



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Los efectos de la auditoría operativa en la gestión de la
empresa Cosecha Market S.A.C. Año 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público**

AUTOR:

Vega Haro, Joel Jaimito (ORCID: 0000-0002-5150-161X)

ASESOR:

Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo (ORCID: 0000-0003-0789-4644)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

TRUJILLO - PERÚ

2020

Dedicatoria

A **Dios**, por haberme dado la vida, salud, fuerza, fortaleza y el don de la sabiduría para poder afrontar todos los obstáculos y alcanzar mi meta.

A **mis queridos padres Juan y Maura** por brindarme su gran apoyo incondicional, consejos, ejemplos de perseverancia y por los valores inculcados que me sirvieron de base para cumplir cada uno de mis objetivos y llegar a alcanzar lo anhelado.

A **mis estimados hermanos Ángel, Berlín, Elmer, José, Lenier y Luis**, por su total apoyo tanto fraternal como económico que me permitió estudiar mi carrera y así llegar a ser un excelente profesional.

Con mucho cariño Joel.

Agradecimiento

A la **Universidad César Vallejo**, por darme la oportunidad de estudiar y ser un buen profesional así mismo por las facilidades de acceder a diferentes fuentes bibliográficas para llevar a cabo este proyecto de investigación y a los docentes de la carrera profesional de contabilidad por forjar formación académica y disposición para resolver cualquier inquietud, por lo que he logrado la culminación de este Proyecto de Tesis satisfactoriamente.

A mi distinguido tío Marino y tía Dorothy quienes con sus conocimientos, experiencia y motivación me oriento hacer una mejor persona; al Contador Mercantil Crescencio por sus consejos, enseñanzas, y sobre todo amistad brindada en el transcurso de mi formación profesional; igualmente a todas mis demás familiares y amigos por estar motivándome y ayudándome hasta donde sus alcances les permitían y en especial a mi enamorada Mariela.

Con mucho cariño Joel.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	21
Diseño de investigación.....	21
3.2. Variables y Operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra muestreo, unidad de análisis	23
Población	23
Muestra.....	23
Unidad de Análisis	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	49
VI. CONCLUSIONES.....	53
VII. RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1 Estrategias de fidelización y los periodos de aplicación	31
Tabla 2 Ventas alcanzadas y esperadas.....	34
Tabla 3 Ficha de puntuación correspondiente al desempeño de los trabajadores	35
Tabla 4 Capacidad de Recursos Tecnológicos	36
Tabla 5 Control de Inventarios	37
Tabla 6 Balance General de Cosecha Market.....	39
Tabla 7 Estado de Ganancias y pérdidas de Cosecha Market.....	40
Tabla 8 Ventas en el periodo 2019.....	42
Tabla 9 Detalle de pago a los trabajadores.....	43

Índice de Figuras

Figura 1 Ventas Mensuales de Cosecha Market.....	26
Figura 2 Nivel de Satisfacción de Clientes	27
Figura 3 Nivel de Satisfacción de los clientes a diciembre del 2019 satisfacción de los clientes a diciembre del 2019	28
Figura 4 Redes Sociales de Cosecha Market	29
Figura 5 Encuestas publicadas en el periodo 2019.....	30
Figura 6 Nivel de Ventas	33
Figura 7 Índice de Productividad por mes	44
Figura 8 Rendimiento mensual de Cosecha Market.....	46
Ilustración 9 Nivel de Control de Inventario	47

Resumen

La presente investigación tuvo como como propósito determinar los efectos de la auditoría operativa en la Gestión empresarial de Cosecha Market S.A.C. Fue una investigación aplicada, de tipo explicativa de diseño no experimental. Se tuvo como población a la empresa en la cual se aplicó el estudio. El instrumento utilizado fue análisis documental, la información fue analizada en un procesador de datos, este generó tablas y figuras para una mejor interpretación de resultados.

El análisis de la información nos permite concluir en que la auditoria operativa tiene efectos positivos en la gestión empresarial, pues se determinó que Cosecha Market S.A.C tiene deficiencias en el área logística, como en el inventario, pues el control no es el más adecuado, por lo tanto, debe existir políticas que ayuden a la mejora, por otro lado, aplicar auditoria operativa de manera periódica, pues de esta manera se logrará conocer el estado de la gestión de Cosecha Market de tal manera que se planteen estrategias que conlleven a la mejora empresarial.

Palabras clave: Auditoría operativa, Gestión, Empresa.

Abstract

The purpose of this investigation was to determine the effects of the operational audit on the Business Management of the Harvest Market S.A.C. It was an applied research, of an explanatory type of non-experimental design. The company in which the study was applied was taken as population. The instrument used was the documentary analysis, the information was analyzed in a data processor, this generated tables and figures for a better interpretation of results.

The analysis of the information allows us to conclude that the operational audit has positive effects on business management, since it determines which Harvest Market S.A.C has deficiencies in the logistics area, as in inventory, since control is not the most appropriate, therefore , there must be policies that help improvement, on the other hand, apply operational audits on a regular basis, because in this way it will be possible to know the status of the management of Cosecha Market in such a way that strategies are proposed that lead to business improvement.

Keywords: Operational audit, Management, Company.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la eficiencia juega un papel fundamental en las empresas, de manera que puede lograr posicionarse en el mercado marcando la diferencia en comparación a la competencia (Fernández, 2012). Se encuentra centrado en la relación existente entre los recursos empleados en un proyecto y los resultados que se logran obtener. Se hace referencia, además, a la obtención o logro de un mismo objetivo con el empleo del menor uso posible de recursos o cuando se alcanzan más metas con el mismo número de recursos o menos. Es decir, se consigue el máximo beneficio a un bajo costo.

Torres (2015) menciona que “La auditoría operativa es muy utilizada en las pequeñas, medianas grandes empresas ya que siempre existe un margen de error y riesgo operativo en cada una de herramienta clave, gracias al crecimiento y desarrollo global de las empresas comerciales” es necesario agregar que además, sirve para un control efectivo para los procedimientos y funciones a los cuales hay que supervisar y verificar el correcto cumplimiento y ejecución con la finalidad de cumplir con los objetivos organizacionales.

Guerrero (2017) señala que la auditoría operativa mantiene la capacidad de adecuarse o adaptarse a las empresas sin importar o discriminar su actividad económica, así como los procesos que se desarrollan dentro de ella, observando, y realizando análisis, aplicando el estudio en las distintas áreas de la empresa, desde la más pequeña, hasta la más compleja, contribuyendo así a la gerencia para una buena toma de decisiones.

Las empresas toman como base los diferentes informes de observaciones y recomendaciones con el fin de generar estrategias, y tomarlo como ayuda para para la toma de decisiones con la finalidad de garantizar el desempeño necesario para formar una empresa sólida, con buena rentabilidad, y un buen índice de solvencia, teniendo en cuenta la gestión, pues se debe enfrentar empresas muy competentes en el mercado actual.

El desarrollo empresarial se logra gracias a las competencias y a la calidad del talento humano, además es necesario mencionar que este es uno de los

indicadores más importantes para el logro del crecimiento económico de la empresa; tanto en la producción como en el nivel de la calidad de servicio.

Cosecha Market S.A.C. Es una empresa comercial que se dedica a la venta de diferentes productos para el consumo humano nacionales e importados la cual los tiene ubicados por líneas (jugos, frutas, panadería, productos envasados).

Inicio sus operaciones en marzo del año 2019 atendiendo al público local, brindado atención de calidad la cual le ha llevado a que obtenga atraída rápidamente por los consumidores y empezando así un buen nivel de desarrollo empresarial.

Hoy en día Cosecha Market S.A.C presenta inconvenientes en sus áreas operativas, por lo que su gestión y funcionamiento no es la adecuada debido a que no cumplen de manera adecuada con las funciones correspondientes a cada área. Uno de los principales inconvenientes que presenta la organización en mención son los elevados costos y gastos operativos, además, el clima laboral no es favorable ya que el personal es muy rotativo, el control de productos y caja no es el adecuado y con respecto a la segregación de residuos el tratamiento que se les da no es el adecuado.

Todos estos problemas perjudican a grane escala a la organización, pues la gerencia de logística no logra cumplir con sus funciones y procedimientos, la empresa inicio sus operaciones contratando empleados extranjeros, sin embargo, estos renunciaron al cumplir la primera semana, en seguida se volvió a contratar personal, específicamente colaboradores de Nacionalidad Peruana, diferenciándose de los extranjeros por su permanencia en el puesto de trabajo. Por otro lado, también se presenta problemas en control de caja, pues solo cuenta con un cajero en las cuales no se abastece en la atención en hora punta (7:30 pm 10:00 pm) sobre todo de fines de semana.

El Market no cuenta con un área para realizar el control y supervisión de las operaciones de las diferentes líneas con las que cuenta, por lo que es complicado conocer con exactitud las distintas debilidades, los que se reflejan en aspectos operativos como los costos y gastos elevados, por otro lado, al finalizar el día no se hace un adecuado arqueo de caja. De tal manera se requiere recabar información

para determinar en donde se genera el problema, la luego sugerir una alternativa de solución.

Todo este inconveniente perjudica bastante el desarrollo de Cosecha Market S.A.C, ya que no lograran sus objetivos ni metas organizacionales, ni mucho menos crecer económicamente, todo se debe a que no cuenta con un personal estable, falta de personal en caja y también un control eficiente de los productos. Esto hace que el capital humano no trabaje con motivación, en varias ocasiones el cajero, se siente muy presionado por gran cantidad de personas que tiene que cubrir y suele digitar incorrectamente el ingreso, entregando vuelto de más, de tal manera que al finalizar el día no cuadra la caja correctamente generándole pérdida de dinero.

Ante este contexto es necesario implementar una auditoria operativa con el fin de identificar las deficiencias que viene atravesando la organización y sugerir alternativas de solución con el fin obtener mejor nivel de eficiencia y eficacia realizando controles adecuados y así lograr la competitividad y el posicionamiento de la organización en el mercado local.

Por todo lo expuesto se plantea el siguiente problema: ¿Cuál es el efecto de la auditoria operativa, en la gestión, de la empresa Cosecha Market S.A.C. Año 2019?

La investigación a desarrollar se justifica de manera práctica, ya que en la empresa en donde se aplica la investigación se tiene la necesidad de mejorar la gestión, pues se han detectado deficiencias administrativas, las mismas que pueden ser corregidas a partir de la aplicación de una auditoría operativa.

Además de manera teórica, ya que aporta conocimientos sólidos acerca de la auditoría operativa, cuyos resultados podrán ser sistematizados en una propuesta con finalidad de mejorar la gestión en las empresas, ya que a lo largo del tiempo se ha ido demostrando que la auditoria operativa repercute de manera positiva en la gestión de las empresas.

Finalmente se justifica metodológicamente, pues la investigación será desarrollada con aplicación de métodos científicos, situaciones o fenómenos que podrán ser investigados para demostrar confiabilidad además de su validez, por otro lado, la

investigación servirá de base para futuras investigaciones que se enfoquen en el estudio de las variables en estudio.

Se plantea como objetivo general determinar los efectos de la auditoria operativa en la gestión de la empresa Cosecha Market S.A.C. año 2019.

Como objetivos específicos se plantean los siguientes:

Analizar los objetivos organizacionales de la empresa Cosecha Market SAC

Proponer indicadores de auditoria operativa que permitan la mejora de la eficiencia en el desarrollo de los procesos de la empresa Cosecha Market SAC

Analizar los resultados de la evaluación de la gestión de la empresa Cosecha Market SAC a través de los indicadores.

Por lo que se plantea la siguiente hipótesis: La Auditoria operativa tiene un efecto positivo en la gestión de la empresa Cosecha Market S.A.C año 2019

II. MARCO TEÓRICO

Para esta investigación se tuvo en cuenta a Carrasco (2017) en su investigación *“Guía de auditoría operativa para la empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo”* donde el objetivo principal fue proyectar una Guía de Auditoría operativa para la Empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo. La investigación fue desarrollada a través del método, cuali-cuantitativa se necesitó de análisis descriptivos de datos recopilados durante el estudio. La población se encontró conformado por el total de usuarios de la institución incluyendo a los empleados de esta. Mientras a los directores solo se le aplicó una entrevista. A la fecha de realización de la investigación el total promedio usuarios sumaban 8265, mientras que los empleados son sumaron un total de 17 empleados. Finalmente, los resultados obtenidos luego del procesamiento de la información permitieron al investigador evidenciar aspectos el mejoramiento del tiempo, procesos, los niveles de las responsabilidades, la supervisión, así como entre otros que de alguna manera afectan de manera negativa y significativa la imagen institucional. Por otro lado, además, la revisión bibliográfica permitió al autor agregar que es necesaria la mejora de la perspectiva respecto a lo relacionado con la auditoría y la manera en que ésta apoya a la mejora de los procesos y procedimientos operacionales de las organizaciones, así como de las instituciones, lo cual a su vez repercute positivamente a la gestión empresariales de las organizaciones e instituciones.

Punin (2015) *“Auditoría operativa al Departamento de Bodega y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Agrícola Bananera Agripalban” Ubicada en el cantón valencia, primer semestre del año 2015*” El objetivo principal fue elaborar una auditoría operativa al departamento de bodega a fin de determinar su incidencia en la liquidez de la empresa. La investigación fue desarrollada con una recolección de información bibliográfica para fundamentar el proceso que toma el desarrollo de una auditoría así como una investigación de campo. A través del método inductivo se logró realizar un análisis completo, de la información. La población estuvo compuesta por el personal de la Empresa AGRIPALBAN S.A., incluyendo al

gerente y sub gerentes, recabando sus opiniones, las cuales fueron de totalmente relevantes para la recolección de datos y contribuyendo a contrastar la hipótesis que formulado en la investigación. Finalmente, los resultados que obtuvo el investigador fueron los siguientes, que la percepción del cumplimiento de los criterios del control interno de la empresa se logró determinar un riesgo de control del 72% con respecto a al proceso administrativo. Con respecto a la gestión operativa se obtuvo un Riesgo de Control del 54% lo que es equivalente a un nivel Moderado teniendo en cuenta un nivel de confianza del 42%. Sin embargo, se determinó que existió un bajo nivel de eficiencia, así como bajo nivel de eficacia, pues se comprobó que el inventario correspondiente a la mercadería no se encuentra de acuerdo a las políticas contables que permita a la organización mantener un sistema de información que sea apropiado para el desarrollo de los procesos organizacionales.

López (2016) desarrolló la investigación titulada “*Auditoría de Gestión y Logística en la corporación J.L. López S.A.C. San Juan de Lurigancho año 2015*” el principal propósito del desarrollo de la investigación fue diagnosticar cuál es la correlación entre la auditoría de gestión y la logística en la corporación J.L. López S.A.C. la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo de diseño no experimental y de corte transversal, pues fue desarrollado en un periodo determinado la población estuvo conformada por un total de 30 trabajadores, por lo tanto la muestra aplicada fue de tipo censal, es decir, el número de trabajadores considerados como población también fueron considerados como muestra. El instrumento que se aplicó fue un cuestionario validado para ambas variables, teniendo información adecuada para procesarla en un procesador estadístico. El análisis de la información recopilada fue analizada a través del uso del sistema SPSS versión 21 obteniéndose resultados confiables, el proceso de esta información permitió concluir en que existe una relación entre la auditoria de gestión y la logística en la empresa donde fue aplicada la investigación.

Zavaleta (2018) en su investigación “*La Auditoria Operativa incide en el Desarrollo Empresarial de Wari Inversiones en el año 2018*” donde el autor tuvo el propósito de ejecutar la Auditoría Operativa mediante un examen sistemático al control interno del área de logística para determinar el nivel de eficiencia en sus

procedimientos y de la empresa Wari Inversiones S.A.C. en la investigación fue de tipo descriptiva, además utilizó el diseño de investigación no experimental, pues no manipuló ninguna de las variables en estudio. La investigación buscó describir los métodos y procedimientos que debe haber o existir para el desarrollo de una auditoría operativa para el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el año 2018. Para la realización de estas investigaciones utilizó la muestra de tipo censal, pues la población estuvo compuesta por un número pequeño de trabajadores, este número asciende a la cantidad de 15 trabajadores, cantidad que también representó a la población. Los resultados obtenidos muestran que 45.59% de los trabajadores respondieron de manera afirmativa, pues mencionaron que es sumamente importante la planificación en la auditoría operativa ya que así es posible llevar un buen control en el área de logística, mientras el 19.23% manifestaron probablemente sí, el 19.98% indicaron indeciso y el 14.34% indicaron probablemente no. Finalmente los autores concluyeron en que la gestión de la empresa no se ha dirigido de manera correcta, ya que el jefe del área carecía de conocimiento de las funciones del personal así como también desconocía la importancia que tiene el área en la empresa, demostrando así la deficiencia existente en los diferentes procesos que desarrolla la organización en estudio.

Chávez & Quille (2018) en su investigación titulada “*Auditoría operativa y su incidencia en el mejoramiento de la productividad de la empresa industrial Manutata SAC Madre de Dios*” la cual se desarrolla con el propósito de determinar de qué manera la auditoría operativa incide en el mejoramiento de la productividad de la empresa Manutata S.A.C. Fue una investigación de tipo Correlacional transversal. Las técnicas empleadas para la recopilación de la información fue análisis documental y observación. Del análisis de la información recogida los autores concluyen en que la auditoría incide de manera positiva en la mejora del índice de productividad de la organización. A través de la auditoría es posible detectar a tiempo el tipo de desvío relacionado al uso de recursos destinados a la inversión de la mejora y desarrollo ya que detectan a tiempo cualquier desvío de recursos destinados a la inversión del desarrollo de capacidades del personal en sus diferentes niveles, además, por otro lado, se logró establecer la auditoría operativa mediante la evaluación del logro de los objetivos y de las metas organizacionales.

Reyes (2018) desarrolló una investigación titulada *“Influencia de la auditoría operativa en la gestión de recursos humanos de Viettel Perú SAC sucursal Tacna”* cuyo objetivo principal fue Establecer de qué manera la auditoría operativa influye en la gestión de recursos humanos de Viettel Perú SAC Sucursal Tacna. Fue una investigación de tipo aplicada, de diseño no experimental. Se consideró como población a la empresa en mención, la muestra de tipo censal con un total de 35 colaboradores. El instrumento aplicado para la recolección de la información fue un cuestionario para ambas variables. Procesada la información el autor concluye en que la auditoría operativa influye de manera positiva en gestión de recursos humanos de Viettel Perú SAC Sucursal Tacna, sin embargo, se observaron un sin número de deficiencias en el manual de procedimientos que impiden el adecuado cumplimiento y logro de los objetivos organizacionales.

“La Auditoría es la investigación, consulta, revisión, verificación, Comprobación y evidencia aplicada a la empresa, realizado siguiendo los lineamientos de las normas de contabilidad cuya finalidad es esperar una opinión que demuestre lo acontecido en el negocio; el requisito fundamental es la Independencia” (Castin, 2004, p.56).

Mientras Villarroel (2007) expone que “la auditoría operativa es básicamente un examen sistemático, crítico e imparcial de la administración de una organización, es realizado con la finalidad de determinar la eficacia con la que se están logrando los objetivos organizacionales ya establecidos además de estudiar el uso de los recursos, con el objeto de brindar recomendaciones que mejoraran la gestión de la empresa en un futuro”

Por otro lado, Reider (1997) menciona que “la auditoría operativa es aquella que se encarga de revisar, evaluar las áreas funcionales de la empresa con la finalidad de hacer una revisión sistemática de los controles, además de procedimientos para la detección de posibles fallas y de esa manera proponer soluciones que permitan el mejoramiento de la eficiencia y eficacia de cada uno de sus procedimientos”

Martínez (2014) menciona las principales características de una auditoría operativa:

- Estratégicas. Se encarga de identificar los aspectos críticos en el desarrollo de una auditoría operativa.
- Objetivas. enfocada en asegurarse que sea evidencia verificable, los hallazgos y conclusiones sean verificables.
- Confiables. Que la información que presente y reporte el auditor se a exacta y veraz de tal manera que el riesgo de interpretación se minimice.
- Diligentes. Los requerimientos deben ser atendidos de manera oportuna y con la mayor diligencia posible ante el órgano de control.
- Efectivas. Las acciones correctivas y recomendaciones con respecto a las situaciones detectadas deben ser mejor que el sistema de control empleado en la organización.

Según Puerres (2013) la auditoría operativa se justifica por los siguientes aspectos:

- El crecimiento y desarrollo de aquellos negocios que tienen la finalidad de salvaguardar además de incrementar los recursos humanos y económicos que se encuentren ligados al objeto social del negocio.
- La departamentalización, creada a través de las necesidades tan complejas de los negocios, con la finalidad de facilitar un control más adecuado.
- Por exigencias de los clientes, cada vez estos buscan bienes y servicios de mayor calidad.
- La necesidad del negocio de aumentar la productividad con el fin de buscar un mayor nivel de eficiencia y eficacia en las operaciones.
- Necesidad del negocio la implementación de controles que permitan el logro de los objetivos organizacionales planteados.

Chambers A. & Graham R. (1997) señalan que, la auditoría operativa tiene los siguientes objetivos:

- Evaluar la planificación de la organización, evaluando los resultados reales para la fijación de pautas sobre el control operativo.
- Determinar si se implementaron controles adecuados, si permiten realizar cada una de las actividades con eficiencia.
- Conocer si los recursos son obtenidos a menor costo posible.
- Evaluar los niveles de productividad en las diferentes áreas funcionales de la organización.
- Evaluar las verdaderas causas de los problemas que existan dentro de la organización.
- Estimar la situación de la gestión en un futuro cercano.
- Proponer soluciones que permitan el desarrollo de las actividades con mayor eficiencia.

Ferrer (2014) expone que las principales características de la auditoría operativa son las que se mencionan a continuación

- Ayuda a re plantear las políticas, así como los objetivos de la organización.
- Ayuda a la evaluación y control de cada una de las actividades desarrolladas en las diferentes áreas de la organización.
- La auditoría operativa puede ser aplicada de manera parcial.
- Facilita la visión a largo plazo para quienes se encargan de tomar las decisiones, de manera que ayude a una mejor planificación.
- La auditoría operativa debe ser practicada por un grupo de profesionales multidisciplinario. El auditor operativo debe tener una preparación en distintas ramas, como lo son la administración general, economía, costos, administración de personal, entre otros.

- Su desarrollo no debe repercutir de manera negativa las operaciones normales de la organización.

Puerres (2013) señala para que se lleva a cabo una auditoría operativa se debe seguir los siguientes pasos:

- El encargado de la auditoria operativa deberá familiarizarse con la organización.
- Evaluar y formular los problemas de carácter operativo, además analizar la repercusión que tienen sobre el cumplimiento de los objetivos organizacionales.
- Formulación de hipótesis que permitan adelantar las investigaciones necesarias.
- Inferir las implicancias de las hipótesis planteadas para analizar las causas que se originan de los problemas.
- Obtención de las evidencias.
- Conclusiones que permitan al encargado de la auditoria la confirmación de las hipótesis planteadas.
- Describir los hallazgos, así como informar de los mismos a la alta gerencia.
- Diagnóstico del estado de la organización y las recomendaciones para el mejoramiento de la misma.

Gutiérrez (2017) menciona que la auditoria operativa las técnicas y procedimientos son denominados aquellos métodos que permiten al encargado de la auditoria a obtener información destinada a sustentar, con evidencia suficiente además de pruebas su juicio u opinión.

Según Gutiérrez (2017) los tipos de técnicas que puede utilizar el auditor son las siguientes:

Estudio general: Esta técnica se basa en el examen de la documentación, tales como la revisión de escrituras, actas del

directorio, manuales de organización (MOF), declaraciones de políticas, es decir, toda documentación que otorgue información acerca del área o entidad, dependiendo donde se esté aplicando la auditoria.

La información ocular es aquella apreciación obtenida por el auditor, está relacionada a las descripciones escritas, esta última son las características del sistema o de un acontecimiento a evaluar. Lo importante de esta técnica es describir lo observado, aunque es importante recalcar que el encargado de la auditoria debe tener la habilidad de escribir de manera clara y concisa.

Entrevista: La entrevista es una técnica que se enfoca en recoger información a partir de la formulación de preguntas a los colaboradores de la organización en relación a los problemas observados. El auditor debe tener habilidad en el planteamiento de las preguntas y además de brindar validez a las respuestas obtenidas.

Correlación con Información Conexa: La correlación con información conexa es una técnica que se encuentra enfocada en que cada vez que el encargado de auditoria obtenga información le sirva para la formación de un juicio esta a su vez deberá ser relacionada con la información conexa de la organización con la finalidad de constatar su confiabilidad y validez.

Observación: El encargado de la auditoria deberá estar alerta frente a cualquier situación que se presente, además de todas las actividades que se lleven a cabo, lo importante de la aplicación de esta técnica es observar que no se lleven a cabo sucesos que estén fuera de lo normal. La observación es una técnica de aplicación general, sin embargo, no es concluyente, pues el encargado de la auditoria no podrá vincularla a procedimientos de verificación.

Análisis: El análisis es una técnica basada en examinar cuidadosamente la información recolectada, se comprueba la calidad de los datos obtenidos y su importancia frente a los hechos advertidos en aquellas etapas de investigación con la finalidad de definir los problemas y analizar su trascendencia, de manera que se identifiquen sus causas y así buscar soluciones.

Se consideran las siguientes dimensiones

Eficiencia y eficacia: Valladares (2014) menciona que la eficiencia es aquella capacidad para el logro de un objetivo haciendo uso de los mejores medios posibles, mientras que la eficacia es aquella que cuenta con niveles de consecución de metas y objetivos y se logran a través de la optimización de los recursos.

Chiavenato (2009) menciona que la eficacia es una medida del logro de resultados.

Nivel de ventas: Briceño (2014) menciona que el nivel de ventas es la magnitud contable que considera la totalidad de los ingresos que tiene una organización con actividad ordinaria, en un periodo determinado.

Nivel de rendimiento: Méndez (2013) Son los resultados deseados por cada una de las áreas que realiza la organización, mientras que Aliaga /2012) menciona que el rendimiento es el beneficio que se obtiene en relación a la totalidad de recursos utilizados para lograr los objetivo.

Rotación de inventarios: Ríos (2011) señala que la rotación de inventarios es uno de los parámetros utilizados para llevar un control adecuado de la gestión logística del área de inventarios de una organización comercial.

Este se mide a través de la aplicación de un índice, también conocido como ratio, siendo este el siguiente:

Rotación de
Inventarios

Costos de ventas
Inventarios

Evaluación del uso de los recursos: Torres (2014) indica que se refiere a los procesos directos de obtención, distribución de los recursos tanto financieros, humanos y materiales que son necesarios para alcanzar cada uno de los objetivos planteados por la organización.

Fernández (2010) menciona que existen tipos de recursos empresariales, mencionándose a continuación:

- Humanos: Referido al talento humano que labora en las instalaciones de la organización.
- Financieros: Los recursos financieros son aquellos recursos monetarios de los que dispone la organización, tanto propios como de terceros.
- Materiales: Dentro de los recursos materiales incluye todos aquellos bienes tangibles de la organización
- Tecnológicos: Los recursos tecnológicos se refieren a aquellos instrumentos de índole técnica.

Nivel de Productividad: García (2008) expone que el nivel de productividad se refiere a la cantidad de producción de una unidad acerca de un producto o servicio, además mide la eficiencia de producción por cada factor utilizado. Este se encuentra relacionado a los siguientes factores:

- Calidad y disponibilidad de los recursos
- Estructura de la industria
- Disposición del Capital total
- El entorno económico de la organización
- Calidad del capital humano

Capacidad del uso de los recursos: Cartagena (2013) menciona que la capacidad del uso de los recursos en una empresa se refiere al uso que se le da con relación a su capacidad total, es decir, no las empresas normalmente hacen uso de menos del 100% de capacidad de los recursos disponibles.

Por otro lado, CEUPE (2018) menciona que la capacidad del uso de recursos se refiere específicamente a utilizar los recursos de forma eficiente con la finalidad de realizar con eficacia las actividades programadas.

Efectividad de los controles: Según Chiavenato (2004) expone que “la efectividad de los controles consiste en ser una función administrativa el cual se encarga de medir y evaluar el desempeño y tomar acciones correctivas siempre y cuando sea necesario, siendo de este modo considerado como un proceso regulador”

Por otro lado, Terry (1987) menciona que la efectividad del control es el proceso mediante el cual se determina si se está llevando a cabo una valorización y si es necesario la aplicación de medidas correctivas.

Nivel de control de los inventarios: Martínez (2013) señala que el control de inventarios son aquellos procesos que contribuyen al suministro almacenamiento de los productos de una organización con la finalidad de minimizar tiempos y costos. Es un mecanismo mediante el cual una empresa lleva un control más eficiente de las entradas y salidas de los productos.

Control de las cuentas por cobrar: “son los procedimientos administrativos de control interno que se aplican en una empresa para hacer seguimiento de los ingresos que esta tiene a partir de sus clientes que hicieron compras con pagos parciales o vencimientos futuros” Torres (2013).

Gestión de Empresa: La gestión de organizaciones o empresas, incluye todas las acciones (que normalmente se encuentran enmarcadas dentro de las políticas y procedimientos que ya previamente se hayan establecido) que se encuentran destinadas al logro de objetivos concretos de la empresa u organización en un periodo que ya se encuentra determinado.

Importancia de la gestión empresarial: Castañeda (2013) menciona que la gestión empresarial juega un papel importante ya que se encuentra basada en cuatro pilares:

- Planificar: Se trata de la Programación de metas y objetivos de la organización en un nivel estratégico.
- Organizar: Basado en la asignación de las diferentes áreas definiendo cuando se ejecutará.
- Dirigir: Función que consiste en motivar e impulsar a los miembros de la organización para desarrollar las funciones asignadas para el cumplimiento de los objetivos planteados.
- Controlar: Referido a la supervisión del trabajo, haciendo análisis de las fortalezas y debilidades con el objetivo de corregir defectos que impidan el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Gutiérrez (2012) señala que “la gestión financiera es aquella que “se basa en administrar los recursos que posee una organización o empresa para lograr asegurar que estos serán los necesarios para lograr cubrir las necesidades de manera que la entidad pueda funcionar de manera adecuada”

Rama de la economía que estudia el movimiento monetario entre las personas, compañías o también el estado, además también estudia la administración y la fuente de obtención del dinero. Todo con el fin de lograr sus objetivos organizacionales tomando en cuenta los riesgos que estos implican (Merton & Bodie, 2012)

Se consideraron los siguientes indicadores:

Retorno sobre la inversión (ROI): Es un indicador que permite medir el rendimiento que nos genera una inversión, su cálculo juega un papel

fundamental en la empresa, ya que a partir de este se tomaran decisiones importantes.

Su calcula a través de la siguiente formula:

$$\text{ROI} = \frac{(\text{Ingresos} - \text{Inversión})}{\text{Inversión}}$$

Rotación de capital propio: Este indicador se encarga de mostrar el tiempo que abarca que el capital se convierta en capital productivo, se calcula a través de la aplicación de la siguiente formula:

$$\text{Rotación del capital propio} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Capital total}}$$

Rotación de cuentas por pagar: Indicador de liquidez a corto plazo, utilizado para la cuantificación de la tasa que la empresa debe pagar a sus proveedores.

$$\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{360}{\text{Cuentas por pagar}}$$

Rotación de cuentas por cobrar: Indicador utilizado para llevar un control adecuado por las ventas al crédito. La determinación del indicador expresa el número de veces que se cobran las cuentas por cobrar durante un periodo determinado.

$$\text{Cuentas por cobrar} = \frac{360}{\text{Cuentas por pagar}}$$

Ratio de Endeudamiento: Ratio aplicado con la finalidad de medir la dependencia de financiación ajena y con ello tomar decisiones si reducir o aumentar la fuente de financiación de terceros.

Se determina aplicando la siguiente formula:

$$\text{Ratio de endeudamiento} = \frac{\text{Deuda total}}{\text{Capital}}$$

Ratio de Solvencia: Índice que mide la capacidad de la empresa hacerse cargo de sus obligaciones financieras a largo plazo, se determina a través de la aplicación de la siguiente expresión:

$$\text{Ratio de Solvencia} = \frac{(\text{Activo corriente} + \text{activo no corriente})}{(\text{Pasivo no corriente} + \text{pasivo corriente})}$$

Ratio de Liquidez: El objetivo de la aplicación de la ratio de liquidez, es la verificación de las posibilidades de una empresa de afrontar compromisos financieros a corto plazo. La siguiente expresión es la utilizada para su determinación:

$$\text{Ratio de Liquidez} = \frac{\text{activo corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

Gestión Administrativa: Amador (2003) expone que la gestión administrativa es “aquel proceso administrativo el cual se encuentre referido a plantear además de organizar la estructura de los cargos y órganos que componen la organización, además de dirigir y controlar cada una de sus actividades”

Warren (1989) menciona que la gestión administrativa es asumir o llevar a cabo la totalidad de las responsabilidades sobre un proceso ya sea que se encuentre relacionado a lo personal o a lo empresarial, otros autores lo definen como el sistema donde se planifica, dirige y controla las diferentes actividades con el fin de cumplir con el logro de sus objetivos organizacionales. Dentro de la misma se miden los siguientes indicadores:

Indicador de eficiencia: El indicador de eficiencia permitirá medir el nivel de ejecución de los procesos, este se centra o hace énfasis en cómo se

hicieron las cosas, midiendo el rendimiento de los recursos que se utilizaron en el proceso.

Este se evalúa a partir de la aplicación de dos tipos de análisis:

- Análisis costo beneficio: La relación entre los beneficios obtenidos y los costos incurridos.
- Análisis Costo efectividad: Relación entre el impacto obtenido, y el valor presente de los costos que se incurrieron en la actividad desarrollas.

Indicador de productividad: “Son aplicados con la finalidad de evaluar el rendimiento, así como la eficiencia de los procedimientos, sirven fundamentalmente para tener medir la cantidad de recursos que utiliza una empresa para producir bienes o servicios” Merino (2013).

Se determina a través de la aplicación de la siguiente expresión:

$$\frac{\text{Producción}}{\text{Insumos}}$$

Rotación de Activos Fijos: La rotación de activos fijos tiene la finalidad de medir la eficiencia con el cual las empresas utilizan sus activos para la generación de ingresos, para ello se aplica la siguiente formula

$$\frac{\text{ventas netas}}{\text{Total activo}}$$

Gestión logística: La logística es aquella que se encuentra en el proceso de planificación, así como el movimiento de almacenaje, control de las entradas, así como de las salidas, también los servicios y la información relacionada, operación y control el movimiento y almacenaje de mercancías, así como de los servicios e información asociados (Bastos, 2007)

Dentro de la logística se tiene en cuenta lo siguiente:

- Compras de Mercadería e insumo para la preparación y venta de los productos que se ofrece.
- Almacén.
- Distribución de los productos que salen a la venta.

Rotación de existencias: La rotación de existencias o inventario son aquellos parámetros que se utilizan para llevar un control adecuado de la gestión en el departamento de logística. Se encuentra representado por un índice, el mismo que indica el número de veces que se ha renovado el inventario durante un periodo determinado, normalmente esta evaluación se hace de manera anual. Por otro lado, además permite identificar cuantas veces el inventario se transforma en dinero, es decir, en cuantas por cobrar (Cedeño, 2014)

El índice se determina a partir de la aplicación de la siguiente expresión:

$$\text{Rotación de inventarios} = \frac{\text{Costo de ventas}}{\text{Inventarios}}$$

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, ya que el problema es conocido por el investigador, y se busca dar una respuesta al problema planteado, llevando a la práctica las teorías consideradas en la investigación y aplicando los conocimientos adquiridos. Además de ser una investigación explicativa, ya que a través de esta se pretende explorar y describir los efectos que tiene la auditoría operativa sobre la gestión de Cosecha Market.

Se espera que a través de los resultados obtenidos se permita conocer los efectos de la auditoría operativa en la gestión de la empresa Cosecha Market SAC.

Diseño de investigación

La presente investigación es de diseño no experimental, ya que no se manipulará ninguna de las variables, se describirá el efecto de la auditoría operativa en la gestión de la empresa Cosecha Market tal cual se observó, para su posterior análisis.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable Independiente: Auditoría Operativa.

Definición Conceptual: La Auditoría Operativa es un examen, sistemático que forma parte de la administración de la empresa u organización, para lograr la determinación de la eficacia y la eficiencia de cómo se logran los objetivos establecidos. Por otro lado, tiene un control de la eficiencia y economía que se utiliza para la obtención de los recursos, con la finalidad de sugerir las recomendaciones que mejoren la gestión a corto y largo plazo para el cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales. (Cano, 2007).

Definición operacional: La Gestión operativa se medirá a través del análisis documental, considerando las siguientes dimensiones:

- Eficiencia y Eficacia
- Evaluación del uso de los recursos
- Efectividad de controles

Indicadores:

- Eficiencia y Eficacia: Nivel de ventas, Nivel de rendimiento, Rotación de Inventarios
- Evaluación del uso de los recursos: Nivel de Desempeño Laboral, Capacidad de Recursos Tecnológicos.
- Efectividad de controles: Nivel de control de inventarios.

Variable Dependiente: Gestión.

Definición Conceptual: Schumpeter (1998) La gestión es aquel proceso estratégico y de control cuyo fin es el mejoramiento de la productividad, así como de la eficiencia y la eficacia.

Definición operacional: La gestión de la empresa en estudio será medida a través de análisis documental, teniendo en cuenta las siguientes dimensiones.

- Financiera
- Administrativa
- Logística

Indicadores: Los indicadores considerados en cada dimensión para medir la variable se mencionan a continuación

- Financiera: ROI, Rotación de Capital, Rotación de cuentas por pagar, Ratio de Endeudamiento, Ratio de solvencia, Ratio de liquidez.
- Administrativa: Indicador de Productividad, Rotación de Activos Fijos.
- Logística: Rotación de Existencias.

3.3. Población, muestra muestreo, unidad de análisis

Población

La población de la presente investigación estuvo conformada por la empresa Cosecha Market SAC.

Muestra

Al igual que la población, la muestra se encuentra compuesta por la empresa Cosecha Market SAC

Muestreo: La técnica usada para realizar el muestreo ha sido muestreo no probabilístico, del tipo por conveniencia.

Unidad de Análisis

Empresa Cosecha Market S.A.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el análisis de ambas variables se aplicará la técnica de análisis documental y el instrumento a utilizar será la ficha de registro de datos, el mismo nos permitirá realizar un análisis para el desarrollo de los objetivos propuestos. La información que se solicitará será la siguiente:

- Balance General correspondiente al ejercicio 2019.
- Estado de Resultados correspondiente al ejercicio 2019.
- Reporte de Ventas mensual correspondiente a los 9 meses del 2019.
- Información de inventarios mensuales correspondiente a los 9 meses del 2019.
- Planificación anual de la empresa en mención.

3.5. Procedimientos

La presente investigación surge a partir de la observación de problemas que afectan a Cosecha Market. Se hizo un análisis de los estados financieros además de información administrativa proporcionada por el administrador de la organización en estudio.

Se usó el procesador de datos Microsoft Excel para una mejor interpretación de los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Para el cumplimiento de los objetivos planteados en la presente investigación se hará uso del procesador de datos Microsoft Excel, a través de este se generarán las tablas y figuras necesarias para una mejor interpretación.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación tiene como mayor compromiso guardar bajo estricta confidencialidad la información brindada por la empresa en mención para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados en la investigación, además de citar cada uno de los conceptos utilizando formato APA respetando así la propiedad intelectual de cada autor.

La información presentada en el informe de investigación es consistente y verdadera lo que garantiza su validez científica.

IV. RESULTADOS

Cosecha Market S.A.C. Es una empresa comercial que se dedica a la venta de diferentes productos para el consumo humano nacionales e importados la cual los tiene ubicados por líneas (jugos, frutas, panadería, productos envasados).

Nació a partir de la observación de la falta de una tienda del rubro, lo que fue convertido en una oportunidad, Inicio sus operaciones en marzo del año 2019 atendiendo al público local, brindado atención de calidad la cual le ha llevado a que obtenga atraída rápidamente por los consumidores y empezando así un buen nivel de desarrollo empresarial.

Sus fundadores son el Sr. Erick Moncada y la Sra. Vanessa García Mendoza, quienes se encargan de la administración de Cosecha Market.

Misión

Ofrecer una amplia gama de productos de calidad a precios tan accesibles, que la mayoría de gente pueda obtenerlos.

Visión

Mejorar la calidad de vida de las personas, además de obtener su preferencia, convirtiéndonos en empresa líder en el mercado.

Valores

- Respeto
- Responsabilidad
- Puntualidad
- Innovación
- Responsabilidad Social

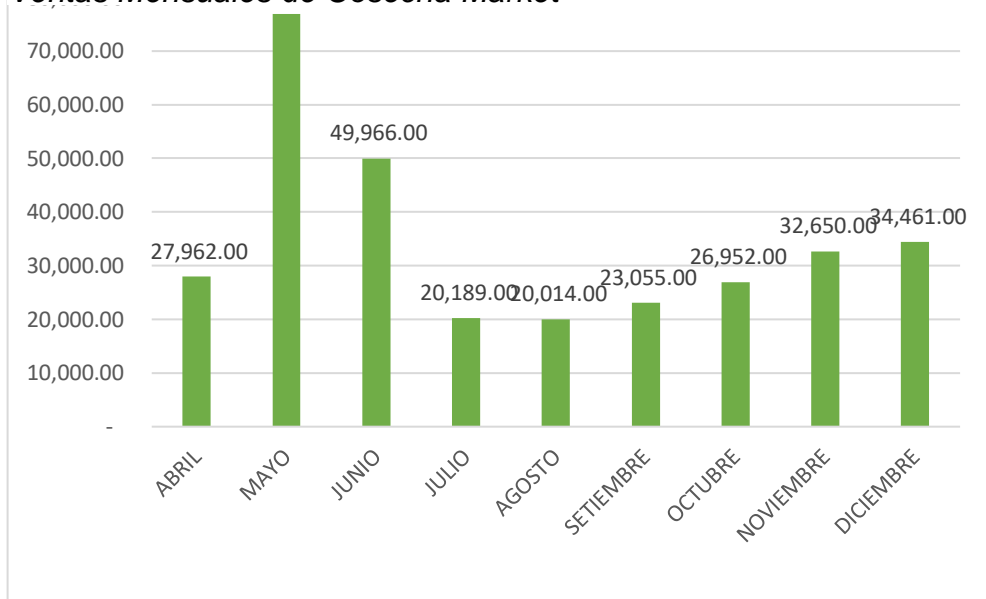
Objetivo específico 1: Analizar los objetivos organizacionales de la empresa Cosecha Market SAC

Objetivos a Corto Plazo planteados por la Administración de Cosecha Market

Objetivo Específico 1: Posicionarse en el mercado como una empresa importante en el sector.

Figura 1

Ventas Mensuales de Cosecha Market



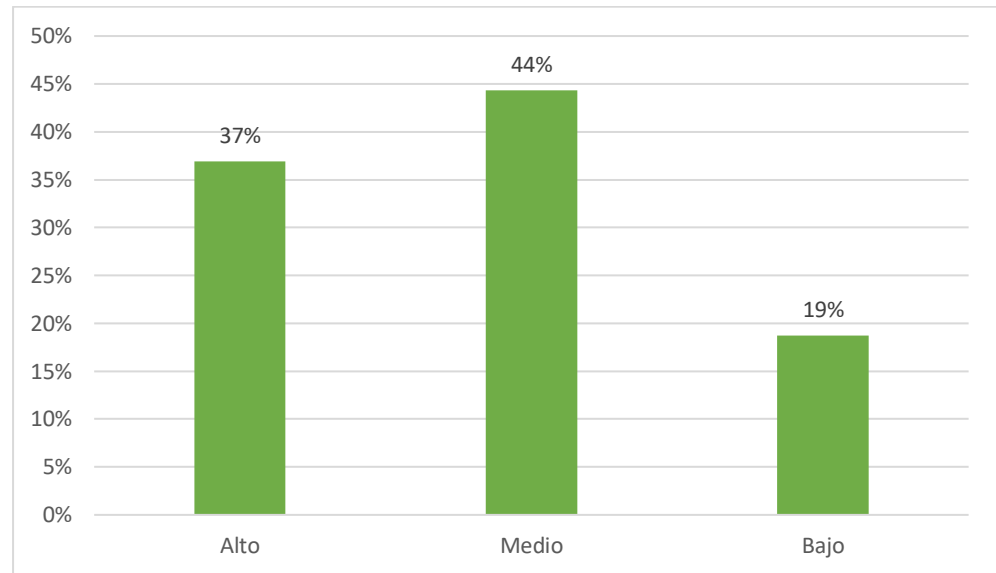
Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel

Comentario figura 1: A través del reporte tributario que fue brindado por la administración de cosecha market podemos verificar que sus Ventas mensuales desde su inicio de sus actividades en abril del periodo 2019 tuvo un buen resultado de 27,962.00, y ascendiendo el siguiente mes hasta 76,872.00 soles, en seguida llegando en julio hasta 20,189.00 soles, preocupando a la empresa y empezar a implementar medidas para incrementar sus ventas.

Objetivo organizacional 2: Mejorar la calidad de atención al cliente

Figura 2

Nivel de Satisfacción de Clientes

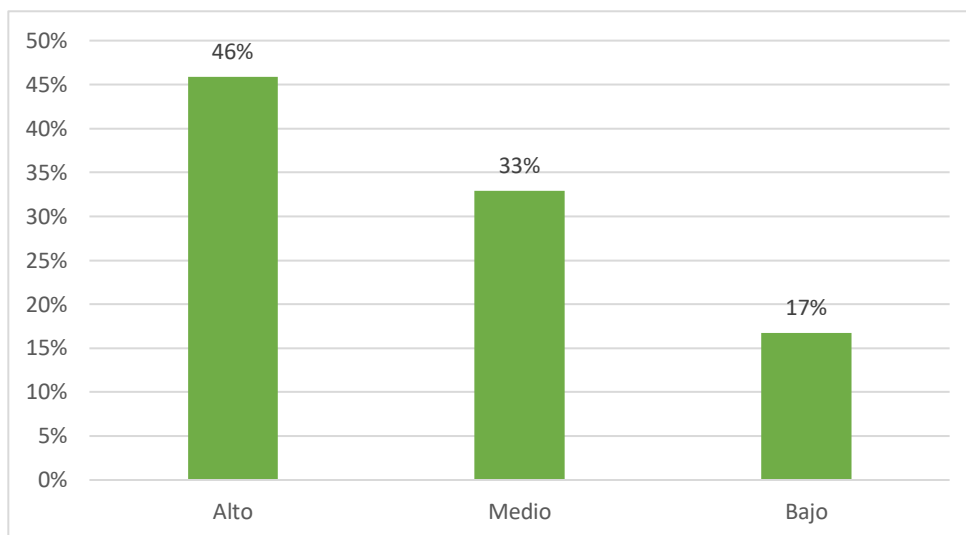


Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel

Comentario figura 2: Aprovechando el uso de sus redes sociales en el mes de agosto del 2019 se publicó una encuesta para determinar la satisfacción de los clientes con respecto a la calidad del servicio ofrecido.

Figura 3

Nivel de Satisfacción de los clientes a diciembre del 2019



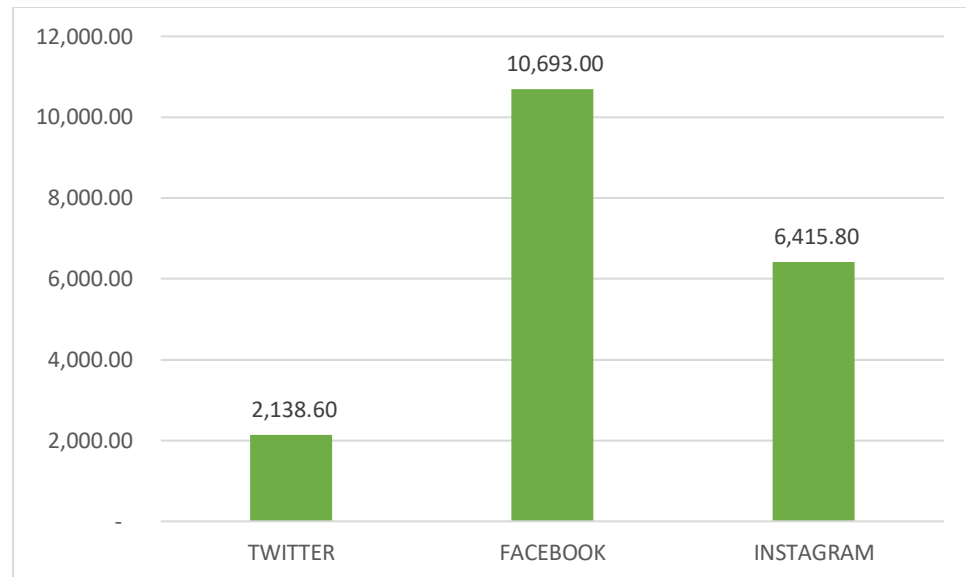
Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel

Comentario figura 3: En diciembre del 2019 se publicó la última encuesta para conocer la variación de los porcentajes en los distintos niveles de satisfacción en relación a la calidad del servicio ofrecido en Cosecha market. Información brindada por Cosecha Market.

Objetivo organizacional 3: Mejorar la visibilidad a través del uso de canales virtuales.

Figura 4

Redes Sociales de Cosecha Market



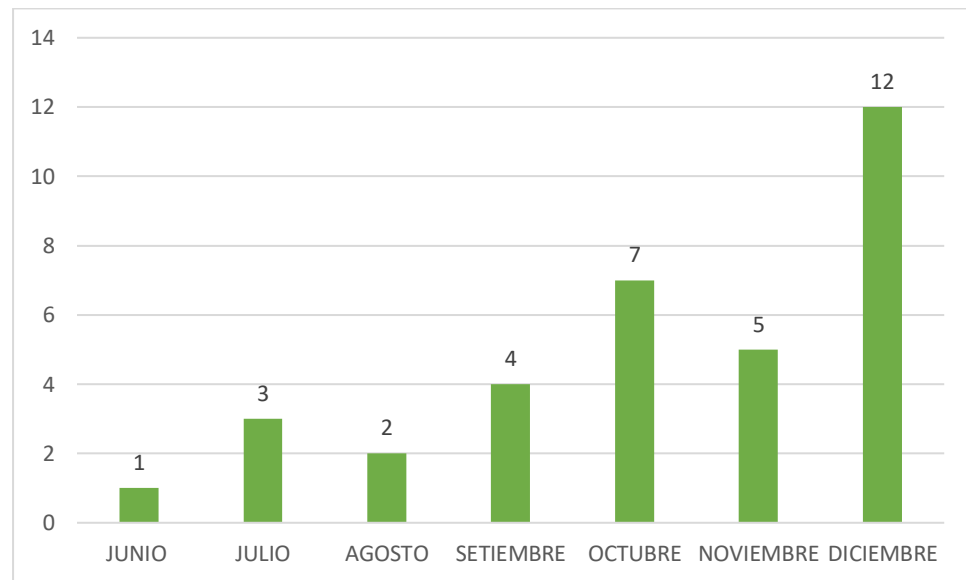
Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel sobre las estadísticas virtuales de las redes sociales de Cosecha Market.

Comentario figura 4: Cosecha Cosecha Market hace uso de redes sociales para darse a conocer mejor y llegar más rápido al público, mostrando en ella sus productos, y recibir algunas sugerencias de sus consumidores ya que gracias a ellos la empresa crece, de modo que Facebook es la red favorita haciendo un total 10,693.00 seguidores.

Objetivo organizacional 4: Conocer los gustos y preferencias de los clientes habituales

Figura 5

Encuestas publicadas en el periodo 2019



Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel

Comentario figura 5: Número de encuestas publicadas en los distintos canales virtuales de Cosecha Market para conocer las preferencias de los clientes. Información brindada por Cosecha Market.

Objetivo organizacional 5: Crear estrategias de fidelización de clientes a nuestra marca.

Tabla 1

Estrategias de fidelización y los periodos de aplicación

Estrategia de Fidelización	julio	agosto	setiembre	octubre	noviembre	diciembre
Promociones de 2x1 en productos seleccionados					x	x
Descuentos entre 15% y 25%					x	x
Sorteos de Productos de primera necesidad a través de las redes sociales		x	x	x	x	x
Delivery sin costo por compras superiores a S/ 50.00	x	x	x	x	x	x

Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel.

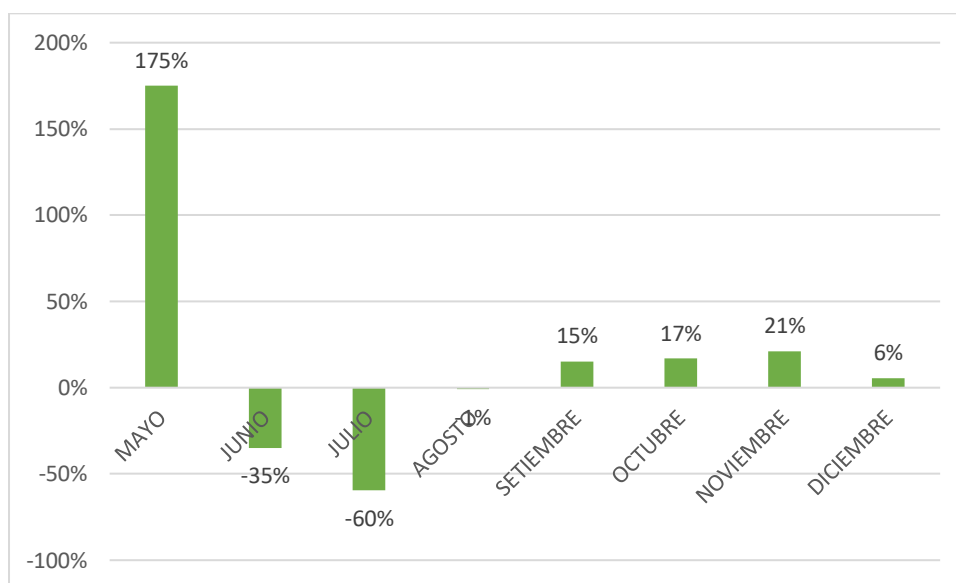
Comentario tabla 1: Se aplicaron estrategias para obtener la preferencia de los clientes de manera que estos se conviertan en clientes habituales, en los periodos noviembre y diciembre, se aplicaron promociones de 2 x 1 en distintos productos ofrecidos, de igual manera en cuanto a la promoción del 5% y 25% de descuento. En el periodo agosto a diciembre se aplicaron sorteos de productos. Por otro lado, la estrategia de delivery gratuito por compras superiores a S/ 50.00 se aplicaron de julio a diciembre.

Comentario General: Cosecha Market es una empresa que tuvo sus primeras ventas en abril del 2019 por lo tanto buscó ingresar al mercado haciendo uso de las redes sociales, en el periodo 2019 logró obtener un total de S/ 312 121.00 en ventas neta. Además, se preocupó por las preferencias de sus clientes, así como por la calidad del servicio brindado, para ello aplicó encuestas virtuales a partir del periodo junio 2019, en el periodo agosto 2019 se encuestó para conocer el nivel de satisfacción de los clientes, se volvió a aplicar la encuesta en el periodo diciembre, obteniendo mejores resultados en diciembre pues el nivel de satisfacción fue percibido por el 46% en nivel alto. Optó por aplicar estrategias de fidelización de clientes, como promociones, descuentos, entre otros, estas aplicadas a partir del periodo julio del 2019.

Objetivo Específico 2: Proponer indicadores de auditoría operativa que permitan la mejora de la eficiencia en el desarrollo de los procesos de la empresa Cosecha Market SAC

Figura 6

Nivel de Ventas



Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel.

Comentario figura 6: De acuerdo al análisis realizado a la información proporcionada por Cosecha Market se determinó que existió un aumento en el nivel de ventas de 175% de abril a mayo, sin embargo, en los periodos siguientes las ventas bajaron en un 35% para el periodo junio, para julio bajo en un 60%, a partir de agosto a diciembre su crecimiento osciló entre 15% y 21%. Por lo tanto, su mayor crecimiento en ventas se registra en el periodo mayo, mientras que el más bajo se registra en julio.

Rendimiento

Tabla 2

Ventas alcanzadas y esperadas

PERIODO	REAL	ESPERADO
ABRIL	27,962.00	20,000.00
MAYO	76,872.00	25,000.00
JUNIO	49,966.00	30,000.00
JULIO	20,189.00	30,000.00
AGOSTO	20,014.00	30,000.00
SETIEMBRE	23,055.00	30,000.00
OCTUBRE	26,952.00	30,000.00
NOVIEMBRE	32,650.00	30,000.00
DICIEMBRE	34,461.00	50,000.00
TOTAL	312,121.00	275,000.00

Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel.

Rendimiento = (Resultado alcanzado*100) / (Resultado Esperado) = 113%

Comentario tabla 2: Se alcanzó un porcentaje e 113% lo que señala que la empresa tiene un rendimiento eficaz, pues el resultado obtenido esta sobre el 100%

Evaluación del Uso de Recursos

Desempeño Laboral

Tabla 3

Ficha de puntuación correspondiente al desempeño de los trabajadores

Ítems	T1	T2	T3	T4	T6	T7	T8	T9
Puntualidad	3	4	5	5	4	3	5	3
Experiencia	5	3	1	4	4	4	3	5
Esfuerzo Intelectual	4	4	4	3	3	2	4	4
Dedicación	3	2	1	5	3	5	4	5
Condición del puesto de trabajo	3	4	5	4	4	3	4	5
Presentación Personal	4	4	4	5	2	3	3	4
Atención al cliente	5	3	1	4	5	4	4	3
TOTAL PUNTUACION	27	24	21	30	25	24	27	29

Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel.

Comentario tabla 3: Para la determinación del puntaje de cada trabajador se consideraron los criterios expuestos en la tabla 3, el método utilizado fue el método de puntuación, el mayor puntaje lo obtuvieron los trabajadores 1,4, 6,8 y 9 siendo 35 el puntaje máximo mientras que los puntajes más bajos fueron para los trabajadores 2,3 y 7 con puntajes de 21 a 24.

Tabla 4

Capacidad de Recursos Tecnológicos

Equipos	Capacidad Usada
2 Computadora	35%
12 Vitrinas	100%
5 Estantes	100%
8 Refrigeradoras	100%

Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel.

Comentario tabla 4: La capacidad de las vitrinas, estantes y refrigeradoras se están utilizando en su totalidad, es decir, al 100% mientras que la computadora solo utiliza el 10% de su capacidad, pues este equipo tecnológico solo es utilizado para la facturación y para guardar información relevante, no para optimizar otros procesos que se llevan a cabo dentro de la organización, como lo es la sistematización de la información del inventario.

Tabla 5

Control de Inventarios

Periodo	Programación del inventario	Registro de los Movimientos	Herramienta de Control
ABRIL	x	x	Cuadernillo
MAYO		x	Cuadernillo
JUNIO		x	Cuadernillo
JULIO	x		Cuadernillo
AGOSTO		x	Cuadernillo
SETIEMBRE		x	Cuadernillo
OCTUBRE	x	x	Cuadernillo
NOVIEMBRE		x	Microsoft xs
DICIEMBRE	x	x	Microsoft xs

Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel.

Comentario tabla 5: El inventario fue programado para realizarse trimestralmente, los registros de los movimientos fueron realizados mensualmente, para tener el control de la entrada de productos, así como las salidas de los mismos, sin embargo, este control durante los primeros siete (7) meses fueron hechos en un cuadernillo, en los periodos Noviembre y diciembre los datos fueron ordenados y registrados en el procesador de datos Microsoft Excel, para automatizar la información. Por otro lado, en cuanto a los movimientos en el mes de julio no existe registro en el cuadernillo, lo que causa falta de veracidad en la información de los periodos precedentes, por lo que es necesario realizarse un inventario físico para corroborar la información que registra el sistema al finalizar el periodo considerado en el procesador de información llevado de manera computarizada.

Comentario General: el nivel de ventas en cosecha market empezó cerca de los 30 000 en ventas, sin embargo, para el periodo mayo se registró su mayor crecimiento con un porcentaje de 175%, sin embargo, en el periodo julio el nivel de ventas cayó en un 60% con S/ 21 189 en ventas, para los periodos posteriores su crecimiento oscilo entre el 15% y el 21%. Se determinó además que el rendimiento de Cosecha market

está sobre el 100% según la aplicación de la fórmula se obtuvo un resultado de 113%. Se evaluó el desempeño laboral de los trabajadores, estos están entre el 21 y 30 puntos siendo el máximo 35, lo que señala que desempeñan de manera regular, además se tiene en cuenta las responsabilidades de las que se encarga cada trabajador. En cuanto al control del inventario se determinó que el control es tomado de manera trimestral, y sus registros se hacen de manera mensual, sin embargo, en el periodo julio no existe registro de movimiento conllevando a la falta de veracidad en los datos de los periodos precedentes, problemas que fueron a causa de llevar el registro en un cuadernillo y no de manera computarizada. Pues es necesario mencionar que la información llevada en apuntes no es confiable, ya que en el periodo julio no se realizó el control debido, lo que es un indicio que la información después del periodo julio no es información confiable para la toma de decisiones o la creación de estrategias.

Objetivo Especifico 3: Analizar los resultados de la evaluación de la gestión de la empresa Cosecha Market SAC a través de los indicadores para el mejoramiento de los procesos de Cosecha Market.

Tabla 6

Balance General de Cosecha Market

ESTADO DE SITUACIÓN			
FINANCIERA Cosecha Market			
Al 31 de diciembre del 2019			
Expresado en soles			
CAJA	3,780.00	IGV - CUENTA PROPIA	-6,049.47
MERCADERÍAS MANUFACTURADAS	49,873.00	IGV - RÉGIMEN DE PERCEPCIONES	-463.63
EQUIPOS DIVERSOS	31,658.00	RENTA DE TERCERA CATEGORÍA	4,685.00
EQUIPO PARA PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN (DE CÓMPUTO)	14,574.00	CUENTAS POR PAGAR - TERCEROS	5,811.00
INMUEBLES, MAQUINARIA Y EQUIPO - COSTO	5,669.00	OBLIGACIONES FINANCIERAS	20,000.00
		TOTAL PASIVO	23,982.90
		CAPITAL SOCIAL	90,000.00
		RESULTADO DEL EJERCICIO	-8,428.82
		TOTAL PATRIMONIO	81,571.18
TOTALES	105,554	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	105,554

Tabla 7

Estado de Ganancias y pérdidas de Cosecha Market

ESTADO DE RESULTADOS	
Cosecha Market	
Al 31 de diciembre del 2019	
Expresado en soles	
VENTAS	312,121.00
	-
COSTO DE VENTAS	255,939.22
UTILIDAD BRUTA	56,181.78
GASTOS Y COSTOS OPERATIVOS	
COSTOS DE PRODUCCIÓN	-
GASTOS ADMINISTRATIVOS	-15,129.22
GASTOS DE VENTAS	-37,763.88
UTILIDAD OPERATIVA	3,288.68
OTROS INGRESOS Y EGRESOS	
GASTOS FINANCIEROS	-11,717.50
UTILIDAD ANTES DEL IMPUESTO	-8,428.82

Análisis de la Gestión financiera

$$ROI = (Ingresos - Inversión) / Inversión = 17.36$$

$$ROI = (312,121.00 - 90,000.00) / 90,000.00 = 2.47$$

El retorno de la inversión es de 2.47% lo que señala que por cada 100 soles invertido se obtiene un retorno de la inversión de 102.47 de la inversión.

Rotación de capital propio= (Ventas/Capital total) = 18.36

Rotación de capital propio= (312,121.00 / 90,000.00) = 3.47

Existe una rotación de capital propio de 3.47 para el periodo 2019, es decir, que en dicho periodo por cada 100 soles de inversión se obtiene 3.47 soles de ganancia.

Rotación de cuentas por pagar =360/Cuentas por pagar= 4

Rotación de cuentas por pagar = (360 / 9,745.00) = 4

En el periodo en estudio se renovaron 4 veces las cuentas por pagar.

Ratio de Endeudamiento= Deuda total / Capital= 0.22

Ratio de Endeudamiento= (20,000.00 / 90,000.00) = 22%

Al 31 de diciembre Cosecha Market se financió en un 22% por terceros.

Ratio de Solvencia= (Activo corriente +activo no corriente) / (Pasivo no corriente+ pasivo corriente) = 4.40

Ratio de Solvencia= (105,554.00 / 23,982.90) =4.40

A través de esta ratio de solvencia se determina si la empresa es capaz de hacer frente al pago de todas sus deudas y obligaciones, Cosecha Market obtuvo un indicador de 4.4, lo que señala que la empresa es capaz de cumplir con sus obligaciones.

Ratio de Liquidez= (activo corriente) / (Pasivo Corriente) = 13.47

Ratio de Liquidez= (53,653.001/3,982.90) =13.47

El índice señala que por cada sol en el pasivo Cosecha Marlet posee 13.47 en activo.

Análisis de la Gestión Administrativa

Indicador de Productividad

Tabla 8

Ventas en el periodo 2019

ABRIL	27,962.00
MAYO	76,872.00
JUNIO	49,966.00
JULIO	20,189.00
AGOSTO	20,014.00
SETIEMBRE	23,055.00
OCTUBRE	26,952.00
NOVIEMBRE	32,650.00
DICIEMBRE	34,461.00
TOTAL	312,121.00

Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel.

Comentario tabla 8: Las ventas fueron como se detallan en la tabla 6, en mayo se registra su mejor nivel de ventas, mientras que el más bajo fue registrado en el periodo Agosto. Información brindada por Cosecha Market a través de su reporte tributario.

Tabla 9

Detalle de pago a los trabajadores

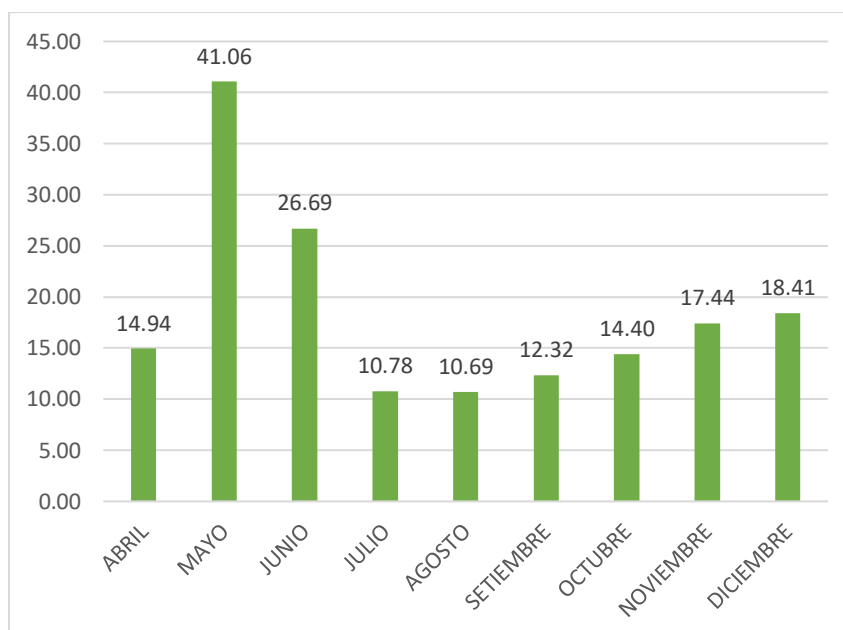
	Total de Trabajadores (9)
SALARIO MENSUAL	8,370.00
SALARIO DIARIO	279.00
SALARIO POR HORA	34.88
HORAS TRABAJADAS	1872

Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel.

Comentario tabla 9: Información por trabajador para la determinación del indicador de productividad por periodo en el ejercicio fiscal 2019, en la tabla 8 se detalla el salario mensual, diario, así como las horas trabajadas. Información brindada por Cosecha Market

Figura 7

Índice de Productividad por mes



Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel.

Comentario figura 7: Se determinó un indicador de productividad por cada mes de actividad en Cosecha Market teniendo en cuenta las ventas mensuales y las horas trabajadas en el mes por el total de sus trabajadores. En el periodo Abril se determinó un indicador de productividad de 14.94 lo que señala que Cosecha por cada hora trabajada se vendían productos por un valor de S/ 14.94, en mayo, 41.06 siendo el periodo con mayores ventas, el indicador de productividad más bajo fue en el periodo agosto, pues por cada hora trabajada se vendían productos por un valor de 10.69.

Rotación de Activos Fijos= (ventas netas/ total activo) = 9.53

Rotación de Activos= (312,121.00/32,735.00) 9.53

La rotación del activo fijo fue de 9.53 veces en el año, lo que señala que existió un incremento en sus ventas.

Análisis de la Gestión Logística

Rotación de existencias= (Costo de ventas/ Inventario) = 10.15

Rotación de existencias= (255939.22/25218.08) = 10.15

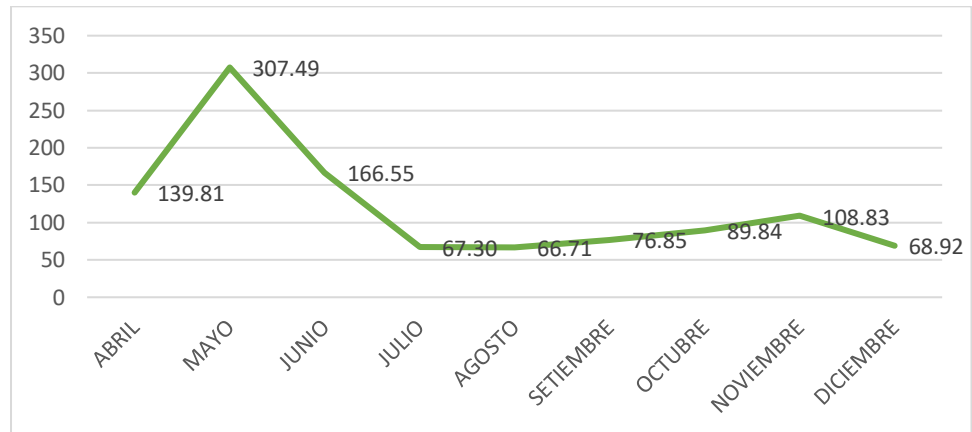
La aplicación del ratio de la rotación de existencias, señala que en el periodo 2019 se renovaron las existencias 10.15 veces.

COMENTARIO: se analizó la gestión financiera de Cosecha Market, esta empresa obtiene un retorno de la inversión del 2.47% del total de su inversión, además que el 22% de sus activos fueron financiados por recursos de terceros, con respecto al indicador de solvencia, cosecha market es capaz de cumplir frente a sus obligaciones pues la formula arrojó un resultado de 4.40. Por otro lado, con respecto al análisis a la gestión administrativa, se determinó el indicador de productividad con una periodicidad mensual, desde abril a diciembre, con un mayor rendimiento en mayo, mientras que en agosto el rendimiento descendió de manera abrupta, tal como se detalla en la figura 7. El análisis de la gestión logística señaló que el inventario en el periodo fue renovado un total de 10.15 veces, es decir, que el volumen de ventas fue bueno, tuvo un crecimiento notable en el periodo mayo.

Objetivo General: Determinar los efectos de la auditoria operativa en la gestión de la empresa Cosecha Market.

Figura 8

Rendimiento mensual de Cosecha Market

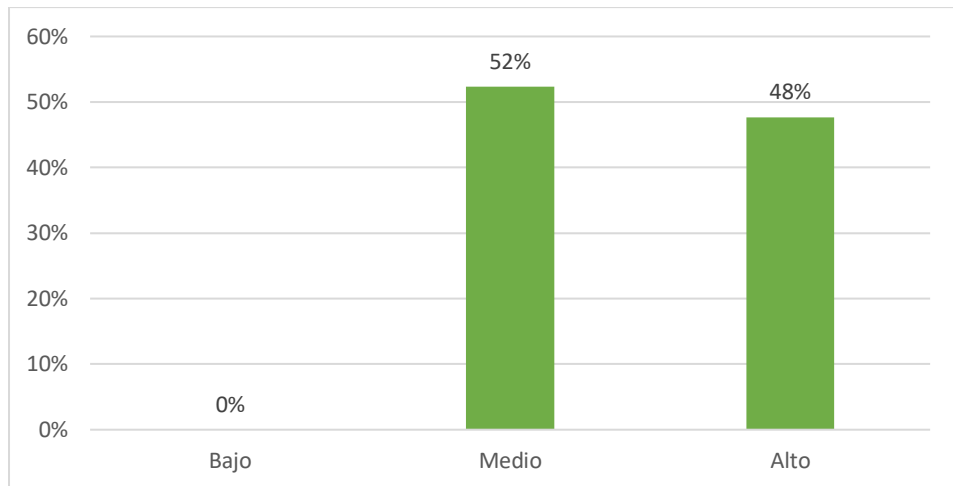


Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel.

Comentario figura 8: Rendimiento mensual de las ventas de Cosecha Market del periodo Abril – diciembre 2019, el mayor rendimiento se registró en el periodo abril, mientras que el menor rendimiento fue registrado en agosto.

Figura 9

Nivel de Control de Inventario



Nota: resultados obtenidos mediante el uso de Microsoft Excel.

Comentario figura 9: Nivel de control de inventario de Cosecha Market, de acuerdo a la información brindada por la empresa en mención, para la determinación de los niveles se asignaron puntajes a los criterios en tomar en cuenta para la toma de inventario, el nivel de control se encuentra en un nivel medio con el 52%, pues este a pesar de ser tomado de manera trimestral, los registros no son llevados de manera adecuada, por otro lado, uno de los puntos críticos con respecto al inventario es la modalidad en que este es llevado.

Comentario general: Mediante el análisis de la información se constató que no existe un patrón constante con respecto al rendimiento de las ventas mensuales, estas además se diferencian en mucho con respecto a la proyección elaborada por el gerente de administración, lo que indica una mala proyección por falta de control. Por otro lado, existe un control medio con respecto a la toma de inventarios, pues no es llevada de manera correcta, además, que la información de este fue llevada en un cuadernillo de apuntes, sin seguir un registro mensual correcto de las entradas y salidas. Lo que es una señal de información totalmente no confiable para la toma de

decisiones o la creación de estrategias que contribuyan al mejoramiento de la organización como tal.

Contrastación de Hipótesis

A través del análisis realizado, aplicando diferentes herramientas se determinó que la empresa va desarrollando de manera adecuada los objetivos a corto plazo utilizando las redes sociales como una herramienta importante, pues de esta manera se llega en mayor proporción a los clientes habituales, además se analizó las estrategias de fidelización aplicadas a sus clientes, por otro lado, se registró un buen nivel de rendimiento pues este está sobre el 100% la aplicación de la fórmula arrojó un resultado de 113% y el mayor rendimiento por periodo fue registrado en el mayo del 2019 con un índice de 309.49, uno de sus puntos críticos es el control de inventario, pues a pesar de que la rotación de inventario arrojó un resultado de rotación de 10 veces por año lo que señala que tiene un buen nivel de ventas pues este no es tomado de manera adecuada, conllevando así a problemas con la información a final del ejercicio, por otro lado, no existe un patrón constante con respecto al nivel de ventas, por ello la proyección se calcula de manera errónea.

Por lo que si se aplica auditoría operativa periódicamente se pueden evitar este tipo de problemas mejorando así el rendimiento.

Por lo expuesto se acepta la hipótesis planteada, la auditoría operativa tiene efectos positivos en la gestión empresarial.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación parte de la observación de un problema observado en Cosecha Market, relacionado a su gestión y en la manera en cómo la auditoría operativa contribuye a la mejora de la gestión de esta. La auditoría operativa se encarga de un examen sistemático de una administración con la finalidad de determinar la eficacia del cumplimiento de los objetivos planteados (Villarroel, 2007).

La información presentada en la presente investigación fue recopilada haciendo uso del instrumento análisis documental, el análisis fue realizado con la finalidad de determinar los efectos de la auditoría operativa en la gestión de la empresa.

Se analizaron los objetivos a corto plazo de Cosecha Market, sus actividades iniciaron en abril del ejercicio fiscal 2019 en la figura 1 se refleja su penetración en el mercado, iniciando con ventas que rozaban los 30 000 soles, el periodo finalizó con 34 461.

A través del uso de sus redes sociales, cosecha Market decidió conocer el nivel de la calidad de servicio que percibían sus clientes habituales, en el cual el 44% señaló tener una percepción de nivel medio, en el periodo diciembre volvieron a encuestar, para conocer el avance con respecto a la primera encuesta, en donde los resultados fueron positivos, pues el 46% mencionó percibir una mejor atención, Rodríguez (2016) menciona que en el mundo actual las herramientas virtuales son sumamente fundamentales para que una empresa tenga acogida en el mercado a través de la publicidad y el marketing.

Cosecha Market ha sacado un buen provecho a las redes sociales, creando cuentas en Facebook, Twitter e Instagram, sin embargo, existe un mayor tráfico en Facebook, por lo tanto, es la red que más usa, a través de esta de las preferencias de los clientes, así como se aplican

estrategias para su fidelización, como el anuncio de promociones, descuentos, sorteos de productos.

El nivel de ventas de abril a mayo tuvo un aumento significativo con un crecimiento de 175% mientras que junio y julio bajo en un 35% y 60% respectivamente siendo esta la magnitud contable considerada para el periodo (Briceño, 2014).

Se hizo un análisis del rendimiento aplicando la fórmula de la eficiencia, donde el resultado obtenido fue de 113% lo que señala que existe un rendimiento eficaz, obteniendo resultados deseados tal y como se detalla en la tabla 2, el rendimiento óptimo de una empresa se encuentra sobre el 100% (Gonzales, 2015)

Para la evaluación del uso de la capacidad de los recursos tecnológicos se aplicó una ficha de observación, en esta se logró determinar que todos los equipos se usan al 100% a excepción de la computadora pues esta solo es usada para la facturación y el inventario cuando es necesario.

En cuanto a la gestión empresarial, se aplicaron ratios para el análisis de gestión financiera, como el ROI, la rotación del capital, ratio de endeudamiento, solvencia y liquidez. Este análisis demostró que Cosecha Market se encuentra en un estado regular, pues tiene 117.36% de retorno de la inversión, en cuanto al endeudamiento, el 127% de sus activos fueron financiados por terceros, por lo que se intenta administrar de manera eficiente los recursos, como menciona Gutiérrez (2012) quien menciona que la gestión financiera se basa en administrar los recursos que posee una organización o empresa para asegurar que estos serán los suficientes para cubrir las necesidades de manera que la entidad pueda funcionar de manera adecuada.

En la gestión administrativa se analizó básicamente la productividad como se describe en la figura 6 tomándose en cuenta las ventas mensuales, así como las horas trabajadas de cada uno de los trabajadores, en el mes de mayo se registró el mayor índice de

productividad con un valor de 184.79, mientras que en agosto se registró el índice más bajo con un indicador de productividad de 48.11.

El propósito de la investigación fue determinar los efectos de la auditoría operativa en la gestión empresarial de cosecha market en la figura 7 se detalla el rendimiento mensual de la empresa teniendo un mayor rendimiento en el periodo mayo con 307.49% y en setiembre con 66.71% aun así el periodo finaliza con un indicador de 68.92% lo que indica que al final del ejercicio no se ha sido eficientes, por otro lado, uno de los problemas más relevantes es el inventario, pues este, estuvo programado para ser tomado trimestralmente, con un registro de movimientos mensuales, sin embargo, según la información alcanzada por cosecha market en el periodo Julio no hubo registros de estos, lo que presume que los datos e información posterior no es verídica ni confiable. Otro punto crítico es que este era controlado a través de apuntes en un cuadernillo, en noviembre y diciembre fue trasladado a un procesador de dato. Lo que definitivamente no son datos confiables para la determinación de los impuestos a final de año.

Estos hallazgos son importantes para la toma de decisiones de la empresa con la finalidad de cumplir con los objetivos planteados, ademase es necesario mencionar que este ayudaría con la creación de estrategias que ayuden al desarrollo y crecimiento económico de la empresa en estudio.

Por todo lo expuesto en la investigación, se aprueba la hipótesis de investigación (Hi) y se rechaza la hipótesis nula (Ho) pues existe efectos positivos de la aplicación de una auditoría operativa sobre la gestión empresarial, pues esta da a conocer los puntos críticos de una empresa, de manera que permite se creen estrategias para contrarrestar los efectos y en algunos casos erradicar el origen de estos problemas con la única finalidad de lograr el cumplimiento de las metas y objetivos planteados por la institución.

Asimismo, en otras investigaciones, fueron hechas bajo el mismo propósito, como fue el de conocer el efecto que tiene la auditoría operativa en la gestión de la empresa así teniendo como ejemplo a Chávez & Quille (2018) en la cual lograron obtener resultados muy similares a los resultados obtenidos en la presente investigación, sin embargo, en su investigación la cual fue desarrollada con el propósito de determinar de qué manera la auditoría operativa incide en el mejoramiento de la productividad de la empresa Manutata S.A.C en la investigación los autores lograron determinar una incidencia positiva, pues finalmente se estableció un buen desarrollo de los procesos con la finalidad de lograr cumplir con los objetivos organizacionales planteados.

Por otro lado, además Punin (2015) quien hizo un estudio de análisis entre ambas variables, para conocer los efectos de este tipo de auditoría en la gestión empresarial de la empresa en estudio, este autor en su investigación, en el cual el objetivo principal fue elaborar una auditoría operativa al departamento de bodega a fin de determinar su incidencia en la liquidez de la empresa. Finalmente, los resultados fueron que la apreciación del cumplimiento del control interno determinó un riesgo de control del 74% con un nivel de confianza del 26% para el cumplimiento del proceso administrativo ya establecido con la empresa en estudio. Con respecto a la gestión de la empresa investigada se logró obtener un Riesgo de Control del 57% lo que señala encontrarse en un nivel moderado.

Todas estas investigaciones demuestran que la auditoría operativa normalmente tendrá un efecto positivo en la gestión empresarial, permitiendo al gerente o dueño tomar decisiones para la mejora de la misma.

VI. CONCLUSIONES

Conclusión 1 Objetivo General. Los efectos de la auditoria operativa son positivos en la gestión empresarial, pues los principales problemas que se encontraron fue la mala proyección de ventas, en el periodo abril se proyectó ventas por 25 000 soles, sin embargo, estas superaron los 70 000, por otro lado en periodo diciembre se proyectaron ventas por 50 000, y estas solo alcanzaron los 34 461, por todo ello, el rendimiento hallado por cada periodo no es el más óptimo, el menor rendimiento fue registrado en agosto con un índice de 66.71, por otro lado, existe un deficiente control de inventario, la información no es la correcta lo que conllevaría a la mala toma de decisiones, pues según hallazgos el control se llevaba en un cuadernillo de apuntes, además que no en todos los periodos se hizo el registro adecuados de los movimientos.

Conclusión 2 Objetivo específico. 1. De acuerdo al análisis de los objetivos organizacionales a corto plazo, se van cumpliendo haciendo uso de herramientas virtuales, como el uso de las redes sociales, pues esta es una manera de conocer de cerca las preferencias de sus clientes, así como también se tiene conocimiento de la percepción de la calidad del servicio brindado, según encuestas publicadas el 33% mencionó percibir en nivel alto la calidad de servicio, sin embargo, para el periodo diciembre el porcentaje de clientes sumamente satisfechos aumento a 46%, se registra mayor actividad en su página social en Facebook, esta cuenta con un total de 10 693 seguidores, por otro lado, cosecha Market ha aplicado estrategias de fidelización a partir del periodo junio a diciembre contribuyendo a la preferencia de los clientes.

Conclusión 3 Objetivo específico. 2. A través de la aplicación de los indicadores propuestos se determinó que existe solo un buen nivel de ventas en el periodo mayo, pues sus ventas crecieron en un 175% con respecto al periodo de inicio, se obtuvo un rendimiento sobre el 100% con un resultado de 113%. Por otro lado, en la evaluación de desempeño laboral, los

trabajadores de Cosecha Market tienen un desempeño regular, con un puntaje de 21 a 30 puntos, se encontró una deficiencia en el control de inventarios.

Conclusión 4 Objetivo específico. 3. A través de los indicadores: Cosecha Market tiene una gestión financiera regular, pues según análisis, obtiene un retorno de la inversión del 2.47% del total de su inversión, además que el 22% de sus activos fueron financiados por recursos de terceros, es capaz de cumplir frente a sus obligaciones pues la fórmula de solvencia arrojó un resultado de 4.40. la gestión administrativa, el indicador de productividad con una periodicidad mensual, desde abril a diciembre, con un mayor rendimiento en mayo, mientras que en agosto el rendimiento descendió en gran proporción. El análisis de la gestión logística señaló que el inventario en el periodo fue renovado un total de 10.15 veces en el ejercicio 2019.

VII. RECOMENDACIONES

Recomendación 1: Aplicar la auditoria operativa de manera periódica, para conocer el estado de la gestión empresarial, de manera que se detecten las deficiencias a tiempo y se apliquen estrategias empresariales tomando como base el origen de estos, con la finalidad de mejorar los procesos tanto de ventas como de logística y se logren cumplir los objetivos organizacionales planteados a corto y largo plazo.

Recomendación 2: Generar estrategias que impliquen el uso de redes sociales, como el aumento de actividad en otras redes sociales recurridas, como Instagram y twitter, pues estas son las redes de menos tráfico virtual, sin descuidar las publicaciones que se realizan en la página de Facebook, por otro lado, deberían apostar por la publicidad pagada, ya que a través de este se tiene en cuenta solo el público objetivo, logrando llegar a más gente interesada en la compra de productos como los que ofrece Cosecha Market, todo ello con la finalidad de que la empresa en estudio sea una tienda mucho más conocida, teniendo efectos positivos, como el incremento en el nivel de ventas y en su popularidad entre la comunidad, logrando obtener la preferencia de las personas y la fidelización de los clientes habituales.

Recomendación 3: Llevar un control mensual del crecimiento o decrecimiento de las ventas para conocer el comportamiento de estas, además de evaluar la productividad mensual, para establecer el patrón de comportamiento de las ventas, además de aplicar fichas de evaluación para conocer el desempeño periódico de sus colaboradores de manera que se tenga conocimiento de sus potenciales y sacar provecho al 100% de estas.

Recomendación 4: Realizar evaluaciones periódicas de la gestión financiera, para la toma de decisiones, de la misma manera con la gestión administrativa, hacer una evaluación el rendimiento mensual de

las ventas, en cuanto a la gestión logística, se recomienda adquirir un sistema especializado en las entradas y salidas de los productos, enlazada con las ventas realizadas, de manera que por cada venta el inventario registre la salida de manera automática, este tipo de herramienta ayudaría en gran proporción para llevar un mejor control de las salidas y entradas de los productos, a mayor control el nivel de la eficiencia mejoraría en gran proporción, además de implantar políticas en el área logística de Cosecha Market.

REFERENCIAS

- Actualidad de empresa (2013). *Eficiencia y eficacia en el trabajo*.
<http://actualidadempresa.com/eficacia-eficiencia-y-efectividad-en-el-desempeno-del-trabajo/>
- Ayala F. (2011). *La gestión financiera en la empresa*. Interamericana S.A.
- Amador (2003). *Proceso Administrativo*.
http://www.elprisma.com/apuntes/administracion_de_empresas/procesoadministrativo/
- Bastos, A. (2007). *Distribución logística y comercial: La logística en la empresa*. Madrid: Ideas propias Editorial S.L.
- Bodie, Z. & Merton R. (2003). *Finanzas*. Pearson Educación.
- Chambers A. & Graham R. (1997). *The operational auditing, auditing Business and it processes*. (2da edición). Editorial Mac-GrawHill.
- Cano, (2007). *Auditoría Operativa*.
<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/1.htm>17/09/06
- Castin A. Felipe. (2004). *La gestión financiera en la empresa*. Interamericana S.A.
- Carrasco, A. (2017). *Guía de auditoria operativa para la empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo*. Universidad Regional Autónoma de los Andes Babahoyo, Ecuador.
- Chavez J. & Quille J. (2018). Auditoria operativa y su incidencia en el mejoramiento de la productividad de la empresa industrial Manutata SAC Madre de Dios. Universidad Amazónica de Madre de Dios. Madre de Dios, Perú.
- Fernández J. (2012). *Administración de las empresas. Teoría y práctica. 1ª Parte*. Editorial Limusa.

- Ferrer M. (2014). *Diagnóstico estratégico*. Editorial MAC Graw Hill.
- Figuroa (2014). *Los Efectos de la Auditoría Operativa en la Mejora de la Gestión de la Empresa Petróleos del Perú S.A.*
http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1130/1/huaman_frm.pdf
- Goyo A. & Mendez E. (2017). El benchmarking y la auditoria de gestión en las secretarias generales de las universidades, *Revista científica electrónica de ciencias gerenciales*, Volumen (19), 2-23.
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78225158001.pdf>
- Gutiérrez B. (2012). *Contabilidad Gerencial (1ra. ed.)* Santillán.
- Gutiérrez P. (2017). *Administración gerencial*. Editorial MAC Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed.)*. McGraw-Hill
- Huamán, R. (2014) *Los Efectos de la Auditoría Operativa en la Mejora de la Gestión de la Empresa Petróleos del Perú S.A.* Tesis Pregrado, Universidad San Martín De Porres. Lima. Perú.
- López, V. (2016). *Auditoría de Gestión y Logística en la empresa corporación J.L. López S.A.C.* San Juan de Lurigancho año 2015. (Tesis Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Martinez J. (2014). *La Auditoria Operativa en el Sector Privado*. Costa Rica: Edit. Jor.
- Machado E. & Hernandez Y. (2017). Diagnóstico y propuesta de procedimiento para la auditoría de gestión e marketing en entidades turísticas. *Revista Gestión Turística*, Volumen (16), 1-19.
<https://www.redalyc.org/pdf/2233/223314985004.pdf>
- Mba (2012). *Administracion del tiempo*.
<https://mba.americaeconomia.com/articulos/administracion-del-tiempo-como-evitar-el-caos-en-la-empresa>
- Mendoza M. (2014). *Análisis de la eficiencia*. Editorial McGraw-Hill

- Murdock H. (2016). *Operational Auditing, Principles and techniques for a changing world*. (1era edición). Editorial CRC Press.
- Naranjo (2014). *Auditoria Operativa a la Gestión del Inventario de la Empresa "Ecuatoriana de Negocios, Ecune S.A" En El Primer Semestre Del Año 2014*.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9942/1/UPS-GT000922.pdf>
- Neyra, R. y Orosco, Y. (2016). *Propuesta de Implementación del Sistema de Auditoria Operativa para la Toma de Decisiones en la Empresa de Transporte América Express S.A*. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Perú.
- Puerres J. (2013). *Auditoría Operativa*.
https://www.academia.edu/AUDITOR%C3%8DA_OPERACIONAL_Autor_Iv%C3%A1n_Puerres
- Punin, L. (2015). *Auditoria operativa al Departamento de Bodega y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Agrícola Bananera Agripalban S.A. Ubicada en el cantón valencia, primer semestre del año 2013*. (Tesis Pregrado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.
- Quijano S. & Yepes M. (2018). La auditoría para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones. *Papeles del psicólogo*, Volumen (29), 2-16.
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77829111.pdf>
- Reider H. (1997). *The Complete guide to operational audit*. (1era edición). Editorial wolters.
- Raiza J. (2018). Auditorías, Mejora continua y Normas ISO: Factores clave para la evolución de las organizaciones. *Actualidad y Nuevas Tendencias*, Volumen (9), 1-11.
<https://www.redalyc.org/pdf/2150/215026158006.pdf>

- Reyes Y. (2018). *Influencia de la auditoría operativa en la gestión de recursos humanos de Viettel Perú SAC sucursal Tacna*. Universidad Privada de Tacna. Tacna, Perú.
- Romero F. (2014). *Fundamentos de Gerencia Financiera*. MAC Graw Hill.
- Ruiz M. (2017). *La auditoría operativa de Gestión pública y los organismos de control externo*. *INNOVAR revista de ciencias administrativas y sociales*, 1-19. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802509.pdf>
- Sinet S. (2014). *Leaders eat last*. (1era edición). Editorial McGraw-hill
- Soto, M. (2018) *Auditoría de Gestión del Área de Logística y su incidencia en la situación económica financiera de la Empresa Refrigerados Fisholg & Hijos SAC de la Ciudad de Paita en el Año 2017*. Tesis Pregrado, Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Perú.
- Villardefrancos M. (2017). La auditoría como proceso de control: Concepto y Tipología. *Ciencias de Información Volumen (37)*, 1-9. <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181418190004.pdf>
- Villarroel V. (2007). *Herramientas para mejora Continua de Calidad*. Madrid. Ediciones Pirámide.
- Warren B. (1989). *On becoming a leader, the leadership classic*. (2da edición). Editorial Growinh.
- Zavaleta, J. (2018). *La Auditoría Operativa Incide en el Desarrollo Empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el 2018*. Universidad Peruana De Las Américas, Lima, Perú.

ANEXOS
ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Variable Independiente: Auditoria Operativa	La Auditoría Operativa es el examen sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos preestablecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que	La Gestión operativa se medirá a través del análisis documental	Eficiencia y eficacia	Nivel de Ventas	Razón
				Nivel de Rendimiento	
				Rotación de inventarios	
			Evaluación del uso de los recursos	Nivel de Desempeño Laboral	
				Capacidad de los recursos tecnológicos	
				Control Cuentas por cobrar	
Efectividad de controles					

mejoraran la gestión en el futuro (Cano, 2007).

Variable Dependiente: Gestión	Schumpeter (1998) La gestión es aquel proceso estratégico y de control cuyo fin es el mejoramiento de la productividad, así como de la eficiencia y la eficacia.	La gestión de la empresa en estudio será medida a través de análisis documental	Financiera	$\frac{\text{ROI} = (\text{Ingresos} - \text{Inversión}) / \text{Inversión}}{\text{Rotación de capital propio} = \frac{\text{Ventas} / \text{Capital total}}{\text{Rotación de cuentas por pagar} = \frac{360 / \text{Cuentas por pagar}}{\text{Rotación de cuentas por cobrar} = \frac{360 / \text{Cuentas por pagar}}{\text{Ratio de Endeudamiento} = \frac{\text{Deuda total}}{\text{Capital}}}$ $\text{Ratio de Solvencia} = \frac{(\text{Activo corriente} + \text{activo no corriente})}{(\text{Pasivo no corriente} + \text{pasivo corriente})}$	Razón
-------------------------------	--	---	------------	---	-------

	Ratio de Liquidez= (activo corriente) / (Pasivo Corriente)
	Indicador de productividad
Administrativa	Rotación de Activos Fijos= (ventas netas/ total activo)
Logística	Rotación de existencias= (Costo de ventas/ Inventario)

ANEXO 2: REPORTE TRIBUTARIO DE COSECHA MARKET

INFORMACIÓN DEL REGISTRO UNICO DE CONTRIBUYENTES	
Información al 21/03/2019	
DATOS GENERALES	
Nombre Comercial	COSECHA MARKET
Fecha de Inscripción	14/03/2019
Fecha de Inicio de Actividades	21/03/2019
Estado del Contribuyente	ACTIVO
Condición del Contribuyente	HABIDO
Domicilio Fiscal	AV. LARCO NRO. - MZA. Q LOTE. 5 URB. LA MERCED III ETAPA LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO
Actividad de Comercio Exterior	00 SIN ACTIVIDAD
Actividad Económica	VTA. MAY. ALIMENTOS, BEBIDAS Y TABACO., RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS., OTROS TIPOS DE VENTA AL POR MENOR.
INFORMACIÓN SOBRE SISTEMA DE FACTURACIÓN Y LLEVADO DE REGISTROS	
Sistema de Emisión de Comprobante	MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	MANUAL/COMPUTARIZADO
Comprobantes de Pago Autorizados	
Sistema de Emisión de Electrónica	DESDE LOS SISTEMAS DEL CONTRIBUYENTE. AUTORIZ DESDE 04/11/2019
Afiliado al PLE* desde	

INFORMACIÓN DE LA DECLARACIÓN JURADA ANUAL - RENTAS DE 3RA. CATEGORIA						
INFORMACIÓN ECONÓMICO - FINANCIERA						
	N	2018		N	2017	
Ingresos Netos del periodo						
Otros Ingresos declarados						
Total Activos Netos						
Cuentas Por Cobrar Comerciales - Terceros						
Cuentas Por Cobrar Comerciales - Relacionados						
Cuentas Por Cobrar Diversas - Terceros						
Cuentas Por Cobrar Diversas - Relacionados						
Cuentas por cobrar a accionistas, socios, directores						
Provisión por cuentas de cuentas de cobranza dudosa						
Total Cuentas por Pagar (proveedores / de terceros / a relacionados)						
Total Pasivo						
Total patrimonio						
Capital social						
Resultado Bruto (Utilidad o Pérdida)						
Resultado antes de participaciones e impuestos (antes de ajustes tributarios)						
Importe pagado						
N: No presentó Declaración Jurada, S: Sin dato declarado, O: Dato Original, R: Dato Rectificado						

INFORMACIÓN DE LAS DECLARACIONES MENSUALES - EJERCICIO INMEDIATO ANTERIOR NO VENCIDO - 2019

(Información al 22/01/2020)

EJERCICIO INMEDIATO ANTERIOR NO VENCIDO (2019) - INGRESOS NETOS DECLARADOS MENSUALMENTE

	ENERO			Presentó	JULIO	20,189	O
	FEBRERO			Presentó	AGOSTO	20,014	O
Presentó	MARZO	0	O	Presentó	SETIEMBRE	23,055	O
Presentó	ABRIL	27,962	O	Presentó	OCTUBRE	26,952	O
Presentó	MAYO	76,872	O	Presentó	NOVIEMBRE	32,650	O
Presentó	JUNIO	49,966	O	Presentó	DICIEMBRE	34,461	O

S: Sin dato declarado, O: Dato Original, R: Dato Rectificado
INFORMACIÓN DE VENTAS, INGRESOS, Y CONTRIBUCIONES A ESSALUD (MENSUAL EJERCICIO ANTERIOR Y CORRIENTE)

Información al 21/02/2020

EJERCICIO ANTERIOR (2019)
EJERCICIO CORRIENTE (2020)

MES	VENTAS	INGRESOS NETOS	CONTRIBUCIÓN ESSALUD	MES	VENTAS	INGRESOS NETOS	CONTRIBUCIÓN ESSALUD
ENERO	N.A.	N.A.	N.A.	ENERO	38,914	38,914	N.A.
FEBRERO	N.A.	N.A.	N.A.	FEBRERO	O	O	N.A.
MARZO	0	0	N.A.	MARZO	O	O	N.A.
ABRIL	27,962	27,962	N.A.	ABRIL			
MAYO	76,872	76,872	N.A.	MAYO			
JUNIO	49,966	49,966	N.A.	JUNIO			
JULIO	20,189	20,189	N.A.	JULIO			
AGOSTO	20,014	20,014	N.A.	AGOSTO			
SETIEMBRE	23,055	23,055	N.A.	SETIEMBRE			
OCTUBRE	26,952	26,952	N.A.	OCTUBRE			
NOVIEMBRE	32,650	32,650	N.A.	NOVIEMBRE			
DICIEMBRE	34,461	34,461	N.A.	DICIEMBRE			
TOTAL EJERCICIO	312,121	312,121	0	TOTAL EJERCICIO	38,914	38,914	0

Información corresponde a la última declaración presentada en cada período, incluyendo sustitutorias o rectificatorias.

Ventas: Ventas Brutas, sin considerar descuentos, corresponden a Régimen General y RER.

Ingresos: Corresponden a Ingresos Netos declarados en el Régimen General y RER y a los Ingresos Brutos del Nuevo RUS.

O: Omiso a la presentación de la declaración.

-: Presentó Formulario, pero no declaró Ventas, Ingresos y/o Contribuciones a EsSalud en ese período.

NA: No aplica, no corresponde a las situaciones anteriores.

ANEXO 3: FOTOS DE COSECHA MARKET S.A.C.



cosecha
MARKET

PRONTA INAUGURACIÓN

¿DÓNDE ESTAMOS UBICADOS?

Urb. La Merced 3ra etapa MZ. Q Lote 05 - Trujillo

Te estamos **Buscando**

Solicitamos Personal

- Juguería
- Mesera
- Caja

*Requisitos
Experiencia
Documentos en regla
Mayores de 18 años

Enviar CV:
cosechamarket1@gmail.com
whatsapp: 945522986

cosecha
MARKET

Encuentra a **Amapana**
en #CosechaMarket

Plaza de Ay. Larco con Calle Santa Lucía
Urb. La Merced 3ra etapa - Trujillo

cosecha
MARKET

cosecha
MARKET

Sorteo por Fiestas Patrias

¡Participa y gana!

Torta Locura de chocolate
(D' su Pastrías y bocadillos)

Colagem + camu camu
(Eco Valle)

Mantequilla Choco Maní
(PaFit)