada.
- El equipo de auditores deberá contar con un director con la suficiente capacidad de autoridad que se encargue del grupo, que le permita fomentar la independencia de sus opiniones y hacer que estas se cumplan, verificando que lo establecido en la auditoría se cumpla.
- El auditor tendrá la visión de detectar áreas y elementos de importante relevancia que le permita intervenir, promoviendo el trabajo en conjunto con el grupo de auditores para la buscar las mejores soluciones.

- El profesional interrelaciona su labor en las diferentes actividades que desarrolle la auditoría y que le permita tener una mayor producción en su labor.

#### ***2.2.1.17. Gestión de ética en la auditoría operativa***

Según Franklin (2007) menciona que la ética es importante para el profesional y para el medio que lo rodea, puesto que de ellas están sujetas las claras acciones y la transparencia del accionar que terminan reflejándose en hechos.

La ética viene a ser la suma de normas que dan un plus a los valores y principios del proceder de la persona o del profesional. La ética permite ser la fortaleza que dan valor y que son de suma importancia para el crecimiento organizacional de las entidades, estas son:

- La justicia
- Responsabilidad
- Respeto
- Libertad
- Honestidad
- lealtad
- Integridad, entre otras.

La ética aplicada por la persona es de vital importancia ya que esto repercute en las organizaciones, si los que manejan las empresas cuentan con ética, los comportamientos de estas pueden ser las mejores para el mercado de los negocios, los accionistas o interesados y ante la administración que se encargada de los tributos.

El auditor se rige por la ética personal, cultivada por la formación y crecimiento profesional, pero también aplica lo establecido en el código de ética del auditor, lo cual pondrá en práctica en las labores que realice, en el campo profesional y personal.

## **2.2.2. Cobranzas**

### **2.2.2.1. Definición de cobranzas**

Según Giraldo (2005) menciona que cobranza es la actividad inmediata de recibir el pago de un compromiso con terceros.

Según Morales y Morales (2014) define que cobranza es: “gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos”. (p.90).

### **2.2.2.2. Objetivos de la cobranza**

Según Morales y Morales (2014) menciona los siguientes objetivos:

- Son los de conservar el interés de los deudores de cumplir sus compromisos, llegando a que cancelen las deudas sin dificultad.
- Mantener actualizada las técnicas de cobro y conocer bien el momento de cuando aplicar estas técnicas, para que nos permita cumplir con el objetivo.
- Recuperar lo invertido en la mercadería que sirve para la venta, recuperar en los plazos establecidos según las políticas.

### **2.2.2.3. Políticas de cobranza**

Según Morales y Morales (2014) define lo siguiente: “las políticas de cobro son los procedimientos que sigue la empresa para cobrar los créditos que ha otorgado a sus clientes”. (p.164).

Según Portas (como se citó en Alfaro y Vargas, 2017) menciona que es la manera de cómo la empresa a través del personal de cobranzas realiza el cobro de lo vendido, esto para



recibir la contraprestación de los créditos cuando hayan sido vencidos. Se deberá evaluar la eficiencia de estas políticas periódicamente.

➤ **Políticas de cobranzas de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.**

La empresa Clínica de Audífonos S.A.C., cuenta con varias sedes en Lima, dedicadas a la venta de audífonos medicados de la marca UNITRON, audífonos de alta calidad. A su vez a la venta de accesorios de audífonos y la prestación de servicios audiológicos. Cuenta con un grupo de profesionales en diversas áreas y especialistas que han sido capacitados en diferentes países, para brindar el servicio de audiología que ayudaran al paciente a tener una mejor salud auditiva.

Así mismo cuenta con un laboratorio que se dedica a la reparación y mantenimiento de audífonos medicados, esto por la garantía que se brinda al momento de la venta o por artículos que están dentro de la garantía y, así como la venta de accesorios para los audífonos y baterías para su uso.

La empresa no cuenta con un manual de políticas y cobranzas, el procedimiento de cobranza se realiza de manera empírica, basado en las experiencias de los trabajadores antiguos y por conocimientos que han sido trasladados a los nuevos trabajadores que ingresan a la empresa.

La venta que se realiza por los audífonos medicados para usuarios finales se hace en dos armadas, la primera: se hará efectiva cuando se evalúe al paciente y se le recomiende el audífono a utilizar, una vez cerrado este acuerdo se celebra un contrato entre la empresa y el cliente que contiene las condiciones establecidas de pago, la garantía que cubre el producto, entre otras condiciones importantes pactadas en el mencionado contrato, es en este momento en que se realiza el primer pago de una de las dos armadas pactadas y se emite el

correspondiente comprobante de pago, boleta o factura y un control de pago junto con una nota interna el cual indica que se realizó el pago del 50 % del producto. La segunda: los 50 % restantes del producto, el cliente lo cancela una vez entregado el audífono que es elaborado por los profesionales encargos del laboratorio y, la emisión del comprobante de pago emitido por el personal de facturación que contendrá el importe pactado.

El cobro que realiza por los servicios audiológicos y accesorios mencionados lo hacen al contado por ser montos menores de fácil pago, es en ese momento en el que se emite el comprobante, ya sea factura o boleta de venta.

Para los clientes que son empresas se realiza el cobro a 30 días de brindado el servicio o entregado el bien, que son audífonos, accesorios de audífonos, pilas, estuches, cargadores y otros necesarios para el campo audiológico.

Contando con esta documentación el área de ventas envía al área de cobranzas la relación de clientes que están por cumplir el tiempo para pagar la segunda armada y ésta se encarga de realizar la comunicación con los clientes ya sean personas naturales, es decir, consumidor final o a las mismas empresas, a través de correos, llamadas o WhatsApp.

Las políticas de cobranza que brinda la empresa Clínica de Audífonos S.A.C. son las siguientes:

- Evaluación de créditos: Según economía responsable (2020) menciona que es la acción de evaluar si el potencial cliente aprueba la calificación de su historial de crédito para determinar si es posible concederlo.

La empresa Clínica de Audífonos S.A.C. desarrolla la evaluación de créditos de la siguiente manera:

- La empresa evalúa la capacidad de pago del cliente.

- Se evalúa la situación del cliente con el historial con el que se cuenta en la empresa, de atenciones pasadas y ventas realizadas.
- Se evalúa la facilidad de pago de la primera armada.

Cumpliendo estos requisitos, que no son muchos, la empresa puede celebrar el contrato con el cliente y otorgar el producto deseado, el audífono medicado y otros.

- Otorgamiento de créditos: Según el Colegio de estudios superiores de Administración (2019) menciona que es la acción que realizan las entidades bancarias y empresas en general con la finalidad de fidelizar con el cliente y competir en el mercado.

Esta es una acción que realiza constantemente la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., para brindar facilidades de pago a los usuarios y sobre todo como una táctica para poder incrementar las ventas a los pacientes con problemas auditivos y a empresas. En cuanto a los usuarios finales hay algunos clientes que cancelan el producto al 100 % en la primera armada, solo a la espera de tener listos sus audífonos, que será entregado según lo estipulado en el contrato celebrado entre la empresa y el cliente.

- Condiciones de pago: Según Debitoor (2019) menciona que son los acuerdos que se establecen de los pagos pactos entre un vendedor y un cliente en una operación comercial.

Por lo general, la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., brinda el crédito en dos armadas, dos oportunidades de pago, la primera cuando se realiza la evaluación audiológica y la segunda cuando se hace efectiva la entrega del audífono medicado al cliente.

Los créditos mayormente son 50 % en la primera y segunda armada, pocas veces 70 % a 30 %, pero son situaciones que se dan en la empresa y en otras pocas ocasiones al 100% en la primera armada.

Para las empresas, las condiciones de pago que se pactan son a 30 días posteriores a la entrega del bien o a la prestación del servicio y a la emisión del comprobante de pago.

#### **2.2.2.4. Procedimientos de cobranza en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.**

- Reportes de cobranza: Según Pacheco (2012) menciona que son reportes los que dan la posibilidad de producir información precisa para el diseño y administración del flujo de trabajo y para realizar estrategias de cobro.

El área de venta de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C. entrega al área de cobranza la relación de facturas emitidas a las cuales realizará el cobro por las ventas realizadas.

- Identificación de atrasos: Según el Fondo Monetario Internacional (2014) menciona que es el acto de identificar las cuentas aun por saldar, después de la fecha de vencimiento. Esto por lo general se da por la falta de liquidez del cliente o inactividad o pasividad del área de cobranzas.

Una vez vencido el plazo de cobro, según el contrato celebrado, la empresa insiste en la comunicación con el cliente, por medios de llamadas, mensajes y correos para que puedan acercarse a la clínica a recoger el audífono solicitado y cancelar la segunda armada de su deuda.

- Métodos de cobranza: Según Indecopi (2018) menciona que son procedimientos que se usan para exigir una deuda a los consumidores de bienes o servicios, puede ser de dos tipos legales y métodos ilegales de cobranza.

Los clientes, usuarios finales por lo general regresan a la clínica porque realizaron el pago de la primera armada que consta del 50% del costo del audífono medicado, cuando no ocurre esto, se realiza otros métodos de cobranzas, como llamadas, mensajes de texto o WhatsApp y correos electrónicos, sin caer en la necesidad de realizar métodos de cobros ilegales.

Con las empresas, no existe mucho problema al momento del cobro por la venta de bienes o prestaciones de servicios que se realizaron, cuando se da el caso se aplica el mismo método de cobranza.

#### **2.2.2.5. Gestión documentaria**

Según La universidad de Almería (2004) define a la gestión documentaria como el: “conjunto de funciones y procesos reglados, aplicados a lo largo del ciclo vital de los documentos, para garantizar el acceso y uso de los mismos” (p.41).

- Reportes de clientes: Según la Universidad Tecnológica Latinoamericana en Línea (2016) menciona que reportes son documentos que contienen información clasificada de los clientes.
- Control de clientes: Según Asturias Corporación Universitaria (2016) menciona que control es el reporte que realiza el área de ventas, para estimar y determinar la cantidad y datos necesarios de los clientes que tiene la empresa.
- Control de la facturación: Según mygestion.com (2018) menciona que, para llevar un buen control de la facturación, el personal encargado debe dar un mapeo de la correlación, emisión y realizar un eficiente trabajo para evitar problemas de extravío, errores y atrasos que conduzca a tener problemas con la administración de tributo o problemas internos.

La empresa Clínica de audífonos S.A.C., cuenta con un historial de la información de sus clientes, de los datos de identificación, atenciones realizadas, entre otras; también cuenta con la información contable donde se ubican las facturas y boletas que sirven como guía para futuros créditos que puedan realizarse. Los reportes que maneja la empresa son la relación de contratos que están por vencer, acompañados de los comprobantes que son emitidos a los clientes.

### **2.2.3. Liquidez**

#### ***2.2.3.1. Definición de liquidez***

Según Rubio (2007) menciona que la liquidez es determinar si la entidad es capaz de pagar sus obligaciones corrientes con terceros a corto plazo.

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que la liquidez, es la disponibilidad que se cuenta del efectivo o algún otro activo para cancelar sus deudas, nominas, gastos generales, entre otros. Las empresas continuamente tendrán la necesidad de contar con liquidez para cumplir sus compromisos. Si el grado de su liquidez no es alta, la empresa necesitará financiarse de capitales externos.

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

#### ***2.2.3.2. Importancia de la liquidez***

Según el diario Gestión (24 de junio de 2016) informa que las empresas deben contar con buena liquidez, con el fin de no tener riesgos para cumplir sus obligaciones a corto plazo. El dinero es el activo más líquido que se puede tener, una máquina, un auto u otro activo fijo también podría darnos la liquidez, no en un corto plazo porque este activo no es fácil canjearlo por el efectivo. Es por ello que debemos contar con una liquidez. Contar con todo el dinero invertido no resultaría ser una idea recomendable porque no podría darnos una liquidez esperada.

Según el diario La República (23 de marzo de 2020) informa que muchas empresas peruanas están cerrando o cesando actividades debido a la pandemia. Los

salvavidas de estas empresas vienen a ser los créditos que reciben de los programas de reactiva Perú, y otros que están financiando el estado a través de los bancos. Las empresas están acudiendo a las entidades financieras para poder obtener liquidez y cumplir con sus obligaciones, como planilla de sueldos, pago a proveedores, inversión en materia prima, servicios, entre otros, es el motivo principal por el cual las organizaciones deben contar liquidez.

#### ***2.2.3.3. Objetivo de la Liquidez***

Báez (como se citó en Solano, 2020) menciona que este objetivo:

- Nos permite determinar la variedad de la rentabilidad de los ingresos centrados en los niveles de deuda.
- El comportamiento de los pasivos.
- El nivel de liquidez de los activos y,
- Las posibilidades de financiamiento y eficacia de la gestión de los activos y pasivos con los que cuenta la empresa.

Granel (como se citó en Velarde, 2020) afirma que el objetivo de toda organización es contar con la liquidez necesaria para hacer frente a sus obligaciones a un corto tiempo. Uno de los problemas primordiales de las micros y pequeñas empresas es que no concretan tener un buen nivel de liquidez que les permite cumplir con sus obligaciones y en muchos casos esto conlleva a que la empresa termine en quiebra.

#### ***2.2.3.4. Capital de trabajo***

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que el capital de trabajo es aquel capital usado por la empresa en todas sus operaciones. A la diferencia entre el activo y

el pasivo corriente se le conoce como capital de trabajo. Caja y banco, las cuenta por cobrar, el inventario, cuentas y otros activos que puedan volverse líquidos en el transcurso de un año.

Según Saucedo (2019) define que el capital de trabajo es: “inversión de una empresa en activos a corto plazo: efectivo, valores negociables, cuentas por cobrar e inventarios. El capital de trabajo neto son los activos circulantes menos los pasivos circulantes” (p.6).

#### **2.2.3.5. Fondo de Maniobra**

Según Flores (2012) menciona que cuando hablamos de fondo de maniobra nos estamos refiriendo al análisis de los estados financieros. Si usamos este indicador en el contexto de análisis patrimonial estaremos refiriéndonos al capital corriente. Lo reconocemos de la siguiente manera:

$$FM = \text{activo corriente} - \text{pasivo corriente}$$

Llopart (como se citó en Solano, 2020) afirma que el fondo de maniobra es una porción del activo circulante que es respaldada por las cuentas patrimoniales. Este análisis es la diferencia que resulta entre el activo y el pasivo circulante, es importante conocer este análisis para ver si tenemos la posibilidad de financiarnos con terceros.

#### **2.2.3.6. Razones de rentabilidad**

Según Apaza (2020) menciona que las razones de rentabilidad son análisis que nos permite determinar si la entidad puede generar rentabilidad, siendo segura y solvente, con relación a la actividad económica que desarrolla.



Gonzales (como se citó en Solano, 2020) afirma que este análisis cuantifica la rentabilidad que dispone la empresa de acuerdo a los ingresos, los activos y el capital con el que se cuenta.

#### ***2.2.3.7. Ratios de rentabilidad***

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que este grupo de ratios determina si la empresa es capaz de ser rentable en el mercado. Los ratios de rentabilidad más importantes son:

- Margen de utilidad neta
- Margen de utilidad bruta
- Margen de utilidad operativa
- Rendimiento de los activos
- Retorno de capital empleado
- Rentabilidad sobre el patrimonio
- Utilidad por acción

Según Apaza (2020) menciona que estos ratios determinan la eficiencia de la empresa en generar utilidades, los ratios son:

- Punto de equilibrio
- Razón de margen de contribución
- Margen bruto
- Margen de seguridad
- Margen de utilidad neta
- Rentabilidad sobre el patrimonio (ROE)
- Rentabilidad del activo neto
- Rentabilidad de los activos operativos

### ***2.2.3.8. Estados financieros***

Según la International Accounting Standards Board (2005) menciona que los estados financieros son informes que dan a conocer la situación y el rendimiento de la entidad en un determinado de tiempo.

Según Jara (2005) menciona que los estados financieros son informes que revelan el estado, la situación y el rendimiento de una entidad en un periodo, estos son:

- Balance de situación financiera
- Estado de resultados
- Estado de flujo de efectivo
- Estado de cambios en el patrimonio neto
- Notas a los estados financieros

### ***2.2.3.9. Objetivos de la información financiera***

Según Hirache (2015) menciona el objetivo principal de los estados financieros son la de suministrar información financiera para alguna entidad, que sea útil para los accionistas, para los acreedores, etc. para la correcta toma de decisiones.

Según Román (2017) menciona que los informes provienen de la necesidad de los inversionistas de contar una información útil, confiable y oportuna que se originen de la actividad empresarial de alguna entidad, para que se tomen decisiones económicas acertadas.

### ***2.2.3.10. Análisis financieros para la toma de decisiones***

Según Apaza y Barrantes (2020) mencionan que un adecuado análisis financiero aporta a la empresa:

- Entender cuál es el rendimiento de alguna entidad.
- Determinar el valor y la gestión de los activos en general con los que cuenta la empresa en el transcurso en un determinado tiempo.
- Administrar de manera correcta los activos de la empresa.
- Mejorar el rendimiento de los procesos comerciales.

Según Flores (2013) menciona que el análisis de la información financiera tiene como fin lo siguiente:

- Tener un adecuado conocimiento de la situación económica y financiera de la entidad.
- Establecer el origen por el cual la entidad se encuentra en la actual situación financiera.
- Definir como está organizado y estructurado el capital de la empresa, las operaciones comerciales y verificar los riesgos que estas puedan representar para los inversionistas.

#### ***2.2.3.11. Riesgo financiero***

Báez (como se citó en Solano, 2020) afirma que, el riesgo financiero refiere a la posibilidad no poder cumplir las obligaciones existentes de manera puntual sin tener que llegar a realizar gastos extras, es decir, no poder cumplir con las obligaciones en los plazos previstos.

Según Deloitte (2018) define que el riesgo financiero: “Se trata de situaciones que las empresas necesitan entender y también administrar de manera prudente, como son: el riesgo de crédito, el riesgo de mercado, el riesgo de liquidez, el riesgo operacional” (p.1).

### 2.2.3.12. Ratios de Liquidez

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que este ratio calcula la liquidez, dicho de otra manera, calcula la capacidad que tiene una entidad para cambiar sus activos en efectivo y cumplir sus pagos sin llegar a complicarse financieramente.

Según Flores (2013) menciona que este ratio nos demuestra la capacidad de la entidad para poder cumplir con sus deudas corrientes hasta su vencimiento.

- **Liquidez corriente**

Según Velay Caro (2015) menciona que muestra la capacidad de la organización de cumplir sus compromisos pendientes en un corto plazo.

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

- **Liquidez Rápida o Prueba Acida**

Según Velay Caro (2015) define que la liquidez rápida: “expresa la capacidad que tiene la empresa de pagar sus obligaciones de corto plazo, sin embargo y a diferencia del ratio corriente, el ratio de prueba ácida no incluye los inventarios u otros activos menos líquidos”. (p.83)

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

- **Ratio de efectivo**

Según Apaza y Barrantes (2020) menciona que es un ratio financiero que determina si la empresa está en la capacidad de cumplir con sus obligaciones rápidamente, sin tener que vender ningún activo.

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

### 2.2.3.13. Control de la Liquidez

Según Flores (como se citó en Solano, 2020) afirma que, para realizar un adecuado control de la liquidez, los encargados deberán aplicar las herramientas capaces de determinar un grado de eficiencia y eficacia en la organización, estas herramientas vienen a ser el flujo de caja y la rotación de cuentas por cobrar.

- **Flujo de caja:**

Según Ortiz & Ortiz (2018) define que el flujo de caja “Presenta de manera dinámica el movimiento de entradas y salidas de efectivos de una empresa en un periodo determinado de tiempo y la situación del efectivo final del mismo periodo” (p.5).

Según Flores (como se citó en Machacuay, 2019) afirma que, para llevar un adecuado sistema de liquidez de la organización, los encargados utilizarán determinadas herramientas financieras que les permita tener un buen control del dinero, estas herramientas son: Proyección de caja, flujo de caja, si al aplicar estas herramientas el resultado es negativo se deberá poner más atención a las distintas áreas para detectar el origen que causa este problema.

- **Rotación de cuentas por cobrar:**

Según Apaza (2020) menciona este ratio nos determina la rapidez y la eficiencia del área de cobranzas, de alguna empresa para volver liquida las cuentas por cobrar en determinado tiempo. Formula:

$$\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \text{Ventas al crédito} / \text{cuentas por cobrar}$$

Según Flores (2012) define la rotación de cuentas por cobrar: “Indica la velocidad en que se recuperan los créditos concedidos, en consecuencia, se constituye de un indicador de la eficiencia de las políticas de crédito y cobranzas aplicadas por la empresa” (p.386).

#### **2.2.3.14. Riesgo de liquidez**

Según Alonso y Berggrun (2015) define que: “el riesgo de liquidez comprende el riesgo asociado a transacciones en un mercado con liquidez baja, como por ejemplo un mercado con bajo volumen de tracciones (por ejemplo, el mercado de los aviones)” (p.5).

Según Báez (2012) hace referencia al riesgo de liquidez y menciona que es la falta de capacidad para hacer frente a las obligaciones de manera oportuna, en las fechas establecidas acordadas por la empresa o entidad.

- **Deudas:**

Según Giraldo (2005) menciona que las deudas son las obligaciones que tiene una persona física o jurídica para cumplir sus compromisos de pago, mediante una acción legal y como fruto del ejercicio de su actividad económica”.

- **Situación comercial:**

Según glosario.mott.pe (2019) menciona que la situación comercial establece el posicionamiento actual de un producto o de la empresa en el mercado para determinar si alcanzó los resultados esperados.

- **Rotación de inventarios:**

Según Flores (2013) menciona que la rotación de inventarios es un ratio que demuestra cuantas veces los inventarios se convierten en líquidos.

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

Según La Agencia Andina (19 de marzo de 2021) informa que las diversas medidas impuestas por el gobierno para mitigar esta crisis dada por la pandemia, han sido muy valiosas para las empresas peruanas, estos mecanismos impuestos por la administración tributaria (SUNAT) en las facilidades del cumplimiento de las obligaciones tributarias, en el régimen de aplazamiento y fraccionamiento (RAF), en la entrega de créditos por parte de los bancos a través de los créditos de reactiva Perú, FAE MYPE, y diversos programas destinadas a los sectores como el FAE agro, turismo y el aplazamiento a tres años para poder cumplir de los prestamos ya otorgados del reactiva Perú permiten que las empresas puedan contar con más liquidez para afrontar la carga por la que vienen atravesando; está por demás mencionar que esta pandemia ha traído serias consecuencias a las empresas peruanas pero, según cifras alentadoras, el Perú será uno de los países que saldrá de manera más rápida de esta crisis mundial provocada por el COVID-19.

### 2.3. Definición de términos básicos

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

**Auditoría:** Según Tapia (2019) define que es: “revisar que los hechos, fenómenos y operaciones se de en la forma en que fueron planteados, que las políticas y procedimientos establecidos se han observado y respetado” (p.6)

**Fraude:** Según Márquez (2018) define que es: “considerado como toda conducta de engaño o violación de confianza que busca obtener un beneficio perpetrado por miembros de la organización en contra o en favor de la misma. (p.21)

**Riesgo financiero:** Según la revista de derecho UASB –ECUADOR (2008) menciona que: “el riesgo financiero es la posibilidad de que se produzca un hecho generador de pérdidas que afecten el valor económico de las instituciones. Dicho de otra manera, es la probabilidad de sufrir una pérdida de valor económico”. (p.142)

**Integridad:** Según La Federación Internacional de Contadores (2012) define que: “integridad se refiere a que se hayan registrado todas las transacciones y hechos que deberían haberse registrado”. (p.28)

**Procesos:** Según Pérez (2010) menciona que el proceso es, la suma de operaciones, de esfuerzos y trabajo humano para satisfacer necesidades.

**Operaciones:** Según Singer (2017) menciona a las operaciones son un conjunto de actividades, que se da por un cumulo de necesidades externas o internas, de la empresa o clientes.



**Rentabilidad:** Según Cámaras de Comercio de España (2004) define que “La rentabilidad es una concreción del resultado obtenido a partir de una actividad económica de transformación, de producción, y/o de intercambio” (p.9).

**NIF:** Según Deloitte (2012) menciona que las NIFF es un grupo de normas contables emitidas por el Consejo Emisor de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB), que servirán como base para una correcta preparación de la información financiera.

**COVID-19:** Según la Organización Mundial de la Salud (2020) define que: “COVID-19 es la enfermedad causada por el nuevo coronavirus conocido como SARS-CoV-2. La OMS tuvo noticia por primera vez de la existencia de este nuevo virus el 31 de diciembre de 2019.

**SUNAT** (La Superintendencia Nacional de Administración Tributaria): Según Jara (2005) menciona que es una institución pública peruana descentralizada del Sector Economía y Finanzas, encargada de hacer cumplir las obligaciones tributarias y aduaneras en el país.

## **Capítulo III**

### **Metodología de Investigación**

#### **3.1 Enfoque de la Investigación**

El presente trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, porque es secuencial y probatorio, se comprobó hipótesis formuladas y se midieron variables mediante métodos estadísticos y su posterior análisis y conclusiones. Asimismo se utilizó estadística descriptiva e inferencial. Según (Hernández et al, 2016, p.4).

Según Hernández y Mendoza (2018), “el enfoque cuantitativo es aquel que estima magnitudes u ocurrencia de los fenómenos con la finalidad de probar hipótesis” (p.6).

#### **3.2 Variables**

##### **Variable independiente(x): Auditoría operativa**

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

##### **Variable dependiente (y) Liquidez**

Es la disponibilidad de efectivo y otros activos para pagar deudas, facturas y otros gastos". (Apaza y Barrantes, 2020, p.120).

### 3.2.1. Operaciones de las variables

**Tabla 01**

*Operacionalización de la variable independiente (x) Auditoría operativa.*

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Auditoría operativa	Tapia (2016) define que la auditoría operacional “es la valoración independiente de todas las operaciones de una entidad, en forma analítica, objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables, si siguen las normas establecidas y si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente” (p.30)	Política de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de créditos</li> <li>• Otorgamiento de créditos</li> <li>• Condiciones de pago</li> </ul>	Ordinal
		Procedimientos de cobranza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reportes de cobranza</li> <li>• Identificación de atrasos</li> <li>• Métodos de cobranza</li> </ul>	Ordinal
		Gestión documentaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reporte de clientes</li> <li>• Control de clientes</li> <li>• Control de la facturación</li> </ul>	Ordinal

Fuente: elaboración propia.

**Tabla 02**

*Operacionalización de la variable dependiente (y) Liquidez.*

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
Liquidez	Apaza y Barrantes (2020) define a la liquidez: " La disponibilidad de efectivo y otros activos para pagar deudas facturas y otros gastos". (p.120)	- Ratios de liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liquidez corriente</li> <li>• Prueba acida</li> <li>• Ratio de efectivo</li> </ul>	Ordinal
		-Control de liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Flujo de caja</li> <li>• Rotación de cuentas por cobrar</li> </ul>	Ordinal
		- Riesgo de liquidez	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deudas</li> <li>• Situación comercial</li> <li>• Rotación de productos</li> </ul>	Ordinal

Fuente: elaboración propia.

### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1. Hipótesis general**

La auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

#### **3.3.2. Hipótesis específicas**

La auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en los ratios de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

La auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el control de la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

La auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el riesgo de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.2021.

### **3.4. Tipo de investigación**

La presente tesis es una investigación de tipo básica. Asimismo, es de nivel correlacional – explicativo, el cual permitió determinar la relación de influencia que existe entre las dos variables: Auditoría operativa y liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

La investigación es tipo básica porque recopila información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y científico ya existente. (Valderrama, 2018).

Es de nivel correlacional una investigación cuando se pretende asociar conceptos, hechos, variables; para poder medir el grado de asociación que existe entre las mismas; la medición se realiza en términos estadísticos. (Hernández et al. 2016).

Es de nivel explicativo una investigación, porque van más allá de la descripción de conceptos o establecer relaciones entre conceptos; se enfoca en responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. (Hernández et al. 2016).

### **3.5. Diseño de la Investigación**

La presente tesis fue de diseño No experimental, de corte transversal; ya que en estos estudios no se ha manipulado el contexto donde suceden los hechos ni las variables, en tal sentido se ha recogido información en un solo momento en el tiempo.

Las investigaciones son no experimentales cuando no se manipulan de manera intencionada las variables; esto quiere decir, que no se manipula las variables independientes para ver los efectos en las variables dependientes. En los diseños no experimentales, sólo se observa situaciones ya existentes que no han sido causadas por el investigador. La tarea es registrar dato de lo que ya ha sucedido. (Hernández et al., 2016).

Con respecto a las investigaciones de corte transversal se refiere a establecer relaciones entre las variables de estudio en un momento determinado del contexto; es decir, en un solo momento del tiempo se realiza las mediciones de variables. (Hernández et al, 2016).

### **3.6. Población y Muestra**

#### **3.6.1. Población**

La empresa Clínica de Audífonos S.A.C. cuenta con sedes en los distritos de Los Olivos, San Borja y Miraflores, en estas sedes se encuentra el personal contable y administrativo encargado del área de cobranzas. La población estuvo conformada por los 24 trabajadores del área de cobranzas de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., se pone énfasis en que hubo cuatro trabajadores de la población que no se les pudo encuestar por motivos de salud y descanso vacacional. Por lo tanto, la población oficial del estudio quedo reducida a 20 trabajadores. Cabe resaltar que es una población que tiene conocimientos sobre las variables de la presente tesis, debido a su ejercicio profesional.

Los autores Hernández y Mendoza (2018) nos indican que “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas características o especificaciones estudiadas”. (p.199).

### **Tabla 03**

*Descripción detallada de la Población del área de cobranzas de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.*

Población	Cantidad
Personal administrativo - Sede Los Olivos	4
Personal contable - Sede Los Olivos	3
Personal administrativo - Sede Miraflores	4
Personal contable - Sede Los Miraflores	3
Personal administrativo - Sede San Borja	3
Personal contable - Sede San Borja	3
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

Fuente: Elaboración propia.

### **3.6.2. Muestra**

En la presente tesis se prescindíó de utilizar la muestra, debido a que se pudo abordar a la población total descrita líneas arriba, la misma que fue accesible para el tesista. Por lo tanto, se trabajó con la población total conformada por 20 trabajadores del área de cobranzas de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.

Según Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que: “una muestra es un sub grupo de la población o universo de interés, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes y deberá ser representativa de la población”. (p.141). Esta definición se asume teóricamente, pues, en la presente tesis se prescindíó del uso de muestra.

### **3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para la recolección de datos, procesamiento y análisis de los datos obtenidos se hizo uso de la técnica de la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios; uno para cada variable de estudio. A continuación, se presenta las fichas técnicas de cada cuestionario utilizado:

**Tabla 04**

*Ficha técnica del cuestionario para la variable Auditoría operativa.*

<b>Variable a medir:</b>	Auditoría operativa
<b>Número de ítems:</b>	10
<b>Tipo de respuesta</b>	Cerrada
<b>Escala:</b>	Tipo Likert
<b>Valores de escala:</b>	Siempre (5); Casi siempre (4); Algunas veces (3); Casi nunca (2); Nunca (1).
<b>Dimensiones:</b>	03
<b>Sujetos a lo que se le aplicó:</b>	20

Fuente: elaboración propia.



**Tabla 05***Ficha técnica del cuestionario para la variable Liquidez.*

<b>Variable a medir:</b>	Liquidez
<b>Número de ítems:</b>	10
<b>Tipo de respuesta</b>	Cerrada
<b>Escala:</b>	Tipo Likert
<b>Valores de escala:</b>	Siempre (5); Casi siempre (4); Algunas veces (3); Casi nunca (2); Nunca (1).
<b>Dimensiones:</b>	03
<b>Sujetos a lo que se le aplicó:</b>	20

Fuente: elaboración propia.

### 3.7.1. Cuestionario

Según Hernández et al. (2016) afirma que: “un cuestionario se basa en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. (p.217).

### 3.7.2. Validez de los instrumentos

La validez de los instrumentos se realizó con la técnica del juicio de expertos (las fichas originales se adjuntan en la sección Anexos de la presente tesis). A continuación, se presenta una tabla resumen con los veredictos de los expertos:

**Tabla 06**

*Resumen del veredicto de los expertos.*

<b>Experto</b>	<b>Grado académico o Título profesional</b>	<b>Cuestionario evaluado</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Veredicto - decisión</b>
Fuchs Angeles, Oscar E.	Docente metodólogo en investigación	Auditoría operativa	49	Se puede aplicar
Fuchs Angeles, Oscar E.	Docente metodólogo en investigación	Liquidez	50	Se puede aplicar
Cardoza Alvines, Yovanna A.	Contador Público Colegiado	Auditoría operativa	40	Se puede aplicar
Cardoza Alvines, Yovanna A.	Contador Público Colegiado	Liquidez	40	Se puede aplicar
Aguilar Huamán, Cinthia P.	Contador Público Colegiado	Auditoría operativa	40	Se puede aplicar
Aguilar Huamán, Cinthia P.	Contador Público Colegiado	Liquidez	40	Se puede aplicar

Fuente: elaboración propia.

Se pone énfasis en que todos los puntajes de los expertos están entre 40 y 50 puntos, tomando en cuenta que el puntaje máximo de la ficha de evaluación para juicio de expertos es de 50 puntos; lo que ratifica los veredictos o decisiones de los expertos en que se puede aplicar ambos cuestionarios.

### **3.7.3. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos**

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó la prueba del Alfa de Cronbach para cada cuestionario, mediante una prueba piloto aplicada a **10 trabajadores** pertenecientes a la población identificada en la presente tesis. Técnica cuantitativa.

**Tabla 07**

*Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach.*

ESCALA	CATEGORÍA
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Fuente: Valderrama (2018).

Los resultados fueron:

**Tabla 08**

*Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Auditoría operativa.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	10

**Nota:** prueba piloto aplicada a 10 trabajadores de la población de estudio.

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

El coeficiente Alfa de Cronbach indicó un valor de 0,852; lo cual evidencia que el cuestionario para la variable Auditoría operativa posee confiabilidad alta (ver tabla de interpretación de valores), por lo tanto, bajo ese respaldo se pudo aplicar el instrumento mencionado.

**Tabla 09**

*Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable liquidez.*

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,868	10

**Nota:** prueba piloto aplicada a 10 trabajadores de la población de estudio.

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

El coeficiente Alfa de Cronbach indicó un valor de 0,868; lo cual evidencia que el cuestionario para la variable liquidez posee confiabilidad alta (ver tabla de interpretación de valores), por lo tanto, bajo ese respaldo, se pudo aplicar el instrumento mencionado.

## Capítulo IV:

### Resultados

#### 4.1. Análisis descriptivo

##### Variable 01: Resultados de la variable auditoría operativa

Para realizar el análisis de resultados descriptivos se procedió a trabajar con tablas y gráficos de resumen por cada pregunta del cuestionario de la presente variable:

**Tabla 10**

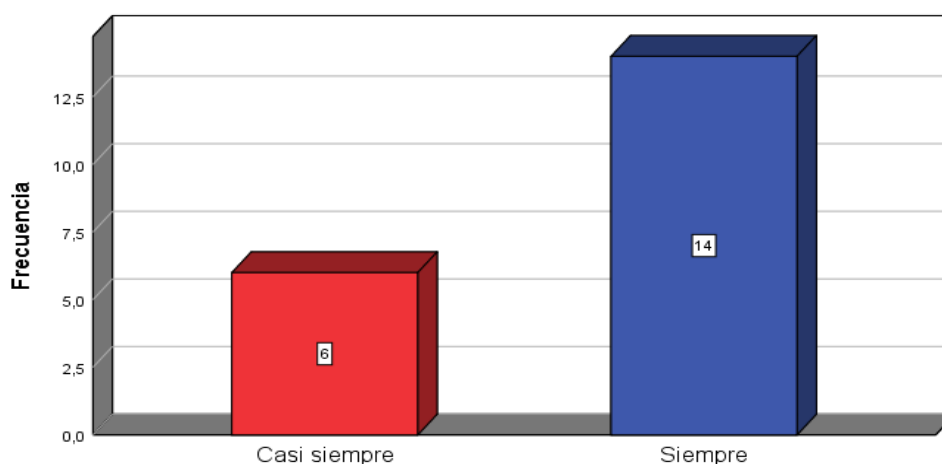
*Tabla de frecuencia para el ítem 01 de la variable auditoría operativa.*

##### Ítem 1. ¿La evaluación de créditos de la empresa deberían medirse con una auditoría operativa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	6	30,0	30,0	30,0
	Siempre	14	70,0	70,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

##### Ítem 1. ¿La evaluación de créditos de la empresa deberían medirse con una auditoría operativa?



*Figura 1.* Gráfico de barras del ítem 01 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 10 y en la figura 1, de un total de 20 trabajadores, 14 manifestaron la alternativa siempre, y 06 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 01 es positiva.

**Tabla 11**

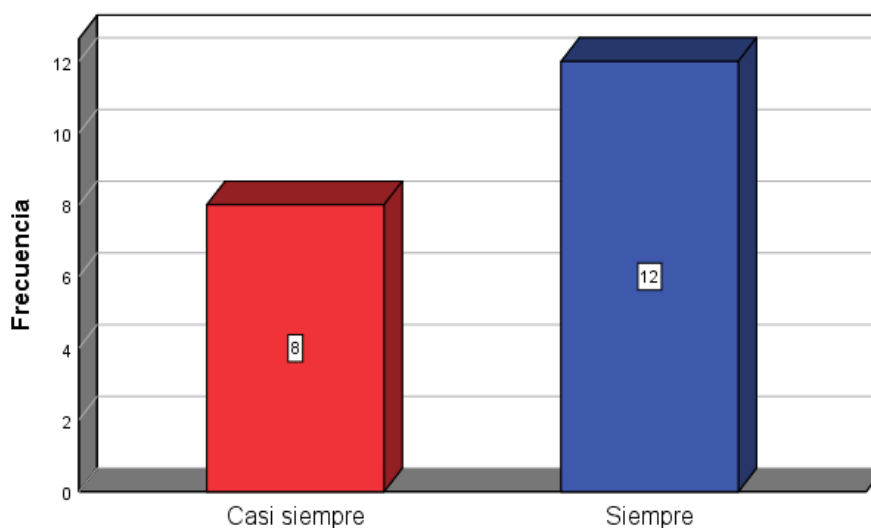
*Tabla de frecuencia para el ítem 02 de la variable auditoría operativa.*

**Ítem 2. ¿El proceso de otorgamiento de créditos deberían ser evaluado mediante una auditoría operativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	8	40,0	40,0	40,0
	Siempre	12	60,0	60,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 2. ¿El proceso de otorgamiento de créditos deberían ser evaluado mediante una auditoría operativa?**



*Figura 2. Gráfico de barras del ítem 02 de la variable auditoría operativa.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 11 y en la figura 2, de un total de 20 trabajadores, 12 manifestaron la alternativa siempre, y 08 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 02 es positiva.

**Tabla 12**

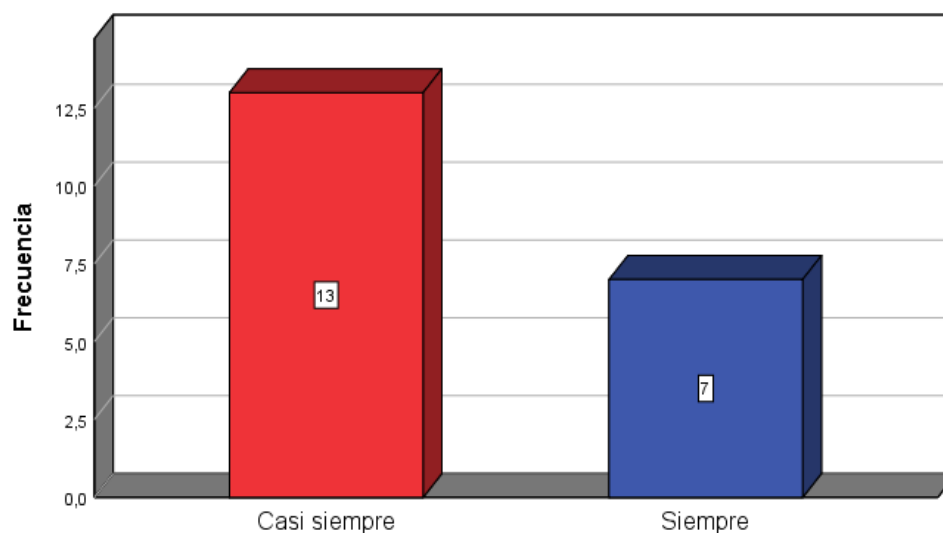
*Tabla de frecuencia para el ítem 03 de la variable auditoría operativa.*

**Ítem 3. ¿Las condiciones de pago que brinda la empresa deberían ser evaluadas por medio de la auditoría operativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	13	65,0	65,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 3. ¿ Las condiciones de pago que brinda la empresa deberían ser evaluadas por medio de la auditoría operativa?**



*Figura 3. Gráfico de barras del ítem 03 de la variable auditoría operativa.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 12 y en la figura 3, de un total de 20 trabajadores, 7 manifestaron la alternativa siempre, y 13 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 03 es positiva.

**Tabla 13**

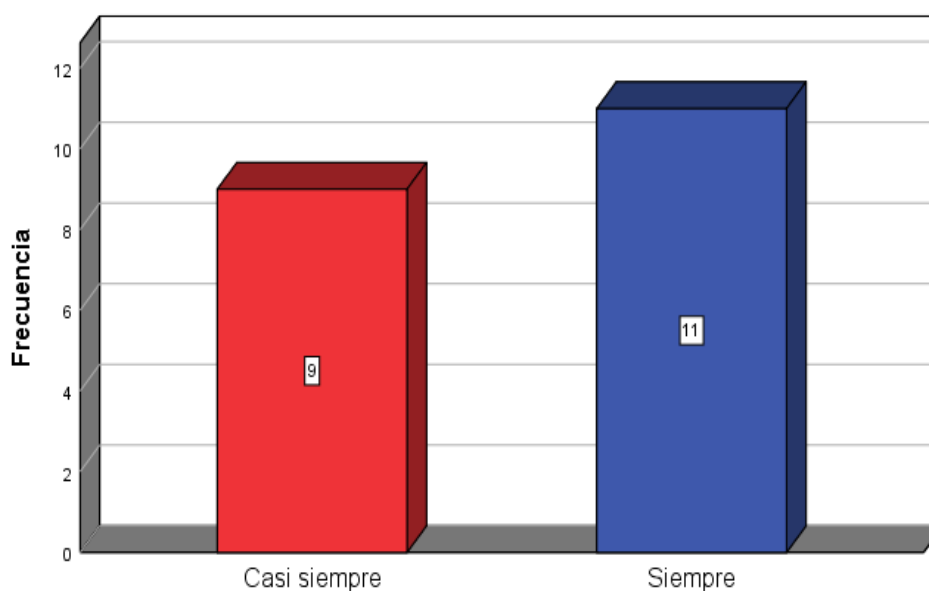
*Tabla de frecuencia para el ítem 04 de la variable auditoría operativa.*

**Ítem 4. ¿Los reportes de cobranza deberían ser evaluados mediante una auditoría operativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	9	45,0	45,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 4. ¿Los reportes de cobranza deberían ser evaluados mediante una auditoría operativa?**



*Figura 4.* Gráfico de barras del ítem 04 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.



Como se puede observar en la tabla 13 y en la figura 4, de un total de 20 trabajadores, 11 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, y 09 trabajadores la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 04 es positiva.

**Tabla 14**

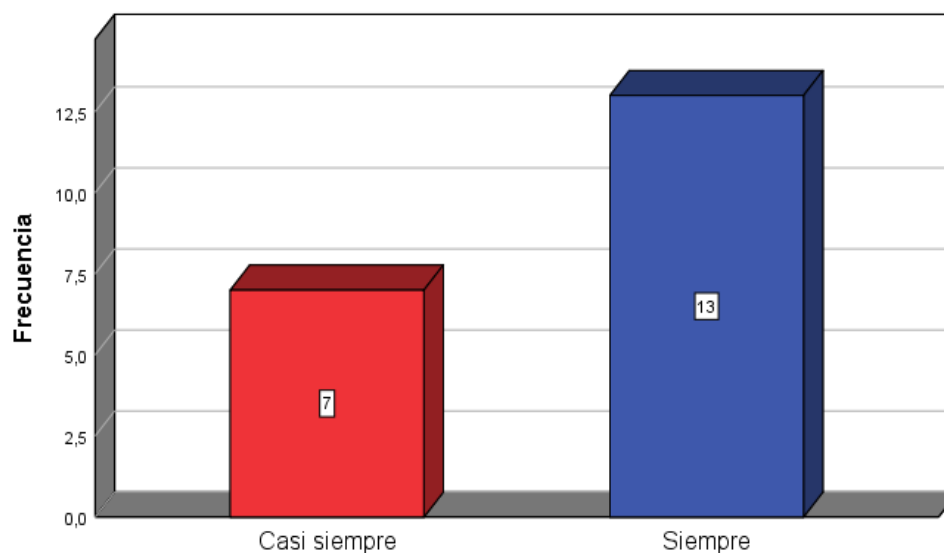
*Tabla de frecuencia para el ítem 05 de la variable auditoría operativa.*

**Ítem 5. ¿La identificación de atrasos deberían incluirse en la auditoría operativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	35,0	35,0	35,0
	Siempre	13	65,0	65,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 5. ¿La identificación de atrasos deberían incluirse en la auditoría operativa?**



*Figura 5.* Gráfico de barras del ítem 05 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 14 y en la figura 5, de un total de 20 trabajadores, 13 manifestaron la alternativa siempre, y 07 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 05 es positiva.

**Tabla 15**

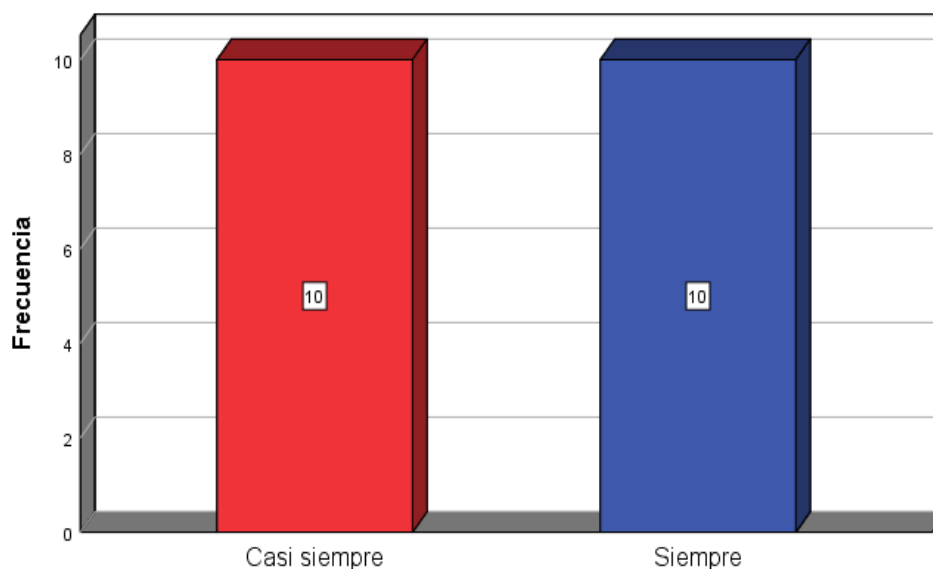
*Tabla de frecuencia para el ítem 06 de la variable auditoría operativa.*

**Ítem 6. ¿Los métodos de cobranza que realiza la empresa deberían ser medidos por la auditoría operativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	10	50,0	50,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 6. ¿Los métodos de cobranza que realiza la empresa deberían ser medidos por la auditoría operativa?**



*Figura 6.* Gráfico de barras del ítem 06 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 15 y en la figura 6, de un total de 20 trabajadores, 10 manifestaron la alternativa siempre, y 10 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 06 es positiva.

**Tabla 16**

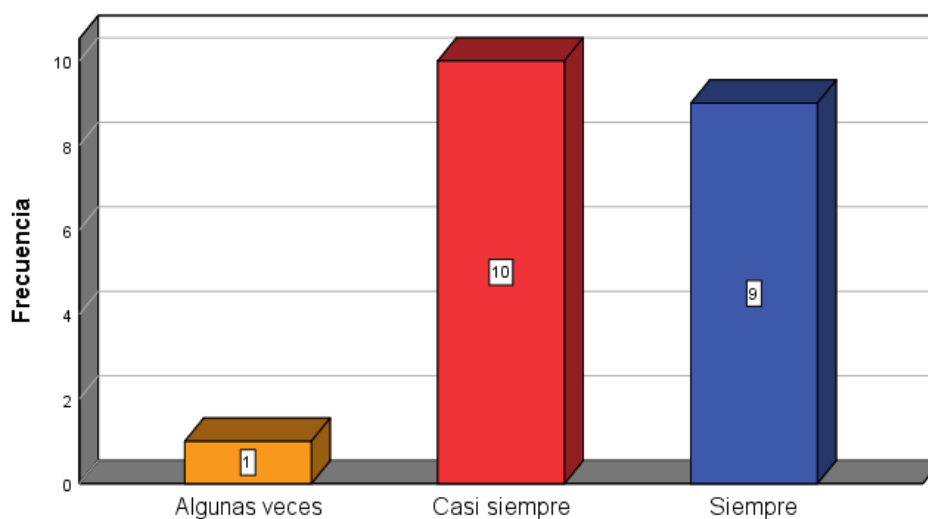
*Tabla de frecuencia para el ítem 07 de la variable auditoría operativa.*

**Ítem 6. ¿Los métodos de cobranza que realiza la empresa deberían ser medidos por la auditoría operativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	10	50,0	50,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 7. ¿Los métodos de cobranza que realiza la empresa deberían ser evaluadas por medio de la auditoría operativa?**



*Figura 7. Gráfico de barras del ítem 07 de la variable auditoría operativa.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 16 y en la figura 7, de un total de 20 trabajadores, 01 trabajador manifestó la alternativa algunas veces, 09 manifestaron la alternativa siempre, y 10 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 07 es positiva en mayoría.

**Tabla 17**

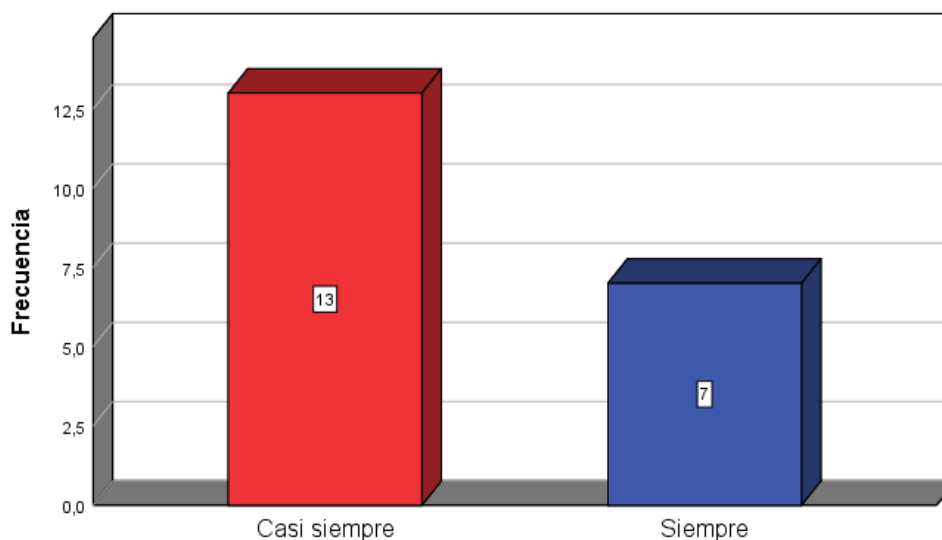
*Tabla de frecuencia para el ítem 08 de la variable auditoría operativa.*

**Ítem 8. ¿Los reportes de clientes de la empresa deberían ser medidos por una auditoría operativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	13	65,0	65,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 8. ¿Los reportes de clientes de la empresa deberían ser medidos por una auditoría operativa?**



*Figura 8. Gráfico de barras del ítem 08 de la variable auditoría operativa.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 17 y en la figura 8, de un total de 20 trabajadores, 07 manifestaron la alternativa siempre, y 13 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 08 es positiva.

**Tabla 18**

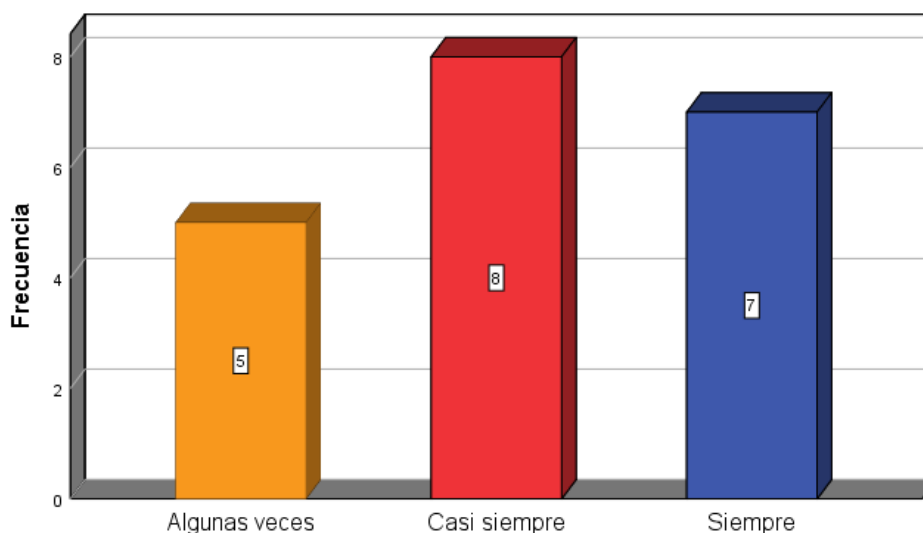
*Tabla de frecuencia para el ítem 09 de la variable auditoría operativa.*

**Ítem 9. ¿El control de clientes debería ser sometido a una evaluación mediante la auditoría operativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	5	25,0	25,0	25,0
	Casi siempre	8	40,0	40,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 9. ¿El control de clientes debería ser sometido a una evaluación mediante la auditoría operativa?**



*Figura 9. Gráfico de barras del ítem 09 de la variable auditoría operativa.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 18 y en la figura 9, de un total de 20 trabajadores, 05 manifestaron la alternativa algunas veces, 07 trabajadores manifestaron la alternativa siempre y 08 manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 09 es positiva en mayoría.

**Tabla 19**

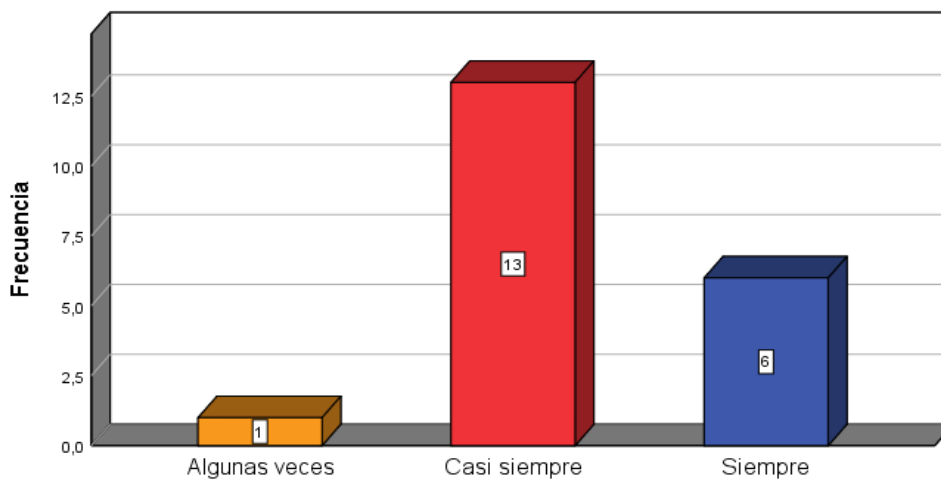
*Tabla de frecuencia para el ítem 10 de la variable auditoría operativa.*

**Ítem 10. ¿El control de la facturación que realiza la empresa debería ser evaluado por medio de la auditoría operativa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	13	65,0	65,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 10. ¿El control de la facturación que realiza la empresa debería ser evaluado por medio de la auditoría operativa?**



*Figura 10. Gráfico de barras del ítem 10 de la variable auditoría operativa.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 19 y en la figura 10, de un total de 20 trabajadores, 02 trabajadores manifestaron algunas veces, 06 manifestaron la alternativa siempre, y 13 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 10 es positiva en mayoría.

### Variable 02: Resultados de la variable liquidez

Para realizar el análisis de resultados descriptivos se procedió a trabajar con tablas y gráficos de resumen por cada pregunta del cuestionario de la presente variable:

**Tabla 20**

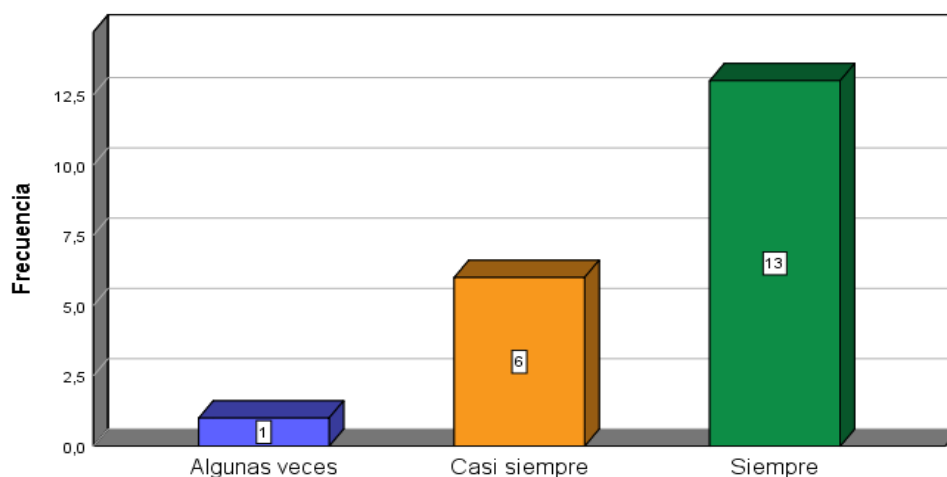
*Tabla de frecuencia para el ítem 01 de la variable liquidez.*

#### Ítem 1. ¿De los ratios de liquidez que existen la empresa aplica correctamente el ratio de liquidez corriente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	6	30,0	30,0	35,0
	Siempre	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

#### Ítem 1. ¿De los ratios de liquidez que existen la empresa aplica correctamente el ratio de liquidez corriente?



*Figura 11.* Gráfico de barras del ítem 01 de la variable liquidez.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 20 y en la figura 11, de un total de 20 trabajadores, 01 trabajador manifestó la alternativa algunas veces, 13 manifestaron la alternativa siempre, y 06 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 01 es positiva en mayoría.

**Tabla 21**

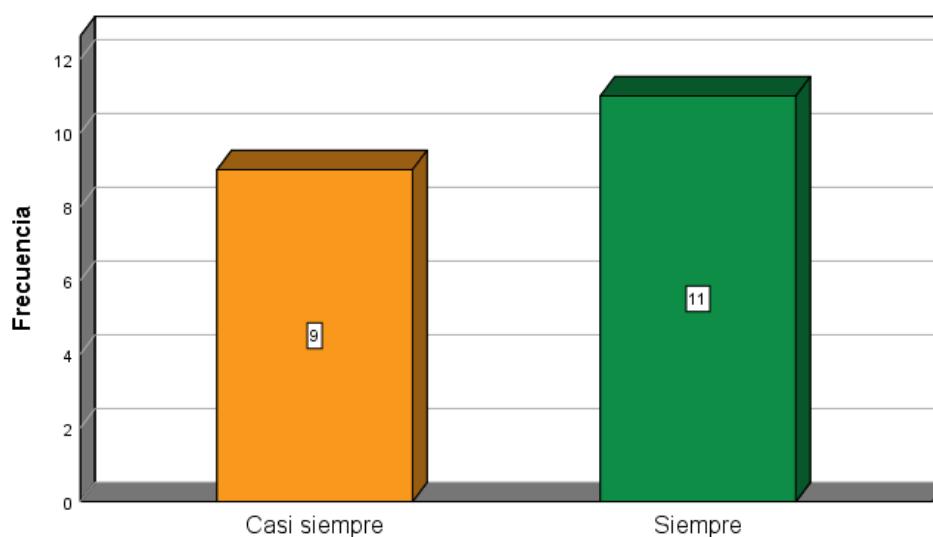
*Tabla de frecuencia para el ítem 02 de la variable liquidez.*

**Ítem 2. ¿De los ratios de liquidez que hay la empresa emplea de manera adecuada el ratio de prueba acida?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	9	45,0	45,0	45,0
	Siempre	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 2. ¿De los ratios de liquidez que hay la empresa emplea de manera adecuada el ratio de prueba acida?**



*Figura 12. Gráfico de barras del ítem 02 de la variable liquidez.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.



Como se puede observar en la tabla 21 y en la figura 12, de un total de 20 trabajadores, 11 manifestaron la alternativa siempre, y 09 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 02 es positiva.

**Tabla 22**

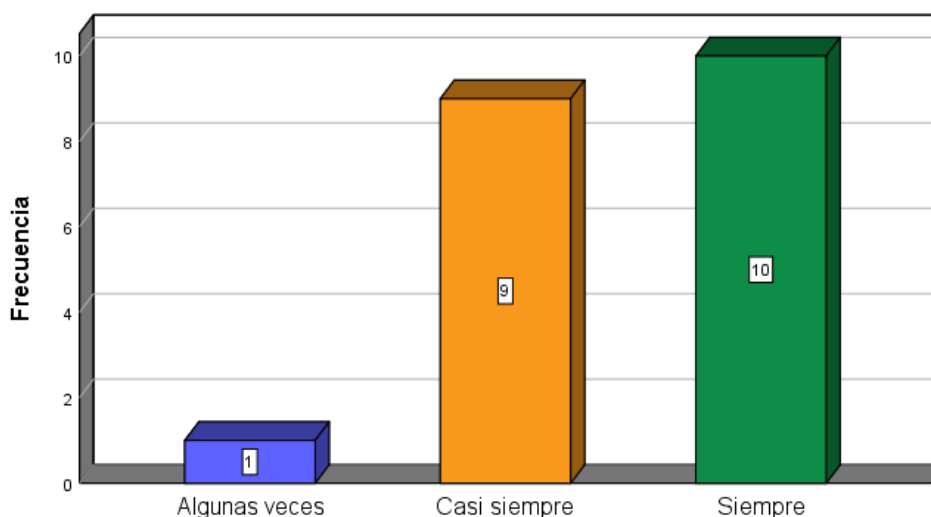
*Tabla de frecuencia para el ítem 03 de la variable liquidez.*

**Ítem 3. ¿De los ratios de liquidez que existen la empresa aplica de manera correcta el ratio de liquidez de efectivo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	9	45,0	45,0	50,0
	Siempre	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 3. ¿De los ratios de liquidez que existen la empresa aplica de manera correcta el ratio de liquidez de efectivo?**



*Figura 13. Gráfico de barras del ítem 03 de la variable liquidez.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 22 y en la figura 13, de un total de 20 trabajadores, 01 trabajador manifestó la alternativa algunas veces, 10 manifestaron la alternativa siempre, y 09 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 03 es positiva en mayoría.

**Tabla 23**

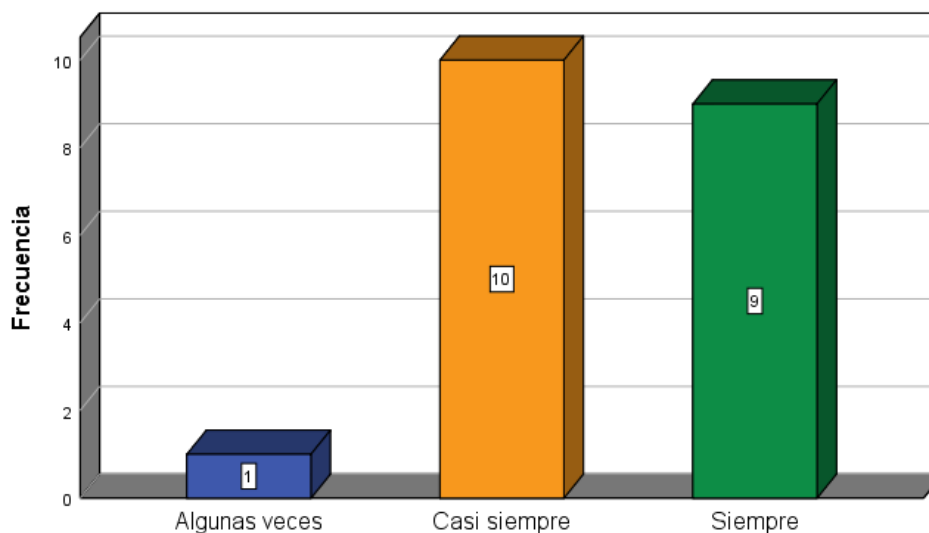
*Tabla de frecuencia para el ítem 04 de la variable liquidez.*

**Ítem 4. ¿El control de la liquidez con el flujo de caja viene a ser una herramienta para la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	10	50,0	50,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 4. ¿El control de la liquidez con el flujo de caja viene a ser una herramienta para la empresa?**



*Figura 14. Gráfico de barras del ítem 04 de la variable liquidez.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 23 y en la figura 14, de un total de 20 trabajadores, 01 trabajador manifestó la alternativa algunas veces, 09 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, y 10 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 04 es positiva en mayoría.

**Tabla 24**

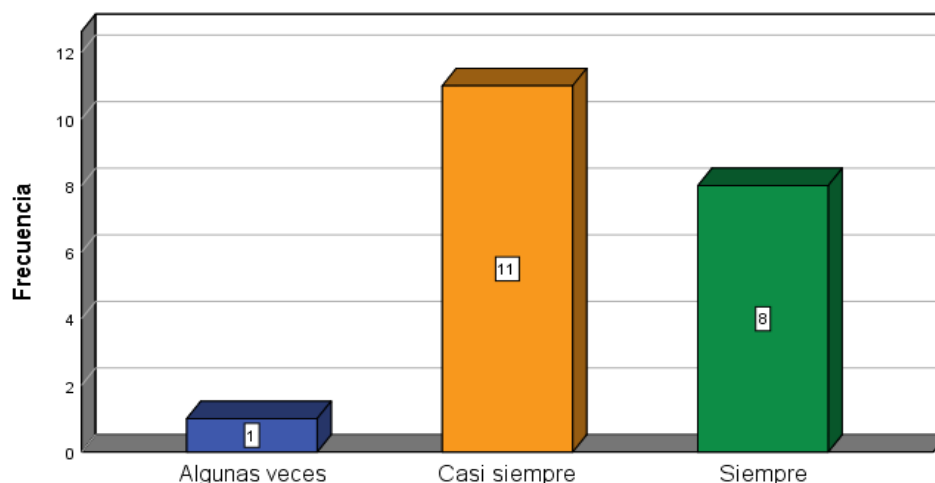
*Tabla de frecuencia para el ítem 05 de la variable liquidez.*

**Ítem 5. ¿El ratio de rotación de cuentas por cobrar es un indicador para que la empresa tenga un control de la liquidez?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	11	55,0	55,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 5. ¿El ratio de rotación de cuentas por cobrar es un indicador para que la empresa tenga un control de la liquidez?**



*Figura 15. Gráfico de barras del ítem 05 de la variable liquidez.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 24 y en la figura 15, de un total de 20 trabajadores, 01 trabajador manifestó la alternativa algunas veces, 08 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, y 11 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 05 es positiva en mayoría.

**Tabla 25**

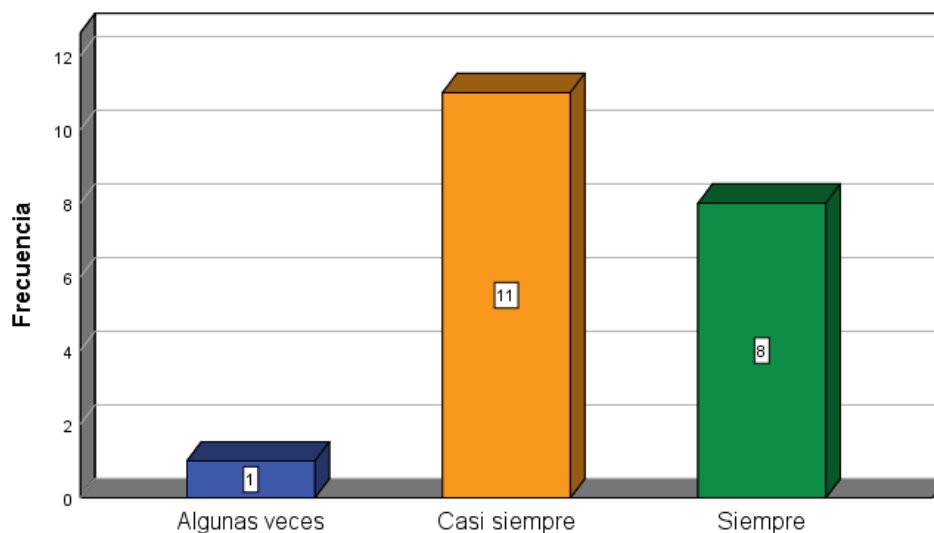
*Tabla de frecuencia para el ítem 06 de la variable liquidez.*

**Ítem 6. ¿La empresa aplica la rotación de cuentas por cobrar para controlar la liquidez de manera eficiente?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	11	55,0	55,0	60,0
	Siempre	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 6. ¿La empresa aplica la rotación de cuentas por cobrar para controlar la liquidez de manera eficiente?**



*Figura 16. Gráfico de barras del ítem 06 de la variable liquidez.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 25 y en la figura 16, de un total de 20 trabajadores, 01 trabajador manifestó la alternativa algunas veces, 08 manifestaron la alternativa siempre, y 11 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 06 es positiva en mayoría.

**Tabla 26**

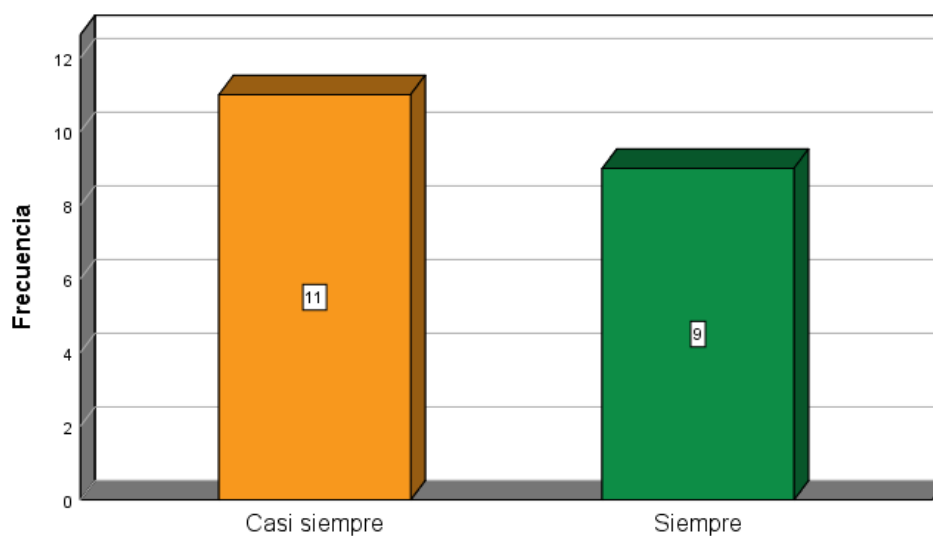
*Tabla de frecuencia para el ítem 07 de la variable liquidez.*

**Ítem 7. ¿Las deudas que tiene la empresa pueden poner en riesgo su liquidez?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	55,0	55,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 7. ¿Las deudas que tiene la empresa pueden poner en riesgo su liquidez?**



*Figura 17. Gráfico de barras del ítem 07 de la variable liquidez.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 26 y en la figura 17, de un total de 20 trabajadores, 09 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, y 11 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 07 es positiva.

**Tabla 27**

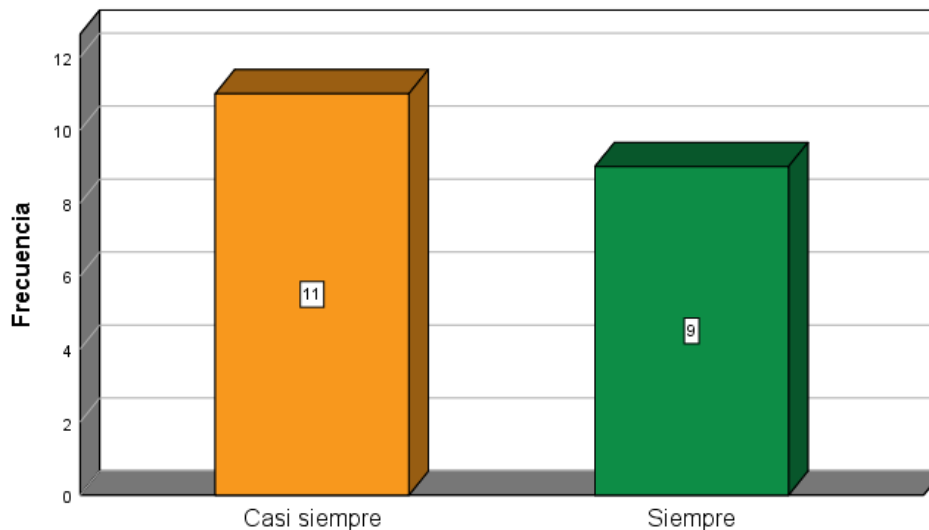
*Tabla de frecuencia para la pregunta 08 de la variable liquidez.*

**Ítem 8. ¿Los riesgos de liquidez podrían aumentar si la empresa incrementa sus deudas con terceros?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	55,0	55,0	55,0
	Siempre	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 8. ¿Los riesgos de liquidez podrían aumentar si la empresa incrementa sus deudas con terceros?**



*Figura 18. Gráfico de barras del ítem 08 de la variable liquidez.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 27 y en la figura 18, de un total de 20 trabajadores, 09 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, y 11 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 08 es positiva.

**Tabla 28**

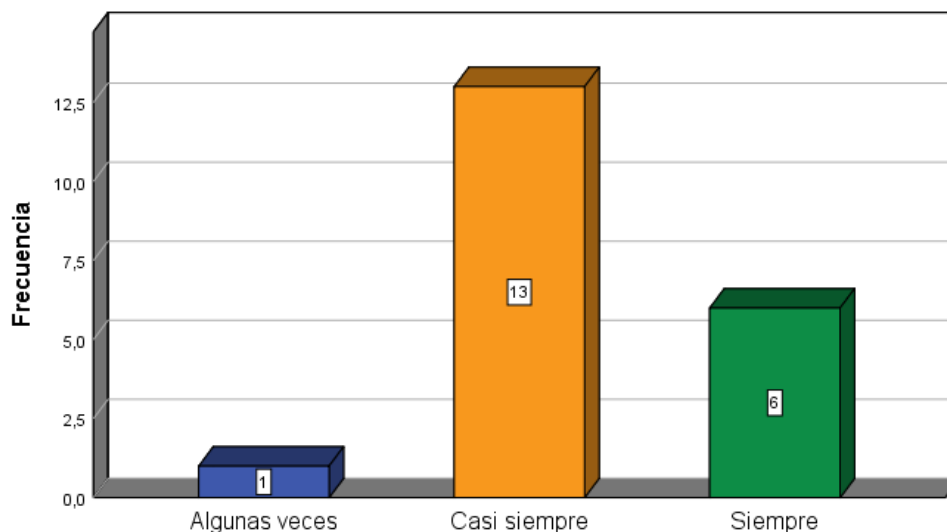
*Tabla de frecuencia para el ítem 09 de la variable liquidez.*

**Ítem 9. ¿La situación comercial actual de la empresa representaría un riesgo para la liquidez?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algunas veces	1	5,0	5,0	5,0
	Casi siempre	13	65,0	65,0	70,0
	Siempre	6	30,0	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 9. ¿La situación comercial actual de la empresa representaría un riesgo para la liquidez?**



*Figura 19. Gráfico de barras del ítem 09 de la variable liquidez.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 28 y en la figura 19, de un total de 20 trabajadores, 01 trabajador manifestó la alternativa algunas veces, 06 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, y 13 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 09 es positiva en mayoría.

**Tabla 29**

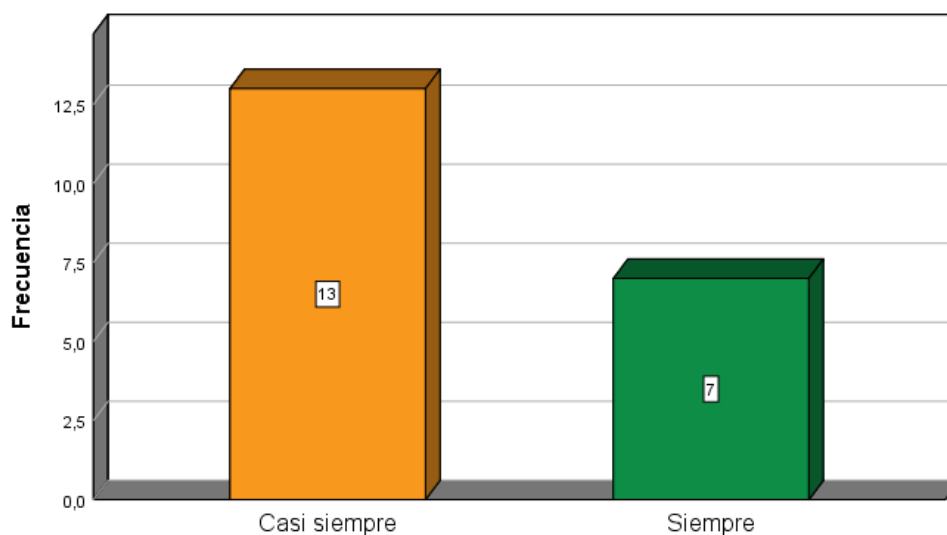
*Tabla de frecuencia para el ítem 10 de la variable liquidez.*

**Ítem 10. ¿La baja rotación de productos coloca en riesgo la liquidez de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	13	65,0	65,0	65,0
	Siempre	7	35,0	35,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

**Ítem 10. ¿La baja rotación de productos coloca en riesgo la liquidez de la empresa?**



*Figura 20. Gráfico de barras del ítem 10 de la variable liquidez.*

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.



Como se puede observar en la tabla 29 y en la figura 20, de un total de 20 trabajadores, 07 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, y 13 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente al ítem 10 es positiva.

## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Prueba de Normalidad para las variables de estudio:

Antes de realizar la comprobación de hipótesis se realizó la **Prueba de Normalidad** de los datos para elegir una prueba estadística:

$H_1$ : Los datos de las variables presentan distribución no Normal.

$H_0$ : Los datos de las variables presentan distribución Normal.

Se estableció una significancia del 0,05

Se aplicó la prueba de Normalidad para las variables Auditoría operativa y Liquidez y se obtuvo la siguiente tabla:

**Tabla 30**

*Prueba de Normalidad para las variables Auditoría operativa y Liquidez.*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Auditoria operativa	,098	20	,200*	,953	20	,421
Liquidez	,193	20	,049	,859	20	,008

Fuente: elaboración propia – SPSS 25

Debido a que se trabajó con una población de 20 sujetos, se escogió la prueba de *Shapiro – Wilk*, se observó que en la variable auditoría operativa la sig. es 0,421 y en la variable liquidez la sig. es: 0,008. En el caso de la primera variable el sig. es  $>$  a 0,05; y en el caso de la segunda variable el sig. es  $<$  a 0,05. En este caso se asume distribución no normal; rechazando la Hipótesis nula, y afirmando que los datos de las variables presentan distribución no Normal.

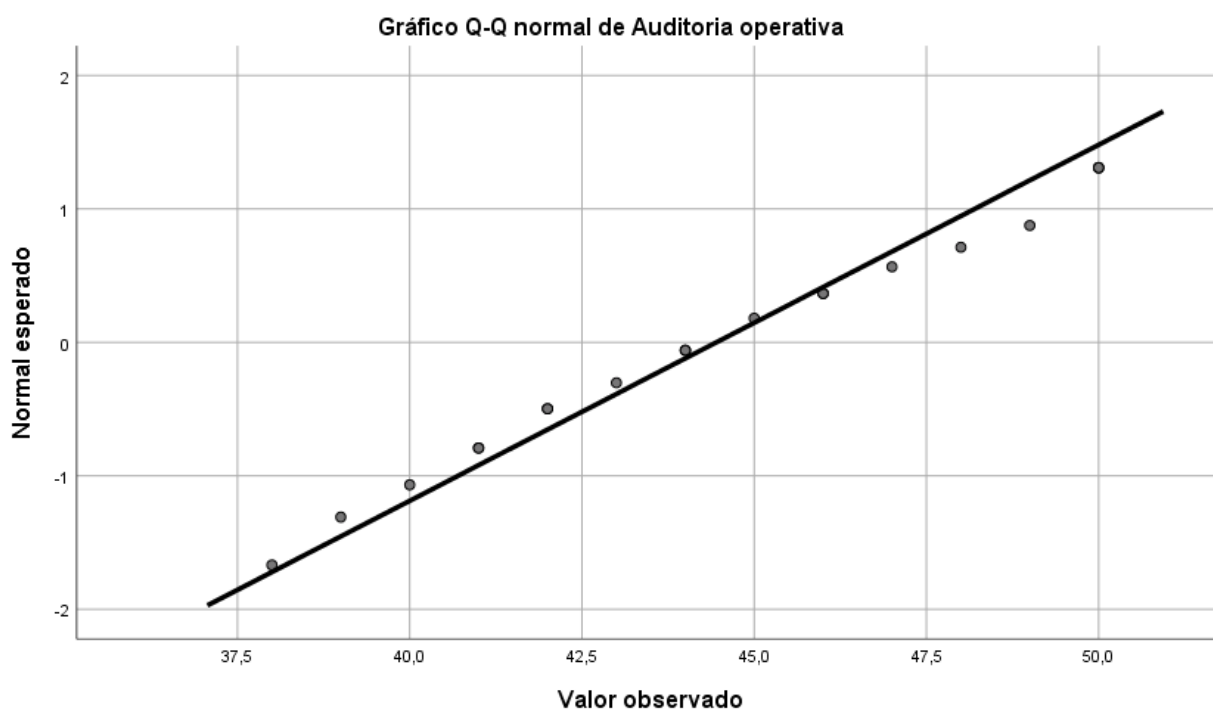
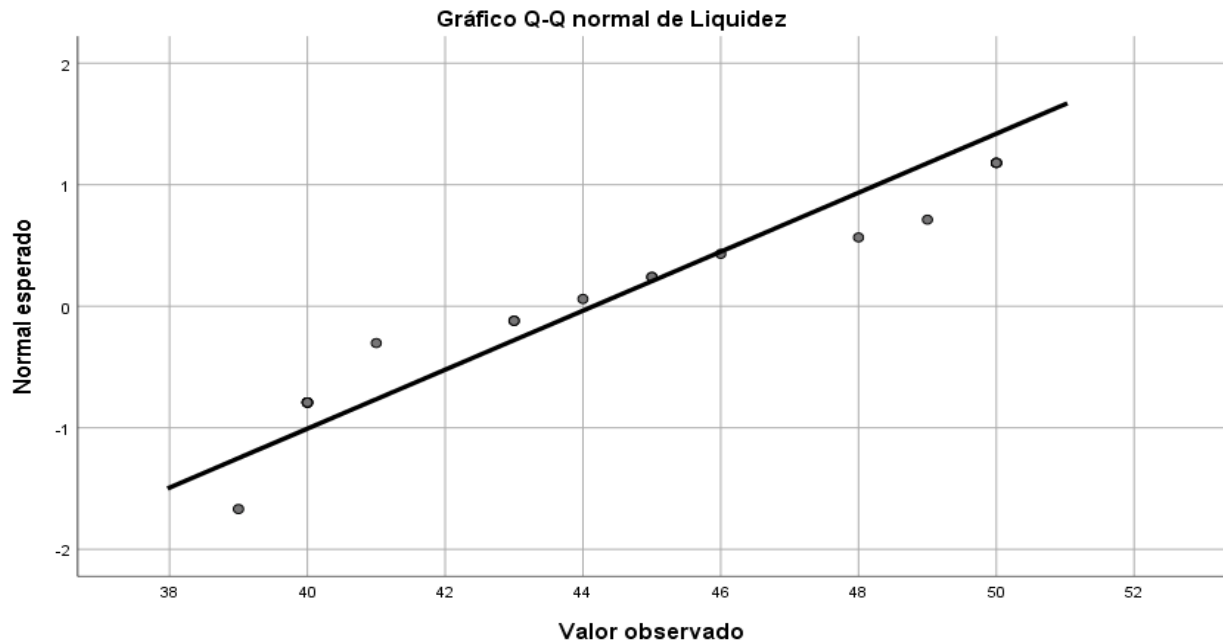


Figura 21: Gráfico de dispersión para la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Como se observa en la figura xx, los datos de la variable auditoría operativa tienden a la Normalidad (distribución Normal).



*Figura 22:* Gráfico de dispersión para la variable liquidez.

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Como se observa en la figura xx, los datos de la variable liquidez tienden a una distribución no Normal, debido a que una variable es normal y la otra no lo es, es que se elige la Prueba del Rho de Spearman para las comprobaciones de hipótesis.

#### **4.2.2. Comprobación de hipótesis**

##### **Comprobación de hipótesis general**

$H_1$ : La auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

$H_0$ : La auditoría operativa al área de cobranzas no influye significativamente en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Rho de Spearman y se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 31**

*Prueba de Correlación de Rho de Spearman para las variables auditoría operativa y liquidez.*

			<b>Correlaciones</b>	
			Auditoria operativa	Liquidez
Rho de Spearman	Auditoria operativa	Coeficiente de correlación	1,000	,921
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Liquidez	Coeficiente de correlación	,921	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es  $<$  al 0,05 establecido como significancia al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

**Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,921; lo cual indica una correlación - influencia muy alta entre ambas variables.

### **Comprobación hipótesis específica 01**

$H_1$ : La auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en los ratios de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

$H_0$ : La auditoría operativa al área de cobranzas no influye significativamente en los ratios de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Rho de Spearman y se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 32**

*Prueba de Correlación de Rho de Spearman para la auditoría operativa y ratios de liquidez.*

			Auditoria operativa	Ratios de liquidez
Rho de Spearman	Auditoria operativa	Coeficiente de correlación	1,000	,835
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Ratios de liquidez	Coeficiente de correlación	,835	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es  $<$  al 0,05 establecido como significancia al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula ( $H_0$ ).

**Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en los ratios de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,835; lo cual indica una correlación – influencia muy alta entre la auditoría operativa y los ratios de liquidez.

## Comprobación hipótesis específica 02

H<sub>1</sub>: La auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el control de la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

H<sub>0</sub>: La auditoría operativa al área de cobranzas no influye significativamente en el control de la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Rho de Spearman y se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 33**

*Prueba de Correlación de Rho de Spearman para la auditoría operativa y el control de la liquidez.*

			<b>Correlaciones</b>	
			Auditoria operativa	Control de la liquidez
Rho de Spearman	Auditoria operativa	Coeficiente de correlación	1,000	,741
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Control de la liquidez	Coeficiente de correlación	,741	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>).

**Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el control de la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente

de correlación fue 0,741; lo cual indica una correlación - influencia alta entre la auditoría operativa y el control de la liquidez.

### Comprobación hipótesis específica 03

H<sub>1</sub>: La auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el riesgo de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.2021.

H<sub>0</sub>: La auditoría operativa al área de cobranzas no influye significativamente en el riesgo de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Rho de Spearman y se obtuvo los siguientes resultados:

**Tabla 34**

*Prueba de Correlación de Rho de Spearman para la auditoría operativa y el riesgo de liquidez.*

			<b>Correlaciones</b>	
			Auditoria operativa	Riesgo de liquidez
Rho de Spearman	Auditoria operativa	Coeficiente de correlación	1,000	,921
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	20	20
	Riesgo de liquidez	Coeficiente de correlación	,921	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>).

**Conclusión:** Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma

que la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el riesgo de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,921; lo cual indica una correlación - influencia alta entre la auditoría operativa y el riesgo de liquidez.

**Tabla 35:**

*Valores para la interpretación los coeficientes de correlación de Rho de Spearman.*

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

Fuente: Valderrama (2018).



### 4.3 Discusión

1) En la presente tesis se llegó a comprobar que la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa Clínica Audífonos S.A.C., 2021. El coeficiente de correlación fue 0,921; lo cual indica una relación de influencia muy alta entre ambas variables; se puede explicar esta fuerte influencia en que los trabajadores del área de cobranzas de la Clínica Audífonos S.A.C., consideran muy importante que se lleven a cabo constantes auditorías operativas porque a través de esta podemos reforzar y optimizar las operaciones, reducir los riesgos y errores para poder alcanzar los objetivos.

Contrastando con Acuña (2018), en su tesis de título: Auditoría operativa como herramienta de control en el área de ventas y su presentación en los estados financieros. Se puede observar que trabajó con una metodología de la investigación directa y con la técnica de encuestas y entrevistas, en ella llegó a la conclusión que a pesar de que la empresa contó con un alto nivel de ventas, los procesos que venían realizando los trabajadores fueron deficientes, es la razón por que la auditoría operativa es una herramienta fundamental que permitirá corregir dichos errores.

Ambas investigaciones tienen una similitud en las conclusiones, porque en ambas empresas existen errores y deficiencias en las operaciones que realizaron los trabajadores. La auditoría operativa permitirá detectar y corregir los errores que se hallaron en las operaciones que se realizaron en las empresas.

2) En la presente tesis se llegó a comprobar que la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en los ratios de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021. El coeficiente de correlación fue 0.835; lo cual indica una relación de influencia muy alta entre la auditoría operativa y los ratios de liquidez. Se puede entender que los ratios de liquidez que se realizaron a la empresa deberán ser evaluados mediante la auditoría operativa para verificar si el área encargada lo está realizando de manera eficiente. El personal del área de cobranzas considera que este indicador financiero si mide la capacidad de liquidez con el que cuenta la empresa, puesto que el ratio de liquidez tiene una relación importante con la auditoría operativa, también considera que se deberá evaluar en un futuro.

Contrastando con Castro (2020), en su tesis de título: Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Unidad Educativa Nuevo Continente. Se puede observar que la empresa trabajó con una metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa y aplicó la técnica de la investigación bibliográfica, documental y de entrevista. En la citada investigación se concluyó que el indicador financiero utilizado por el personal de la entidad determinó que la empresa presentó problemas en la liquidez.

Estas dos investigaciones tienen un grado de similitud en las conclusiones, puesto que en ambas empresas utilizan indicadores financieros que son capaces de medir la liquidez de manera eficiente. Al tener estos buenos resultados, se deberá mantener en uso estos indicadores que serán de mucha utilidad para las áreas encargadas de ambas empresas.

3) En la presente tesis se llegó a comprobar que la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el control de la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021. El coeficiente de correlación fue 0,741; lo cual indica una relación de influencia alta entre la auditoría operativa y el control de la liquidez. Se puede explicar esta fuerte influencia ya que los trabajadores del área de cobranzas de la empresa Clínica Audífonos S.A.C., analizan que es fundamental que se realicen auditorías operativas a la entidad y sobre todo al área de cobranzas, puesto que a través de ellas se puede corregir errores, minimizándolos y mejorando procesos para que la empresa tenga un óptimo control de la liquidez y pueda cumplir con los objetivos previstos por la gerencia.

Contrastando con Rodríguez (2020), en su tesis de título: Propuesta para mejorar la gestión de cobranza y aumentar la liquidez de una empresa industrial papelera, Lima 2020 se puede observar que la empresa trabajó con una metodología de la investigación proyectiva y se aplicó la técnica de la entrevista, en ella se llegó a la conclusión que las herramientas empleadas para la medición y el control de la liquidez demostraron un crecimiento de ventas en la empresa y se determinó que el control de la liquidez no fue eficiente, puesto que se hallaron errores en los procesos de cobranza, es la razón por la que se necesita una mejora en los procesos del área de cobranzas para tener un mejor control de la liquidez y que esto beneficie al cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Ambas investigaciones cuentan con cierta similitud en las conclusiones, porque en ambas empresas se aplicaron herramientas para el control de la liquidez que permitió al personal de la entidad determinar el grado de liquidez que será de mucha utilidad para poder cumplir con sus objetivos.

4) En la presente tesis se llegó a comprobar que la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el riesgo de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.2021. El coeficiente de correlación fue 0,921; lo cual indica una relación de influencia muy alta entre la auditoría operativa y el riesgo de liquidez. Se considera que los procesos que realiza el área de cobranza fueron defectuosos y que estos repercutirán en el riesgo de liquidez que pueda existir en la entidad, estos procesos serán evaluados constantemente mediante la auditoría operativa, puesto que si la empresa tiene un mayor crecimiento de este tipo de riesgos pone en peligro el cumplimiento de sus obligaciones a corto plazo.

Contrastando con Pisco (2020), en su tesis de título: Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L – Bagua-2018. Se puede observar que la empresa trabajó con una metodología de la investigación del método inductivo y aplicó la técnica de la encuesta, análisis documental y de entrevista. En la citada investigación se concluyó que la gestión del área de cobranza fue defectuosa, puesto que detectaron que deficiencias al momento de brindar crédito a los clientes, esto trajo como consecuencia cuentas incobrables que pone en riesgo la liquidez de la empresa para hacer frente a sus obligaciones.

Estas dos investigaciones tienen un grado de similitud en las conclusiones, puesto que en ambas empresas se detectaron defectos en los procesos operativos del área de cobranzas que repercuten en las ambas entidades y que pondría en riesgo la liquidez de las empresas para cumplir con sus obligaciones con terceros a corto y largo plazo.

## Conclusiones

- 1) Se concluyó que la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021. El coeficiente de correlación fue 0,921; lo cual indica una relación de influencia muy alta entre ambas variables.
- 2) Se concluyó que la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en los ratios de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021. El coeficiente de correlación fue 0.835; lo cual indica una relación de influencia muy alta entre la auditoría operativa y los ratios de liquidez.
- 3) Se concluyó que la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el control de la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021. El coeficiente de correlación fue 0,741; lo cual indica una relación de influencia alta entre la auditoría operativa y el control de la liquidez.
- 4) Se concluyó que la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el riesgo de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.2021. El coeficiente de correlación fue 0,921; lo cual indica una relación de influencia muy alta entre la auditoría operativa y el riesgo de liquidez.

### **Recomendaciones**

- 1) Se recomienda a los encargados de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C. a realizar auditorías operativas frecuentemente a los procesos de la entidad y sobre todo a las operaciones que realizan el área de cobranzas, para tener monitoreado la eficacia y eficiencia de las operaciones realizadas.
- 2) Se recomienda a la empresa a realizar auditorías operativas al área de cobranzas de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C para poder minimizar los riesgos, corregir errores y en medida de lo posible fortalecer los procesos que vienen siendo correctos. Los ratios de liquidez empleados vienen siendo positivos para medir la liquidez de la empresa, se recomienda seguir ejecutando y en lo posible controlar periódicamente para comprobar su grado de eficiencia.
- 3) El coeficiente de correlación que relaciona la auditoría operativa y el control liquidez indica que es muy alta, aprovechando este resultado, la empresa deberá realizar auditorías operativas a los procesos de la empresa y sobre todo al de cobranzas, para determinar si lo realizado se está efectuando de la mejor manera para poder cumplir con los objetivos trazados por la entidad.
- 4) Se recomienda a los gerentes de la empresa capacitar al personal del área de cobranzas para que tengan una mayor experiencia y conocimientos actualizados de cómo realizar los procesos en el área, esta experiencia y conocimiento ayudará a que las operaciones que estos realicen sea más eficientes y traiga consigo mejoras y permitan fortalecer las operaciones que se vienen efectuando para que la empresa pueda cumplir sus objetivos. Por otro lado, recomendar a la gerencia implementar un manual de políticas y cobranzas que será de guía para que el personal realice esta función de manera correcta.

## Referencias

- Acuña, M. (2018). *Auditoría Operativa como Herramienta de Control en el Área de Ventas y su Presentación en los Estados Financieros* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil – Ecuador]. Repositorio institucional <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2047>
- Agencia peruana de noticias - Andina. (2021,22 de enero). *Lima concentró más del 69% de búsquedas online de auditorías financieras en el 2020*.  
<https://andina.pe/agencia/noticia-lima-concentro-mas-del-69-busquedas-online-auditorias-financieras-el-2020-830910.aspx>
- Agencia peruana de noticias - Andina. (2021,19 de marzo). *Se fortaleció solvencia y liquidez del sistema financiero en pandemia*.  
<https://andina.pe/agencia/noticia-se-fortalecio-solvencia-y-liquidez-del-sistema-financiero-pandemia-838073.aspx>
- Alfaro, J. y Vargas K. (2017). *Las políticas de cobranza como determinante del nivel de morosidad de la agencia Pizarro del Banco Scotiabank del Perú S.A., en la ciudad de Trujillo, año 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio institucional <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/3480>
- Alonso J. y Berggrun L. (2015). *Introducción al análisis de riesgos financiero*. Ecoediciones.  
<https://books.google.com.pe/books?id=DMI0DgAAQBAJ&pg=PA162&dq=Principales+riesgos+relevantes+del+marco+estrat%C3%A9gico+de+riesgos+/+Riesgo+de+liquidez&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjSs5miuafwAhVTIJUCHcVXDrwQ6AEwAnoECAMQAg#v=onepage&q&f=false>
- América Económica. (2021,06 de abril). *Retos de la economía peruana para 2021-2026*  
<https://www.americaeconomia.com/analisis-opinion/retos-de-la-economia-peruana-para-2021-2026>
- Apaza M. y Barrantes E. (2020). *Administración financiera*. Instituto Pacifico S.A.C.  
Actualidad empresarial.
- Asturias corporación Universitaria (2012). *El proceso de control*.  
[https://www.centrovirtual.com/recursos/biblioteca/pdf/introduccion\\_administracion/unidad3\\_pdf5.pdf](https://www.centrovirtual.com/recursos/biblioteca/pdf/introduccion_administracion/unidad3_pdf5.pdf)

- Auditoría & CO. El portal de la auditoría. (2021,10 de febrero). *La responsabilidad penal del auditor de cuentas*. <https://auditoria-audidores.com/articulos/articulo-auditoria-la-responsabilidad-penal-del-auditor-de-cuentas/>
- Becerra, L. (2017). *La gestión financiera y su influencia en la liquidez de la empresa Repsol S.A En los Olivos, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14325>
- Blanco, Y. (2016). *Esquema básico de la auditoría operacional*. Ecoediciones. [https://www.academia.edu/41628426/Libro\\_esquema\\_basico\\_de\\_la\\_auditoria\\_operacional](https://www.academia.edu/41628426/Libro_esquema_basico_de_la_auditoria_operacional)
- Cabrera A., López P. y Ramírez C. (2011). *Competitividad empresarial un marco para un estudio*. Universidad Central - Colombia. <https://mba.americaeconomia.com/biblioteca/papers/la-competitividad-empresarial-un-marco-conceptual-para-su-estudio-0>
- Castro, A. (2020). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Unidad Educativa Nuevo Continente* [Proyecto de investigación, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil - Ecuador]. Repositorio institucional <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/3678>
- Choez, D. (2017). *Auditoría Operativa a los Procesos Contables y su Presentación en los Estados Financieros* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil - Ecuador]. Repositorio institucional <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1599>
- Colegio de estudios superiores de Administración (2019). *7 pasos ineludibles para el otorgamiento de crédito*. <https://www.cesa.edu.co/news/7-pasos-ineludibles-para-el-otorgamiento-de-credito/>
- Cordero, J. (2016). *Introducción a la auditoría operativa*. Ministerio de defensa de España. [https://publicaciones.defensa.gob.es/media/downloadable/files/links/i/n/introduccion\\_a\\_la\\_auditoria\\_operativa.pdf](https://publicaciones.defensa.gob.es/media/downloadable/files/links/i/n/introduccion_a_la_auditoria_operativa.pdf)
- Debitoor (2019). *Condiciones de pago - ¿Qué son las condiciones de pago?* <https://debitoor.es/glosario/condiciones-de-pago#:~:text=Las%20condiciones%20de%20pago%20son,Deben%20figurar%20en%20la%20factura.&text=Las%20condiciones%20de%20pago%20hacen,o%20cobro%20de%20una%20compraventa.>



- De la Cruz, R. (2018). *La Auditoría Operativa en las cuentas por cobrar en la empresa Markade S.A.C. 2018* [Trabajo de bachiller, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio institucional <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/643>
- Del Valle, L. (2017). *El proceso de cobranzas y su incidencia en la liquidez de Tigo S.A.C., Ate 2017* [Trabajo de bachiller, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21950>
- Delfín F y Acosta M. (2016). *Importancia y análisis del desarrollo empresarial*. Revista científica Pensamiento y Gestión, N°40  
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/8810/9526>
- Deloitte (2013). *Normas Internacionales de Información Financiera*.  
[https://www2.deloitte.com/co/es/pages/ifrs\\_niif/normas-internacionales-de-la-informacion-financiera-niif---ifrs-.html](https://www2.deloitte.com/co/es/pages/ifrs_niif/normas-internacionales-de-la-informacion-financiera-niif---ifrs-.html)
- Diario Gestión (2016,24 de junio). *¿Qué es la liquidez y por qué es importante?*  
<https://gestion.pe/tu-dinero/liquidez-importante-1-125091-noticia/>
- Economía responsable (2021,18 de marzo). *Calificación Crediticia*. Economía responsable  
<https://economiarresponsable.com/blog/calificacion-crediticia-que-es-ventajas-y-desventajas/>
- Erazo, D. (2018). *Estrategias financieras para el fortalecimiento de la liquidez en la empresa Rincolacteos* [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes, Tulcán – Ecuador]. Repositorio institucional  
<http://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/7768>
- Espino, M. (2014). *Fundamentos de Auditoría*. Grupo Editorial Patria.  
<https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074387247.pdf>
- Flores J. y Barrantes E. (2015). *Análisis financieros para contadores y su incidencia en la NIIF*. Instituto Pacifico S.A.C. Actualidad empresarial.
- Fondo Monetario Internacional. (2014). *Prevención y gestión de los atrasos en el pago de los gastos públicos*. Suzanne Flynn y Mario Pessoa. Sanjeev Gupta.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2016). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Indecopi (2018). *Métodos de Cobranza*. Indecopi.  
<https://www.indecopi.gob.pe/web/atencion-al-ciudadano/metodos-de-cobranza>
- Jara D. (2005). *Diccionario para contadores*. IFOCCOM: Escuela de Formación de Altos Estudios en Ciencias Comerciales. Editora FECAT E.I.R.L.
- La Asociación española de contabilidad y administración de empresas (2007). *Sistema de información integrados (ERP)*. Rafael Bergamín - España.  
<https://media.elmostrador.cl/2015/05/nt6.pdf>
- La República (2020,23 de marzo). *La importancia de la liquidez en tiempos del Covid-19*.  
<https://www.larepublica.net/noticia/la-importancia-de-la-liquidez-en-tiempos-del-covid-19>
- León. M. (2018). *Auditoría tributaria preventiva y procedimiento de fiscalización*. Instituto Pacífico S.A.C. Actualidad empresarial.
- Lizcano J. (2004). *Rentabilidad empresarial propuesta práctica de análisis y evaluación*. Cámaras de Comercio Servicios de Estudios.  
[https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab\\_emp.pdf](https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab_emp.pdf)
- Ministerio De Economía, Dir. General de Auditoría – Tucumán-Argentina (2005) Manual de Procedimientos de Auditoría.  
[http://www.mecontuc.gov.ar/dga/archivos\\_varios/carga\\_2008/Manual\\_de\\_Procedimiento.pdf](http://www.mecontuc.gov.ar/dga/archivos_varios/carga_2008/Manual_de_Procedimiento.pdf)
- Mygestion (2017,10 de marzo). *6 consejos esenciales para controlar la facturación*.  
<https://www.mygestion.com/blog/controlar-la-facturacion>
- Morales A., Morales J. y Alcocer F. (2014). *Administración financiera*. Grupo Editorial Patria.  
[https://books.google.com.pe/books?id=jMS3BgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=jMS3BgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Mott glosario (2019). *Situación actual en el mercado*. Centro de especialización Digital.  
<https://glosario.mott.pe/marketing/palabras/situacion-actual-en-el-mercado>
- Negrón, L. (2016). *Auditoría operativa desde la perspectiva de los coordinadores de la empresa UPS SCS PERU SRL, Provincia Constitucional del Callao –Callao 2015*

- [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6259>
- Nunton, K. (2019). *Las cuentas por cobrar y su relación en la liquidez de Corporación Lindley S.A., periodos 2012 – 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio institucional <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1608>
- Ortiz H., Ortiz D. (2018). *Flujo de caja y proyecciones financieras con análisis de riesgo*. Editorial BDP Editores S.A.S.  
<https://books.google.com.pe/books?id=UFywDwAAQBAJ&pg=PR2-#v=onepage&q&f=false>
- Pacheco J. (2011). *Gestión de cobranzas con Excel*. Empresa Editora Macro E.I.R.L.  
<https://books.google.com.pe/books?id=un4vDgAAQBAJ&pg=PA59&dq=que+es+Reportes+de+cobranza&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKewiBzMvgqpwAhUQq5UCHVwIDWwQ6AEwAHoECAEQAg#v=onepage&q=que%20es%20Reportes%20de%20cobranza&f=false>
- Palacin, M. (2018). *Planificación financiera y su incidencia en la liquidez de las empresas del sector transporte pesado, en el distrito de Los Olivos 2017* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23450?locale-attribute=en>
- Perú 21 (2021,29 de enero). *Crisis despierta mayor interés de empresas por servicios de auditorías*. <https://peru21.pe/economia/servicios-de-auditorias-en-empresas-se-vuelven-a-reactivar-a-fin-de-ser-mas-eficientes-ante-el-covid-19>
- Pérez J. (2010). *Gestión por procesos*. ESIC Editorial  
<https://books.google.com.pe/books?id=iGrY7tW178IC&printsec=frontcover&dq=que+son+procesos.pdf&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKewj4u4KDjpzwAhVOqpUCHQDNBxcQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q&f=false>
- Pisco, M. (2020). *Gestión de Cobranzas y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Repuestos Full Motor's S.C.R.L – Bagua-2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/1608>
- Price Waterhouse Coopers (2014). *La auditoría del futuro y el futuro de la auditoría*. <https://www.pwc.es/es/publicaciones/auditoria/assets/informe-temas-candentes-auditoria.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2020). *Información básica sobre la COVID-19*.

<https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/question-and-answers-hub/q-a-detail/coronavirus-disease-covid-19>

Quimi, M. (2017). *Gestión Financiera de las Cuentas por Cobrar y su efecto en la Liquidez de la Compañía Wurth Ecuador S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil - Ecuador]. Repositorio institucional

<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1922>

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

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

Rodríguez, L. (2020). *Propuesta para mejorar la gestión de cobranza y aumentar la liquidez de una empresa industrial papelera, Lima 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional

[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4237/T061\\_47361419\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4237/T061_47361419_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rsm Global (2018). *Características de la auditoría operativa*.

<https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/caracteristicas-de-la-auditoria-operativa#:~:text=La%20auditor%C3%ADa%20operativa%20abarca%20la,manera%20que%20cumpla%20con%20las>

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

Salazar, B. (2019). *Los procesos de cobranzas y su incidencia en la liquidez de Tigre Perú tubos y conexiones s.a., Lurín, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22925/Salazar%20Baz%20c3%a1n%20c%20Sonia.pdf?sequence=7&isAllowed=y>

Sotomayor A. (2008). *Auditoría administrativa, Proceso de aplicación*. McGRAW-HILL Interamericana Editores, S. A. de C. V.

Superintendencia de economía popular y solidaria del Ecuador. (2014). *Análisis de riesgo de liquidez del sector financiero popular y solidario*. Estudios Especializados SFPS.  
[https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Liquidez%20\(Corregido\).pdf/71ecd018-0999-4508-8c83-9218d21452c3](https://www.seps.gob.ec/documents/20181/26626/Riesgo%20de%20Liquidez%20(Corregido).pdf/71ecd018-0999-4508-8c83-9218d21452c3)

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

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

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

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

Universidad de Almería - UAL (2004) Manual de archivos de gestión.

<https://www.ual.es/application/files/3015/2033/2554/documento14321.pdf>

Universidad Tecnológica Latinoamericana (2017) *Reportes (visita, documental, etc)*.

[https://gc.scalahed.com/recursos/files/r162r/w18159w/reportes\\_\(visita,documental\).pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r162r/w18159w/reportes_(visita,documental).pdf)

Vela S., Caro A. (2015). *Herramientas financieras en la evaluación del riesgo de crédito*.

Fondo Editorial de la UIGV.

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/478/herramientas%20financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.

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

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

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

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

## Apéndice 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** La auditoría operativa al área de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS, PROCESOS E INSTRUMENTOS
¿De qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021?	Determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye con la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021	La auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE(X): Auditoría operativa</b>  <b>DIMENSIONES:</b>  - <b>Política de cobranza.</b>  - <b>Procedimientos de cobranza.</b>  - <b>Gestión documentaria.</b>	-Evaluación de créditos. -Otorgamiento de créditos. -Condiciones de pago.  -Reportes de cobranza. -Identificación de atrasos. -Métodos de cobranza.  -Reporte de clientes. -Control de clientes. -Control de la facturación.	<b>Población:</b> Estuvo conformada 20 trabajadores (personal administrativo y contable del área de cobranzas de la sede Los Olivos, Miraflores y San Borja).  <b>Muestra:</b> Estuvo conformada 20 trabajadores (personal administrativo y contable del área de cobranzas de la sede Los Olivos, Miraflores y San Borja), utilizando como instrumento el cuestionario.	<b>Técnica</b> Las técnicas que se aplicaron fue la encuesta.  <b>Encuesta:</b> Se aplicó a 20 trabajadores (personal administrativo y contable del área de cobranzas de la sede Los Olivos, Miraflores y San Borja), utilizando como instrumento el cuestionario.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES		
¿De qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en los ratios de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021?	Determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en los ratios de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.	La auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en los ratios de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE(Y): Liquidez</b>  <b>DIMENSIONES:</b>  - <b>Ratios de liquidez.</b>  - <b>Control de la liquidez.</b>  - <b>Riesgos de liquidez.</b>	- Liquidez corriente. - Prueba acida. - Ratio de efectivo.  - Flujo de caja. - Rotación de cuentas por cobrar.  - Deudas. - Situación comercial.		
¿De qué manera la auditoría operativa al	Determinar de qué manera la auditoría operativa al área de	La auditoría operativa al área de cobranzas influye				

<p>área de cobranzas influye significativamente en el control de la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021?</p> <p>¿De qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el riesgo de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.2021?</p>	<p>cobranzas influye significativamente en el control de la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.</p> <p>Determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el riesgo de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.2021.</p>	<p>significativamente en el control de la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021.</p> <p>La auditoría operativa al área de cobranzas influye significativamente en el riesgo de liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C.2021.</p>				
--	--	---	--	--	--	--



## Apéndice 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



### Cuestionario de la variable independiente “Auditoría operativa”

El presente cuestionario trata de recoger información sobre la investigación de como la auditoría operativa al área de cobranzas influye en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., solicitamos su participación respondiendo de forma anónima las preguntas que le presentamos a continuación, marcando la respuesta que crea que es la correcta.

#### Indicaciones

Lea atentamente la pregunta y marque con (x) dentro del recuadro respectivo de la respuesta que crea que es la correcta, según su opinión respecto al tema.

Utilice la siguiente leyenda:

Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

#### VARIABLE INDEPENDIENTE (X): AUDITORÍA OPERATIVA

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Políticas de cobranza</b>					
1	¿La evaluación de créditos de la empresa deberían medirse con una auditoría operativa?					
2	¿El proceso de otorgamiento de créditos deberían ser evaluado mediante una auditoría operativa?					
3	¿Las condiciones de pago que brinda la empresa deberían ser evaluadas por medio de la auditoría operativa?					
	<b>Dimensión: Procedimientos de cobranza</b>					
4	¿Los reportes de cobranza deberían ser evaluados mediante una auditoría operativa?					
5	¿La identificación de atrasos deberían incluirse en auditoría operativa?					
6	¿Los métodos de cobranza que realiza la empresa deberían ser medidos por la auditoría operativa?					
7	¿Los métodos de cobranza que realiza la empresa deberían ser evaluadas por medio de la auditoría operativa?					
	<b>Dimensión: Gestión documentaria</b>					
8	¿Los reportes de clientes de la empresa deberían ser medidos por una auditoría operativa?					
9	¿El control de clientes debería ser sometido a una evaluación mediante la auditoría operativa?					
10	¿El control de la facturación que realiza la empresa debería ser evaluado por medio de la auditoría operativa?					



### Cuestionario de la variable dependiente “Liquidez”

El presente cuestionario trata de recoger información sobre la investigación de como la auditoría operativa al área de cobranzas influye en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., solicitamos su participación respondiendo de forma anónima las preguntas que le presentamos a continuación, marcando la respuesta que crea que es la correcta.

#### Indicaciones

Lea atentamente la pregunta y marque con (x) dentro del recuadro respectivo de la respuesta que crea que es la correcta, según su opinión respecto al tema.

Utilice la siguiente leyenda:

Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

#### VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Liquidez

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Ratios de liquidez</b>					
1	¿De los ratios de liquidez que existen la empresa aplica correctamente el ratio de liquidez corriente?					
2	¿De los ratios de liquidez que hay la empresa emplea de manera adecuada el ratio de prueba acida?					
3	¿De los ratios de liquidez que existen la empresa aplica de manera correcta el ratio de liquidez de efectivo?					
	<b>Dimensión: Control de la liquidez</b>					
4	¿El control de la liquidez con el flujo de caja viene a ser una herramienta para la empresa?					
5	¿El ratio de rotación de cuentas por cobrar es un indicador para que la empresa tenga un control de la liquidez?					
6	¿La empresa aplica la rotación de cuentas por cobrar para controlar la liquidez de manera eficiente?					
	<b>Dimensión: Riesgo de liquidez</b>					
7	¿Las deudas que tiene la empresa pueden poner en riesgo su liquidez?					
8	¿Los riesgos de liquidez podrían aumentar si la empresa incrementa sus deudas con terceros?					
9	¿La situación comercial actual de la empresa representaría un riesgo para la liquidez?					
10	¿La baja rotación de productos coloca en riesgo la liquidez de la empresa?					

### Apéndice 3. JUICIO DE EXPERTOS 1 – Auditoría operativa

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del validador: FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE

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

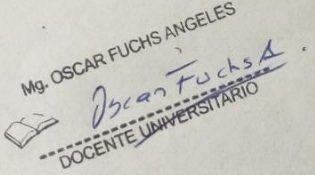
1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS


1.3.1. Especialidad del validador: DOCENTE METODÓLOGO EN INVESTIGACIÓN

1.3.2. Título de la investigación:  
LA AUDITORÍA OPERATIVA AL ÁREA DE SOB RANZAS Y SU INFLUENCIA  
EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA SÚNICA DE ANDÍFONAS S.A.S., 2024

1.3.3. Autor del Instrumento: MARQUINA ÁNILA, MIGUEL ÁNGEL

1.3.4. Instrumento:  
 ENCUESTA VARIABLE AUDITORÍA OPERATIVA


  
 Mg. OSCAR FUCHS ANGELES  
 DOCENTE UNIVERSITARIO



### JUICIO DE EXPERTOS 1 - Auditoría operativa

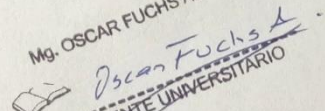
#### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO VARIABLE AUDITORÍA OPERATIVA

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha... 13 DE MAYO DE 2021

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES  
  
 DOCENTE UNIVERSITARIO

Oscar Fuchs  
 Firma del Experto Informante.  
 DNI. N° 02538941  
 Teléfono N° .....

JUICIO DE EXPERTOS 1 - Liquidez

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE
- 1.2. Grado Académico: Mg. EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
- 1.3.1. Especialidad del validador: DOCENTE METODÓLOGA EN INVESTIGACIÓN
- 1.3.2. Título de la investigación: LA AUDITORIA OPERATIVA AL ÁREA DE COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA LIQUIDEZ EN LA EMPRESA CLÍNICA DE ANDIANOS S.A.S. 2021
- 1.3.3. Autor del Instrumento: MARQUINA ÁVILA, MIGUEL ÁNGEL
- 1.3.4 Instrumento:
- ENCUESTA VARIABLE LIQUIDEZ

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES  
*Oscar Fuchs A.*  
DOCENTE UNIVERSITARIO



### JUICIO DE EXPERTOS 1 - Liquidez

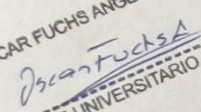
#### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO VARIABLE LIQUIDEZ

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha... 13 DE MAYO DE 2021

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES  
  
 DOCENTE UNIVERSITARIO

Oscar Fuchs A  
 Firma del Experto Informante.  
 DNI. N° 02538941  
 Teléfono N° .....

**JUICIO DE EXPERTOS 2 - Auditoría operativa****INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN****I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Cardoza Alvines Yovanna Araceli
- 1.2. Grado Académico: Contador Público Colegiado
- 1.3. Institución donde labora: Estación de Servicios Alvarado I SRL
- 1.3.1. Especialidad del validador: Tributación

1.3.2. Título de la investigación:

La auditoría operativa al área de cobranzas y su influencia en la liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021

1.3.3. Autor del Instrumento:

Marquina Ávila Miguel Ángel

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Variable auditoría operativa

## JUICIO DE EXPERTOS 2 - Auditoría operativa

### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 40 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha.....

Piura 12 de Mayo de 2021

CPC. Yovanna A. Cardoza Alvines

Firma del Experto Formante.

DNI. N° 45092171

Teléfono N° 999870891



## JUICIO DE EXPERTOS 2 - Liquidez

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

#### II. DATOS GENERALES:

1.4. Apellidos y nombres del validador: Cardoza Alvarez Yovanna Araceli

1.5. Grado Académico: Contador Público Colegiado

1.6. Institución donde labora: Estación de Servicios Alvarado I S.R.L

1.6.1. Especialidad del validador: Tributaria

1.6.2. Título de la investigación:

La auditoría operativa al área de cobranzas y su influencia en la liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021

1.6.3. Autor del Instrumento:

Marquina Ávila Miguel Ángel

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Variable liquidez

## JUICIO DE EXPERTOS 2 - Liquidez

### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 40 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha. Piura 12 de Mayo de 2021

Cardoza  
 CPC. Yovanna A. Cardoza Alvines  
 Mat. N° 07-4368

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 45097171

Teléfono N° 999870891

**JUICIO DE EXPERTOS 3 - Auditoría operativa****INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN****I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Aguilar Huamán Cinthia P.  
1.2. Grado Académico: Contadora Pública  
1.3. Institución donde labora: Inversiones Brade S.A.  
1.3.1. Especialidad del validador: Trabaja en  
1.3.2. Título de la Investigación:

La auditoría operativa al área de cobranzas y su influencia en la liquidez en la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021

- 1.3.3. Autor del Instrumento:  
Marquina Ávila Miguel Ángel

- 1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Variable auditoría operativa

**ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

### JUICIO DE EXPERTOS 3 - Auditoría operativa

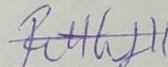
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 40 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 13 de Mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 45489402

Teléfono N° 980 466 291

**JUICIO DE EXPERTOS 3 - Liquidez****INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN****II. DATOS GENERALES:**

- 1.4. Apellidos y nombres del validador: ..... *Aguilar Huamán Antlia P.* .....
- 1.5. Grado Académico: ..... *Contador Público* .....
- 1.6. Institución donde labora: ..... *Inversiones Brade S.A.* .....
- 1.6.1. Especialidad del validador: ..... *Tributación* .....
- 1.6.2. Título de la investigación:

La auditoría operativa al área de cobranzas y su influencia en la liquidez en la empresa Clínica de Audifonos S.A.C., 2021

1.6.3. Autor del Instrumento:  
Marquina Ávila Miguel Ángel

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Variable liquidez

**ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO**

### JUICIO DE EXPERTOS 3 - Liquidez

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

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 40 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha: Lima, 13 de Mayo del 2021

*[Firma manuscrita]*

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 45189402

Teléfono N° 980 466291

Tabla 2

**Apéndice 4: BASE DE DATOS:**

**BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 1: AUDITORÍA OPERATIVA**

ITEMS	POLÍTICAS DE COBRANZA				PROCEDIMIENTOS DE COBRANZA					GESTIÓN DOCUMENTARIA				
	1	2	3		4	5	6	7		8	9	10		
1	5	5	5	15	5	5	5	4	19	4	4	4	12	46
2	5	5	4	14	4	4	4	4	16	4	5	5	14	44
3	5	5	5	15	4	5	5	5	19	5	4	4	13	47
4	5	5	4	14	4	5	4	5	18	4	5	4	13	45
5	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	4	11	39
6	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	50
7	4	5	4	13	5	5	5	4	19	4	4	4	12	44
8	4	4	5	13	5	5	4	4	18	4	5	4	13	44
9	5	4	4	13	5	5	5	3	18	4	3	4	11	42
10	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	50
11	4	4	4	12	5	5	4	5	19	4	3	4	11	42
12	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	3	5	13	48
13	5	5	4	14	5	5	5	5	20	5	5	5	15	49
14	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	4	4	12	40
15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	4	3	3	10	38
16	5	5	4	14	4	5	5	5	19	5	4	4	13	46
17	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	41
18	5	4	4	13	4	4	4	4	16	4	4	4	12	41
19	5	5	5	15	5	5	5	5	20	5	5	5	15	50
20	5	5	4	14	5	4	4	4	17	4	4	4	12	43

### BASE DE DATOS DE LA VARIABLE 2: LIQUIDEZ

ITEMS	RATIOS DE LIQUIDEZ				CONTROL DE LA LIQUIDEZ				RIESGO DE LIQUIDEZ					
	1	2	3		4	5	6		7	8	9	10		
1	5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	5	20	49
2	5	5	4	14	4	4	4	12	4	5	5	5	19	45
3	5	5	5	15	4	5	5	14	4	4	4	4	16	45
4	5	4	5	14	5	5	5	15	5	4	4	4	17	46
5	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40
6	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	50
7	4	5	4	13	4	3	4	11	5	4	4	4	17	41
8	5	5	4	14	5	4	2	11	5	5	4	5	19	44
9	5	5	5	15	4	4	4	12	4	5	3	4	16	43
10	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	4	4	18	48
11	3	4	4	11	5	4	4	13	4	4	4	4	16	40
12	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	50
13	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	50
14	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40
15	5	4	3	12	3	4	4	11	4	4	4	4	16	39
16	5	5	5	15	4	4	4	12	4	4	4	4	16	43
17	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40
18	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40
19	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	50
20	4	4	4	12	4	4	4	12	4	4	4	4	16	40



## Apéndice 5: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN EN LA EMPRESA



**Sedes:**

San Borja: 223-0435 - 999902473  
 Los Olivos: 521-1016 - 999902745  
 Miraflores: 597-3888 - 997636669

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

Conste por el presente documento yo, Gaitán Salazar Lucila Fiorela, con DNI 44650715 en calidad de Gerente General de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C. con número de RUC 20600875214, ubicado en la dirección legal de Av. Carlos Izaguirre 723 - Los Olivos, Provincia y Departamento de Lima, otorgo autorización al Bachiller **Marquina Ávila Miguel Ángel**, identificado con N° de DNI: 44019133, en calidad de investigador de la Universidad Peruana de las Américas para el uso de información generada en el marco del desarrollo de su Tesis por:

**Título: La auditoría operativa al área de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C. 2021**

**Línea: Auditoría y tributación**

Por último, declaro que toda la información presentada en esta carta es verídica.

Lima, 21 de mayo del 2021

  
 FIORELA GAITAN SALAZAR  
 GERENTE GENERAL  
 CLINICA DE AUDIFONOS S.A.C.

DNI: 44650715

Celular: 964677189

Apéndice 6. Exámenes y resultados análisis al paciente

**ANAMNESIS - ADULTOS**

Paciente: Ruiz Tello Agustino Fecha: 19/05/2021 Hora: 12:00 p.m.

Fecha de Nacimiento: 25 / 02 / 1944 Edad: 76 DNI: 42210045

Ocupación: Empresario Estado Civil: Casado

Dirección: Av. Pedro Venturo 456 Urb. Higuera - Santiago de Surco

Teléfonos: 2718607 993505378 Email: loruizt@barril.com

Referencia: Usuario Acompañante: Mercedes - esposa

**II. ANTECEDENTES**

Tiempo de pérdida Auditiva: OD \_\_\_\_\_ OI \_\_\_\_\_

Forma de Inicio: Súbita  Progresiva  Nacimiento

Exposición a Ruido: SI  NO  Tiempo: \_\_\_\_\_

Cirugías a Considerar: Timpanoplastia SI  NO  Mastoidectomía SI  NO

Otras: \_\_\_\_\_

**III. CONDICIÓN ACTUAL**

Usa audifono OD  OI  Tiempo: OD: \_\_\_\_\_ OI: \_\_\_\_\_ Procedencia: adición

Marca: OD unitron OI \_\_\_\_\_ Modelo: OD RIC OI \_\_\_\_\_

Mejor Oído: OD  OI  ¿Presenta Acúfenos? OD  OI  Características: \_\_\_\_\_

Enfermedades de Consideración: HTA  DM  ECV  Dislipidemia  Neoplasias

Rinitis Alérgica  Patología de Tiroides  Cardiopatías  Otras

Medicación Actual Ofecortin

Videoscopia	Oído Derecho	Oído Izquierdo
Pabellón Auditivo	Completo permeable	Completo permeable
Conducto Auditivo	integro	integro
Membrana Timpánica	+	+
Cerumen	+	+
Movilidad	-	+
Color	pink	pink
Toma de impresión		

Paciente: Ruiz Tello Agustino Edad: 76 Fecha: 19-05-21

Dirección: Av. Pedro Venturo 456 Urb. Higuera - Santiago de Surco Teléfonos: 2718607 993505378

# 3482

**PURE TONE AUDIOMETRY**

Rt: 35 dB  
Lt: 35 dB

**ALBUDIAGRAM KEY**

	RIGHT	LEFT
AC Unmasked	○	×
AC Masked	△	□
BC Unmasked	◁	▷
BC Masked	◁	▷
Ro	↙	↘
Re	↘	↙

**SPEECH AUDIOMETRY**

	Right	Left	Binaural
SRT (Speech Reception Threshold)	40 dB	45 dB	
MCL (Most Comfortable Level)	65 dB	70 dB	60 dB / 65 dB
UCL (Uncomfortable Level)	105 dB	105 dB	
Discrimination in Quiet	Level of Speech: 70 dB	75 dB	8/100 %
Score	96 %	96 %	100 %

**ACOUSTIC IMMITTANCE**

	Right Tested	Left Tested
Impedance Type		
Factor for Volume		cc
Static Compliance		cc
Peak	daPa	daPa
Gradient	daPa	daPa

**ACOUSTIC REFLEXES**

	Contralateral (Phone Ear)				Ipsilateral (Phone Ear)			
Intensity	500	1000	2000	4000	500	1000	2000	4000
Right Ear	dB	dB	dB	dB	dB	dB	dB	dB
Left Ear	dB	dB	dB	dB	dB	dB	dB	dB

Diagnostico: H.N.S leve x ambos oídos  
Fx 0/2 normal x ambos oídos  
Discriminación de palabras alterada x ambos oídos.

Recomendaciones:  
- Uso binaural de audifonos.  
- Evaluación audiológica anual

*Daniel Avila*  
Daniel Avila  
Tecnólogo M

Una vez realizados los exámenes se realiza una orden de compra por los audífonos y se celebra un contrato con el cliente

CLINICA DE AUDIFONOS S.A.C  
SAN BORJA

6320121

## ORDEN DE COMPRA

Paciente : AYASTA SECLÉN FRANCISCO AUGUSTO  
Dirección : JR TICAMPA N 129- BREÑA  
Distrito : BREÑA

Provincia: LIMA  
Departamento : LIMA  
Teléfono : 998882850

OIDO	MARCA	TIPO	MODELO	COLOR	BENEFICIOS
DERECHO					
IZQUIERDO	UNITRON	ITC	T STRIDE 700 HP	PINK	CERTIFICADO DE GARANTIA
Oído Derecho					
Oído Izquierdo			S/.	7,344.00	
Total del Pedido			S/.	7,344.00	

Adelantos			Total Pedido	S/.	7,344.00
Lado	Fecha	Pago	Total A Cta.	S/.	800.00
IZQUIERDO	18.01.21	S/.	Saldo	S/.	6,544.00
TOTAL A CTA.			S/.	800.00	

BCP	
DOLARES	SOLES
191-2576403-1-81	191-2610694-0-45

Nota: Plazo Maximo de entrega de los audifonos es de 6 semanas, previa cancelacion del 100 % de la compra / En el caso de rescindir la compra el cliente perdera la inicial entregada por la adquisicion del equipo en mención.

NOMBRE DEL PACIENTE											
TEM	FECHA	N° DE DOCUMENTO	EFECTIVO		TARJETA		DEPOSITO EN CTA		TRANSFERENCIA BANCARIA		SALDO
			SOLES	DOLARES	SOLES	DOLARES	SOLES	DOLARES	SOLES	DOLARES	
1	18.01.21	6881-0005171			800.00						6544
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											

### CONTRATO DE COMPRA Y VENTA DE AUDIFONO (S)

Conste por el presente documento, de contrato de compra venta, que celebra de una parte la Srta. Adialis Osorio identificada con C.E 003179063, Administradora de la CLINICA DE AUDIFONOS S.A.C sede San Borja, según consta en su contrato, a quien en adelante se le denominara el VENDEDOR; y de otra parte el Sr. RUIZ TELLO AGUSTIN con DNI 42210045 domiciliado en (a) AV PEDRO VENTURO 456 URB HIGUERETA-SANTIAGO DE SURCO quien en lo sucesivo se le denominara el COMPRADOR; en los términos y condiciones siguientes:

**PRIMERA - ANTECEDENTES.**

LA CLINICA DE AUDIFONOS S.A.C. con RUC 20600875214 es una persona jurídica de derecho privado constituida bajo el régimen de la Sociedad Anónima Cerrada, la misma que conforme al Estatuto de Constitución, así como también de acuerdo a la Resolución Ministerial N° 597-2008 – DIMEMIG/03 emitido por el MINISTERIO DE SALUD, tiene como objeto y actividad la prestación de servicio de venta al por mayor de productos farmacéuticos y médicos, cosméticos y artículos de tocador y comercio para el servicio de post venta.

**SEGUNDA - OBJETO DEL CONTRATO.**

Mediante el presente documento las partes convienen en celebrar una compra venta de audifonos las cuales deberán cumplir las siguientes características:

PRODUCTO: AUDIFONOS MEDICADOS  
CANTIDAD: 1  
MODELOS: RIC SHINE REV + (3XSR)  
\*LADO DERECHO: X  
\*LADO IZQUIERDO:  
ESPECIFICACIONES: MARCA "UNITRON" / COLOR BEIGE

**TERCERA - PRECIO.**

El precio del producto descrita en la cláusula anterior asciende a la suma total de 900.00 Dolares de acuerdo a los detallado a continuación:

a) Lado Derecho: 900.00 DOLARES  
b) Lado Izquierdo:

**CUARTA - CONDICIONES DE ENTREGA.**

Las partes acuerdan que la entrega de la venta pactada a través del presente contrato se hará previa cancelación del 100% de la compra.

## Se cierra el contrato y se entrega el audifono medicado

QUINTA. -GARANTIA

Las partes acuerdan que la compra de venta de audifonos incluye "un año" de garantía que inicia desde la entrega del producto hasta el cumplimiento de un año con las siguientes condiciones:

- \*Garantía de fabrica del audifono(s) (sin amplificación)
- \*Calibración de los audifonos (3 calibraciones para la adaptación durante el año de garantía)
- \* Mantenimiento y limpieza de audifono(s) (3 mantenimientos durante el año de garantía)

SEXTA. - FORMA DE ENTREGA.

Las partes convienen en que la entrega del producto objeto del presente contrato se realizaran en (mínimo cuatro semanas), fecha en la cual el vendedor deberá cumplir con esta obligación

SEPTIMA. - CONDICIONES DE PAGO.

El comprador se obliga al cumplimiento del pago del precio estipulado en la clausula tercera bajo la modalidad.

PLAZO DE PAGO:

1er pago: 400.00 dolares

2 do pago :500. 00 dolares

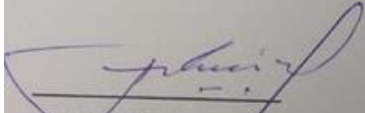
MEDIO DE PAGO: EFECTIVO

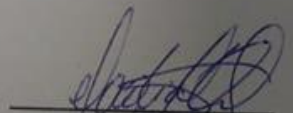
OCTAVA. - RESOLUCION DE CONTRATO.

Las partes podrán resolver el presente contrato si se produce el incumplimiento de algunas de las obligaciones estipuladas en el presente contrato.

Si el comprador decide no continuar con el contrato, el vendedor no queda obligado ninguna devolución del anticipo realizado por el comprador. Lo cual deberá ser reconocido como un anticipo recibido sin derecho a devolución de acuerdo a la sección 23 de las normas internacionales de información financiera (NIIF).

En conformidad del presente contrato es firmado por ambas partes en la ciudad de Lima Distrito de San Borja, en la fecha 27 de Mayo del 2021

  
EL COMPRADOR

  
EL VENDEDOR



Se hace entrega del certificado de garantía por el producto vendido

## Certificado de Garantía

- **1 Año de garantía de fábrica por el /los audífono (s)**
  - \* Falla de fabrica (sin amplificación)
- **Calibración de los Audífonos**
  - \* Se realizarán 3 calibraciones para la adaptación durante el año de la garantía
- **Mantenimiento y limpieza de los Audífono (s)**
  - \* Incluye 3 mantenimientos durante el año de la garantía
- **Manual de instrucciones generales para su (s) audífono (s)**
- **Fecha de Inicio:** 02 / 06 / 21 **Fin** 02 / 06 / 22

**DATOS DE PACIENTE**

Apellidos y Nombres: RUIZ TELLO AGUSTIN

DNI: 42210045

Marca: UNITRON

Modelo: SHINE REV +

Tipo: RIC

Serie OD: 2112X01GN      Serie Ol: \_\_\_\_\_

## Instrucciones de uso y cuidado

Nombre y Apellidos: RUIZ TELLO AGUSTIN

Especialista a Cargo: DANIEL AVILA





Marca: **unitron**

Modelo: SHINE REV +      Modelo: \_\_\_\_\_

Tipo: RIC      Tipo: \_\_\_\_\_

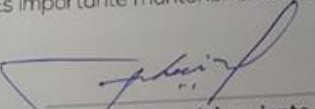
Serie OD: 2112X01GN      Serie Ol: \_\_\_\_\_

Conociendo mis audífonos

<b>Derecho</b>	<b>Izquierdo</b>
	
Pila N° <u>312</u>	Pila N° _____
	

- Recomendaciones**
  - Adaptación de uso gradualmente
  - Dormir sin audífonos
  - Realizar limpieza diaria de su(s) audífono(s) en casa
  - Evitar que los audífonos tengan contacto con: ducha, piscina, sauna, jacuzzi, lluvia, peluquería
  - Realizar el cambio de Pilas en el momento indicado (Tono de alerta)
  - Desconectar lo(s) audífono(s) cada noche
  - Realizar mantenimiento en **Audición** según lo indique su especialista a cargo

**NOTA:**  
Es importante mantener el cuidado de sus audífonos medicados en todo momento.



\_\_\_\_\_  
Especialista

\_\_\_\_\_  
Firma del familiar a cargo

## Comprobantes de pago que emite la empresa

**CLINICA DE AUDIFONOS S.A.C.**  
 AV. CARLOS IZAGUIRRE NRO. 723 URB. MERCURIO (1ER PISO) LIMA - LIMA - LOS OLIVOS  
 Fijo: 5211016 RPC: 999 902 745.  
 Sede San Borja: CALLE MORELLI NRO. 217 - OFIC. 204 - LIMA - LIMA - SAN BORJA  
 Fijo: 223 0435 RPC: 999 902 473  
 Web: www.audicionperu.com

**R.U.C. 20600875214**  
**FACTURA ELECTRÓNICA**  
**F001 - 00000275**

Emisión : 08/06/2021      Guía Nro. :  
 Cliente : SIBALL S.R.LTDA      O/C :  
 RUC : 20226916947      Vencimiento :  
 Dirección : AV. ARENAS N° 163 APURIMAC ABANCAI      Cond. Pago : VENTAS AL CONTADO

Observación: Operación sujeta a detracción: 0 %

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO DE VTA. UNIT.	IMPORTE
1.00	SHINE REV + RIC SERIE 2038X244Y + 1 RECIBIDOR 2PL+1 BLISTER 312 POWER Menos adelanto de anticipo del Doc. F001-00000268 del 2021-05-20	1,271.19	1,271.19
			- 635.59

Cta. Detracción Banco de la Nación:

**SON: SETECIENTOS CINCUENTA CON 00/100 DOLARES AMERICANOS**



Recibido por:  
DNI:

OP. GRAVADA (\$)	635.60
TOTAL IGV 18% (\$)	114.40
IMPORTE TOTAL (\$)	750.00

Fuente: Fotografía propia.

**CLINICA DE AUDIFONOS S.A.C.**  
 AV. CARLOS IZAGUIRRE NRO. 723 URB. MERCURIO (1ER PISO) LIMA - LIMA - LOS OLIVOS  
 Fijo: 5211016 RPC: 999 902 745.  
 Sede San Borja: CALLE MORELLI NRO. 217 - OFIC. 204 - LIMA - LIMA - SAN BORJA  
 Fijo: 223 0435 RPC: 999 902 473  
 Web: www.audicionperu.com

**R.U.C. 20600875214**  
**BOLETA DE VENTA ELECTRÓNICA**  
**B001 - 00006893**

Emisión : 08/06/2021      Guía Nro. :  
 Cliente : ESPINOZA LUNA MAXIMA      O/C :  
 N° IDENTIFICACIÓN : 999999965      Vencimiento :  
 Dirección : JESUS MARIA      Cond. Pago : VENTAS AL CONTADO

Observación:

CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	PRECIO DE VTA. UNIT.	IMPORTE
1.00	ANTICIPO POR COMPRA DE AUDIFONOS	169.49	169.49

**SON: DOSCIENTOS CON 00/100 DOLARES AMERICANOS**



Recibido por:  
DNI:


OP. GRAVADA (\$)	169.49
TOTAL IGV 18% (\$)	30.51
IMPORTE TOTAL (\$)	200.00

## Apéndice 7. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA CLÍNICA AUDIFONOS S.A.C.



Fuente: Elaboración propia.

## Apéndice 8.: Reglamento interno de la empresa

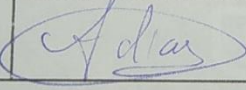


 Rev.3

DOCUMENTO: REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA

GERENCIA/DEPARTAMENTO: PLANIFICACION Y CONTROL DE GESTION DE PROCESOS

PROCEDIMIENTO N°: PR-AU-RI-002

TITULO: REGLAMENTO INTERNO DE LA EMPRESA

NIVELES DE RESPONSABILIDAD			
	ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
NOMBRE :	ADIANEZ OSORIO	FIGRELLA GAITAN SALAZAR	FIGRELLA GAITAN SALAZAR
CARGO:	Asistencia de Gerencia	Gerente general	Gerente general
FECHA:	15/07/2018	15/07/2018	15/07/2018
FIRMA:			

Fuente: Fotografía propia.



## Reglamento interno de la empresa

### PROPÓSITO

Establecer lineamientos para desarrollar el reglamento interno para los trabajadores de la empresa, y establecer los controles y mejorar necesarias para el logro de los objetivos, mejoramiento del talento humano y aprovechamiento de los tiempos.

### OBJETO

El presente reglamento interno de trabajo tiene por objeto establecer las normas destinadas a fomentar y mantener la armonía en las relaciones laborales entre la empresa y sus trabajadores, con plena garantía de condiciones justas de trabajo que aseguren tanto la realización del trabajador cuanto la consecución de los fines de la empresa, bajo un marco de equidad y eficiencia.

### RESPONSABILIDADES

El Gerente General/ RRHH/ Supervisores inmediatos; son los responsables de documentar, implementar y mantener este procedimiento dentro del sistema de la Empresa, así mismo debe documentar a los trabajadores para el cumplimiento del mismo.

### TÍTULO I

#### DISPOSICIONES GENERALES

##### **Artículo 1: De la Empresa.**

El grupo AUDICIÓN, a la que en adelante se denominará LA EMPRESA, es una empresa dedicada, entre otras actividades, a la Comercialización y Distribución de audífonos.

##### **Artículo 2: Régimen laboral.**

Los trabajadores de LA EMPRESA están sujetos a todas las leyes de la República del Perú y se hallan regulados específicamente por las normas del régimen laboral de la actividad privada. Les alcanzan también las regulaciones previstas en el presente Reglamento Interno de Trabajo, las directivas de carácter general impartidas por las gerencias competentes de LA EMPRESA y las disposiciones convencionales específicas.

##### **Artículo 3: Complementariedad.**

El presente Reglamento Interno de Trabajo constituye un conjunto de normas de carácter complementario de la normatividad laboral vigente en el Perú, concordado con las estipulaciones de los contratos individuales de trabajo del personal de LA EMPRESA.

##### **Artículo 4: Obligatoriedad.**

Las normas del presente Reglamento Interno de Trabajo son de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de LA EMPRESA. La inobservancia de alguna de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento Interno

## Reglamento interno de la empresa

de Trabajo será sancionada con la medida disciplinaria que corresponda. Los trabajadores de LA EMPRESA se encuentran, asimismo, obligados a cumplir las órdenes, escritas o verbales, que dicte la dirección de la empresa mediante sus funcionarios, supervisores o jefes.

### **Artículo 5: Ámbito de aplicación.**

Las normas del presente Reglamento Interno de Trabajo son de aplicación a todos los trabajadores del grupo AUDICIÓN. Su ámbito de aplicación no se limita a la empresa y al cumplimiento de la jornada de trabajo, sino que puede extenderse fuera de ellas, siempre que los actos o hechos que comprenda estén objetivamente vinculados con la relación de trabajo.

### **Artículo 6: De la prestación de los servicios laborales y de la dirección de la empresa.**

Toda persona que labore para LA EMPRESA está obligada a desempeñar las tareas que la empresa le encomiende, en el lugar que ella designe, con rendimiento y calidad, y dentro de la más absoluta buena fe. La dirección de LA EMPRESA tiene la facultad de planificar, administrar y controlar las necesidades de su organización, incluyendo la clase de labor, la ocupación y las funciones que debe desempeñar el servidor; asimismo, tiene la facultad de variar las colocaciones o responsabilidades del personal, sin menoscabo de los derechos legales y convencionales que correspondan.

### **Artículo 7: De la subordinación del trabajador.**

La implementación de normas de control sobre la prestación de servicios por el trabajador deriva de las condiciones del contrato de trabajo, que supone subordinación al empleador, conforme al ordenamiento legal vigente.

### **Artículo 8: Publicidad del presente Reglamento.**

Todos los trabajadores de LA EMPRESA recibirán, bajo cargo, una copia del presente Reglamento Interno de Trabajo, quedando obligados al estricto cumplimiento de sus normas. Las disposiciones de este reglamento constituyen estipulaciones que integran el contrato de trabajo celebrado entre LA EMPRESA y cada uno de sus trabajadores.

### **Artículo 9: Ampliación y/o modificación del presente Reglamento.**

LA EMPRESA se reserva el derecho de ampliar y/o de modificar el presente Reglamento, cuando las circunstancias lo hagan necesario. Para tal efecto, la ampliación y/o modificación será comunicada, con cargo de recepción, a los trabajadores de LA EMPRESA y a la Autoridad Administrativa de Trabajo.

## **TÍTULO II**

### **FACULTADES Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA**

#### **Artículo 10: Poder directivo de LA EMPRESA.**

LA EMPRESA goza del poder directivo, que comprende las funciones de organización, reglamentación, control y sanción de las labores y de los trabajadores, con las limitaciones de ley.

En ejercicio legítimo del poder directivo, LA EMPRESA está facultada para:

10.1. Seleccionar, contratar y asignar al personal, según las necesidades de organización de la empresa, pudiendo cambiar de puesto, responsabilidades o colocación a cualquier servidor y/o

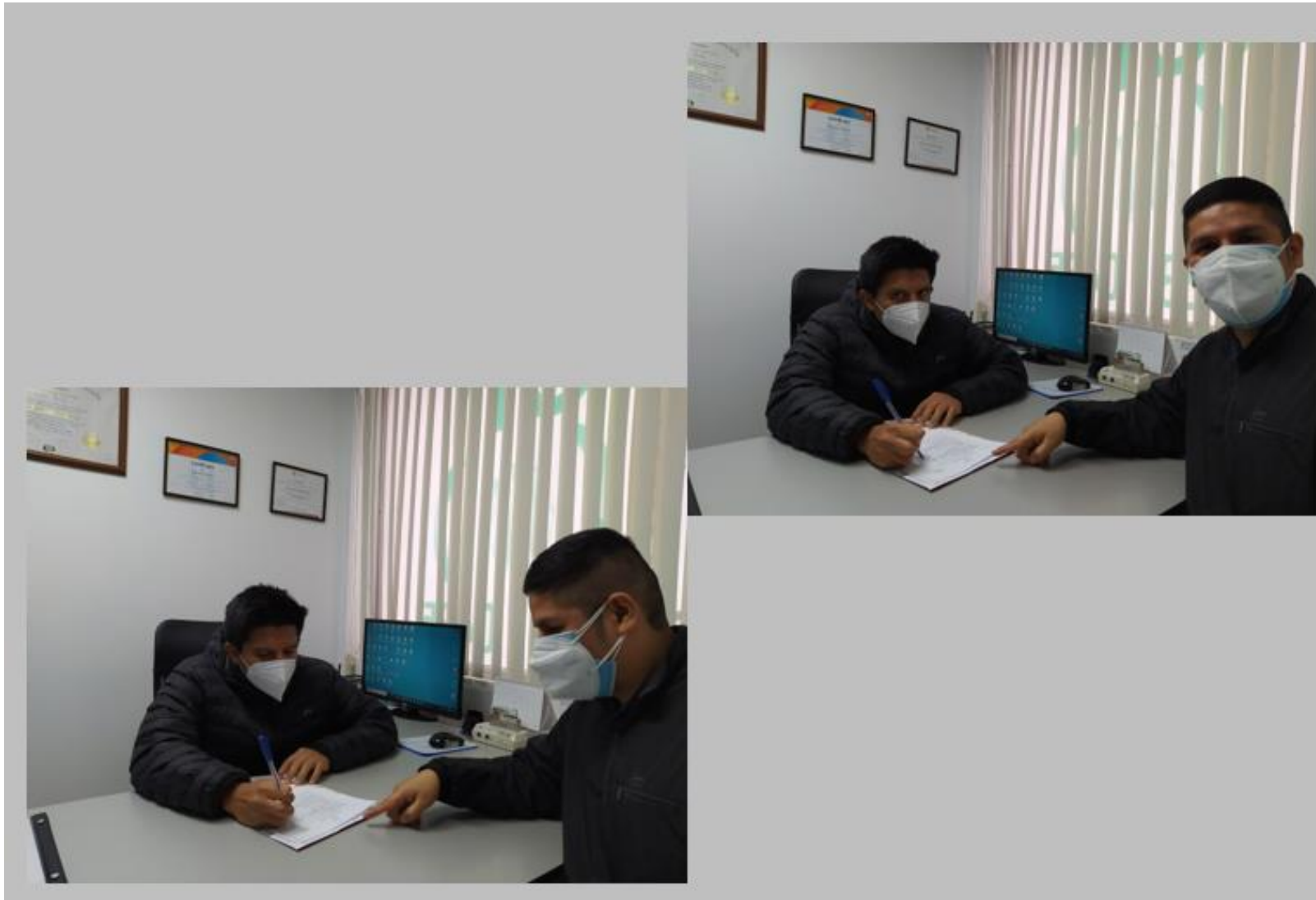
Fuente: Fotografía propia.

**Apéndice 9. Encuestando al personal de Sede San Borja.**



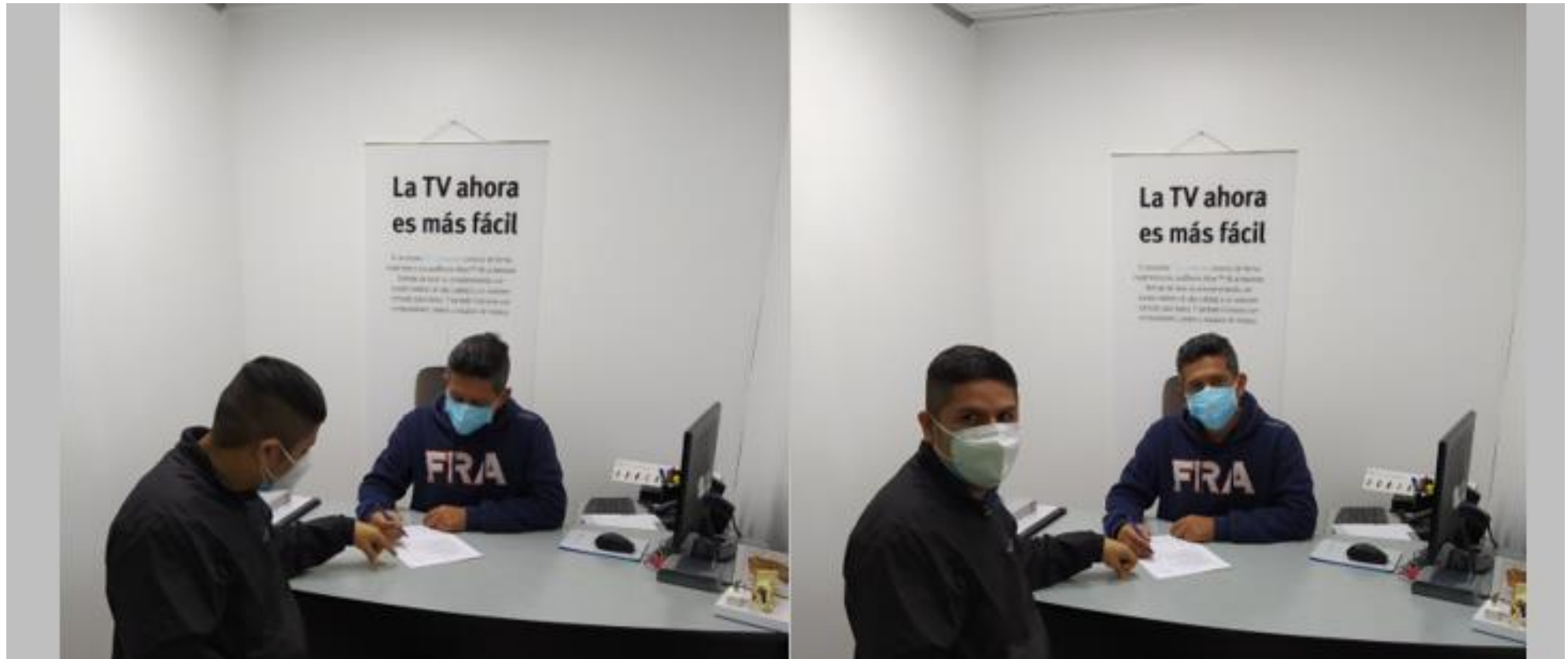
Fuente: Fotografía propia.

**Encuestando al personal de Sede San Los Olivos.**



Fuente: Fotografía propia.

### Encuestando al personal de Sede Miraflores.



Fuente: Fotografía propia.

**Apéndice 10. Sedes Clínica de Audífonos S.A.C.**

**ESTABLECIMIENTOS ANEXOS DE 20600875214 - CLINICA DE AUDIFONOS S.A.C.**

[Volver](#)

1 a 2 de 2

La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.

Código	Tipo de Establecimiento	Dirección	Actividad Económica
0001	SU. SUCURSAL	CAL.MORELLI NRO. 217 INT. 204 LIMA - LIMA - SAN BORJA	-
0002	SU. SUCURSAL	AV. COMANDANTE ESPINAR NRO. 258 URB. SURQUILLO LIMA - LIMA - MIRAFLORES	-

[Volver](#)
[Imprimir](#)

[e-mail](#)

© 1997 - 2021 SUNAT Derechos Reservados

**Domicilio Fiscal:**

AV. CARLOS ALBERTO IZAGUIRRE NRO. 723 URB. MERCURIO (1ER PISO. 1 A CDRA DE LA MUN. OLIVOS) LIMA - LIMA - LOS OLIVOS