



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**AUDITORIA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS DE  
LA MICROEMPRESA FECOPE E.I.R.L. EN LA CIUDAD  
DE HUARAZ, 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**REYES EVARISTO, WILDER JHONY**

**ORCID: 0000-0002-3683-124X**

**ASESOR**

**SUÁREZ SÁNCHEZ, JUAN DE DIOS**

**ORCID: 0000-0002-5204-7412**

**HUARAZ - PERÚ**

**2022**

**Título de la tesis**

**AUDITORIA OPERATIVA EN EL ÁREA DE VENTAS DE LA  
MICROEMPRESA FECOPE E.I.R.L. EN LA CIUDAD DE HUARAZ,  
2021**

## **Equipo de trabajo**

### **AUTOR**

Reyes Evaristo, Wilder Jhony

ORCID: 0000-0002-3683-124X

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Estudiante de Pregrado,  
Huaraz, Perú

### **ASESOR**

Suárez Sánchez, Juan de Dios

ORCID: 0000-0002-5204-7412

Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, Facultad de Ciencias  
Contables, Financiera y Administrativas, Escuela Profesional de  
Contabilidad, Huaraz, Perú

### **JURADO**

Espejo Chacón, Luis Fernando

ORCID: 0000-0003-3776-2490

Baila Gemín, Juan Marco

ORCID: 0000-0002-0762-4057

Yépez Pretel, Nidia Erlinda

ORCID: 0000-0001-6732-7890

## **Jurado de sustentación**

Espejo Chacón, Luis Fernando  
ORCID: 0000-0003-3776-2490  
Presidente

Baila Gemín, Juan Marco  
ORCID: 0000-0002-0762-4057

Miembro

Yépez Pretel, Nidia Erlinda  
ORCID: 0000-0001-6732-7890  
Miembro

Suárez Sánchez, Juan de Dios  
ORCID: 0000-0002-5204-7412  
Asesor

## **Agradecimiento**

A Dios por la vida, la familia y gracias a su bendición me ha permitido, pasar cada obstáculo y seguir adelante en el día a día en ese camino de superación para lograr cumplir mis metas.

A la Universidad católica Los Ángeles de Chimbote, a la Escuela Profesional de Contabilidad, a los docentes de la Facultad de Contabilidad por la paciencia y el conocimiento que nos transmitieron.

Al DTI Juan De Dios Suárez Sánchez, por su paciencia, enseñanza y sobre todo su apoyo incondicional en la elaboración de mi tesis.

Wilder Jhony.

## **Dedicatoria**

A mis padres, por su amor incondicional, por el apoyo, por darme fuerzas para seguir adelante en cada obstáculo que se me presentaba, por sus consejos por guiarme por buen camino.

A mis hermanos, que son mi motor y motivo para salir adelante y todo lo que hago lo hago por ellos para que se sientan orgullosos de mí.

A mis familiares y amigos, por el apoyo incondicional.

Wilder Jhony.

## Resumen

La investigación se realizó teniendo en cuenta la pregunta de investigación denominada ¿Cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021?, se tuvo como objetivo general: Describir cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021. En el desarrollo de esta investigación se utilizó el diseño de investigación cuantitativo, descriptivo, transversal y no experimental; a su vez se consideró como población a todos los trabajadores de la empresa y una muestra de 10 trabajadores del área de ventas, para la recolección de datos se usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario estructurado de acuerdo a la escala de Likert. En base a los resultados obtenidos se concluye que respecto a la situación actual de la microempresa FECOPE con relación a la auditoría operativa en el área de ventas se ha logrado observar que las deficiencias son mínimas, debido a que siempre se soluciona oportunamente los problemas identificados, esto se tiene como resultado de una eficiente gestión de parte de los encargados del área de ventas; además, siempre se implementan medidas oportunas que contribuyen a mejorar los procesos de ventas y por ende todos los trabajadores son beneficiados.

**Palabras Clave:** Auditoría, Auditoría operativa, Área de ventas, Microempresa.

## **Abstract**

The investigation was carried out taking into account the research question called How is the operational audit developed in the sales area of the microenterprise FECOPE E.I.R.L. in the city of Huaraz, 2021?, the general objective was: To describe how the operational audit is carried out in the sales area of the microenterprise FECOPE E.I.R.L. in the city of Huaraz, 2021. In the development of this research, the quantitative, descriptive, cross-sectional and non-experimental research design was used; In turn, all the workers of the company and a sample of 10 workers from the sales area were considered as a population. For the data collection, the survey technique was used and the questionnaire structured according to the Likert scale was used as an instrument. Based on the results obtained, it is concluded that regarding the current situation of the FECOPE microenterprise in relation to the operational audit in the sales area, it has been observed that the deficiencies are minimal, because the identified problems are always solved in a timely manner. This is the result of efficient management by those in charge of the sales area; In addition, opportune measures are always implemented that contribute to improving sales processes and therefore all workers are benefited.

**Keywords:** Audit, Operational audit, Sales area, Microenterprise.



## Índice

Contenido	Página
Carátula.....	i
Título de la tesis.....	ii
Equipo de trabajo.....	iii
Jurado de sustentación.....	iv
Agradecimiento.....	v
Dedicatoria.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice.....	ix
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xi
I. Introducción.....	12
II. Revisión de la literatura.....	19
2.1. Antecedentes.....	19
2.2. Bases teóricas.....	24
2.3. Marco conceptual.....	30
III. Hipótesis.....	32
IV. Metodología.....	33
4.1. Diseño de la investigación.....	33
4.2. Población y muestra.....	33
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores.....	34
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
4.5. Plan de análisis.....	38
4.6. Matriz de consistencia.....	40
4.7. Principios éticos.....	41
V. Resultados.....	42
5.1. Resultados.....	42
5.2. Análisis de resultados.....	48
VI. Conclusiones y Recomendaciones.....	55
6.1. Conclusiones.....	55
6.2. Recomendaciones.....	57
Aspectos complementarios.....	59
Referencias bibliográficas.....	59
Anexos.....	63

## Índice de tablas

Tabla 1: ¿Considera que en el área de ventas existen resultados no satisfactorios que afectan negativamente a la empresa? .....	43
Tabla 2: ¿La empresa posee algún método para identificar resultados no satisfactorios? .....	43
Tabla 3: ¿La empresa toma medidas inmediatas ante los resultados no satisfactorios identificados en el área de ventas?.....	43
Tabla 4: ¿Existen resultados negativos en el área de ventas de la empresa? .....	44
Tabla 5: ¿Considera que los resultados negativos que se dan en el área de ventas, son causa de la mala gestión de la misma?.....	44
Tabla 6: ¿La empresa donde trabaja elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas? .....	44
Tabla 7: ¿Considera que la empresa identifica los problemas suscitados de manera rápida? .....	45
Tabla 8: ¿Considera que la empresa brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas?.....	45
Tabla 9: ¿Considera que la empresa brinda propuestas de mejora que resultan ser ventajosas y viables para su aplicación?.....	45
Tabla 10: ¿Considera que todo el personal de la empresa trabaja en conjunto anteponiendo el bien de la empresa? .....	46
Tabla 11: ¿Existe compromiso por parte de los trabajadores de la empresa para resolver los problemas que se han identificado dentro del área de ventas? .....	46
Tabla 12: ¿La empresa diseña algún diagrama de procesos para el área de ventas?.....	46
Tabla 13: ¿Los procesos desarrollados por el área de ventas de la empresa son controlados y observados con frecuencia? .....	47
Tabla 14: ¿Existe comunicación constante entre los trabajadores del área de ventas de la empresa? ..	47
Tabla 15: ¿Considera que los métodos de comunicación dentro de la empresa son los más adecuados? .....	47
Tabla 16: ¿Existe algún proceso de retroalimentación para los trabajadores del área de ventas?.....	48
Tabla 17: ¿Considera que la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades de sus trabajadores del área de ventas? .....	48
Tabla 18: ¿La empresa realiza una medición constante del grado de satisfacción de los trabajadores del área de ventas? .....	48
Tabla 19: ¿Existe incorporación de nuevos conocimientos para los trabajadores del área de ventas de la empresa a partir de acciones que esta realiza? .....	49
Tabla 20: ¿La empresa realiza algún proceso de diagnóstico de requerimientos de capacitación? .....	49

## Índice de figuras

Figura 1: Considera que en el área de ventas existen resultados no satisfactorios que afectan negativamente a la empresa. ....	66
Figura 2: La empresa posee algún método para identificar resultados no satisfactorios. ....	67
Figura 3: La empresa toma medidas inmediatas ante los resultados no satisfactorios identificados en el área de ventas.....	68
Figura 4: Existen resultados negativos en el área de ventas de la empresa.....	69
Figura 5: Considera que los resultados negativos que se dan en el área de ventas, son causa de la mala gestión de la misma.....	70
Figura 6: La empresa donde trabaja elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas.....	71
Figura 7: Considera que la empresa identifica los problemas suscitados de manera rápida. ....	72
Figura 8: Considera que la empresa brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas. ....	73
Figura 9: Considera que la empresa brinda propuestas de mejora que resultan ser ventajosas y viables para su aplicación.....	74
Figura 10: Considera que todo el personal de la empresa trabaja en conjunto anteponiendo el bien de la empresa. ....	75
Figura 11: Existe compromiso por parte de los trabajadores de la empresa para resolver los problemas que se han identificado dentro del área de ventas. ....	76
Figura 12: La empresa diseña algún diagrama de procesos para el área de ventas.....	77
Figura 13: Los procesos desarrollados por el área de ventas de la empresa son controlados y observados con frecuencia. ....	78
Figura 14: Existe comunicación constante entre los trabajadores del área de ventas de la empresa. ...	79
Figura 15: Considera que los métodos de comunicación dentro de la empresa son los más adecuados. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 16: Existe algún proceso de retroalimentación para los trabajadores del área de ventas..	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Figura 17: Considera que la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades de sus trabajadores del área de ventas.....	82
Figura 18: La empresa realiza una medición constante del grado de satisfacción de los trabajadores del área de ventas.....	83
Figura 19: Existe incorporación de nuevos conocimientos para los trabajadores del área de ventas de la empresa a partir de acciones que esta realiza. ....	84
Figura 20: La empresa realiza algún proceso de diagnóstico de requerimientos de capacitación. ....	85

## **I. Introducción**

El presente estudio se encuentra enmarcado dentro de la línea de investigación: “Auditoría, tributación, finanzas y rentabilidad en las micro y pequeñas empresas (MYPES)”.

A nivel mundial, las organizaciones están implementando nuevas estrategias de control para cada uno de sus procesos, esto con la finalidad de desarrollar sus actividades con total normalidad; debido a esto la mayoría de empresas consideran implementar controles en sus actividades como una auditoría operativa, que actualmente es considerada como un instrumento fundamental para los procesos de comercialización, la cual busca alcanzar la eficiencia y eficacia de los mismos. Este tipo de auditoría no solo pretende brindar correcciones sino también identifica mejoras para el desarrollo de la organización. En las organizaciones, cuando se usa la palabra auditoría es equivalente a estar pendiente de cómo se están desarrollando los procesos relacionados con la parte financiera, contable, administrativa y operativa de una empresa (Giménez, 2017).

En nuestro país, la mayoría de empresas obtienen beneficios cuando implementan auditorías a sus procesos, debido a que estas generar efectos positivos en los resultados ofrecidos, los cuales pueden ser favorables o desfavorables, lo importante es que la información obtenida es real, permitiendo utilizarla para la toma de decisiones correctas con la finalidad de administrar adecuadamente la empresa. También, las auditorías contribuyen a brindar información detallada de la parte contable, permitiendo con esto evaluar los objetivos empresariales, el desempeño de la gestión y brindar recomendaciones para un adecuado desarrollo de la empresa (RSM Perú, 2018).

La auditoría operativa está basada principalmente en evaluar exhaustivamente la utilización de los recursos disponibles en una empresa y controlar si los mismos se están utilizando eficientemente, de tal manera, que se cumplan estándares definidos con el propósito de valorar sus objetivos propuestos (Sánchez, 2020).

En la actualidad, las ventas en una empresa son la fuerza que genera el crecimiento de la misma. Si la empresa vende un producto o brinda un servicio, entonces las ventas son fundamentales para los ingresos y como se desempeñe el área de ventas es la clave para lograr la generación de ingresos. En los últimos años, la situación económica sufrió cambios significativos y las organizaciones buscan estrategias para mejorar la efectividad de sus ventas y generar más ganancias, logrando la rentabilidad esperada. Esto conlleva a generar planes de ventas adecuados y relacionados con la parte financiera de la empresa, revisando los recursos y presupuestos disponibles que permitan controlar los costos operativos, de tal manera que la empresa responda oportunamente a las nuevas estrategias de comercialización e incentivos.

Sin embargo, gran parte de las empresas no cuentan con un sistema formal para realizar este proceso. Las empresas líderes en nuestro país están pasando de soluciones escritas en un papel a soluciones prácticas que ayudan a mejorar el rendimiento de la gestión de ventas, es decir, implementan auditorías a las ventas de tal manera que logran obtener beneficios importantes y generar más ingresos por medio de las ventas.

Respecto a lo mencionado líneas arriba, observamos que la auditoría operativa sirve para demostrar los retos de las empresas en la actualidad, por lo tanto, se debe llevar este proceso de evaluación correctamente tanto en las empresas e instituciones públicas o privadas, asegurando que el desarrollo de sus actividades se realice con eficiencia y coordinación, evitando problemas y deficiencias que pueden acarrear problemas organizacionales que influyan en la rentabilidad de la empresa.

Por tal motivo planteamos la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021?

Para resolver esta interrogante se plantea el objetivo general: Describir cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021; y se plantean los objetivos específicos siguientes:

Describir la fase de diagnóstico de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021.

Describir la fase de propuesta de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021.

Describir la fase de negociación de propuesta de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021.

Describir la fase de control de la implementación de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021.

Describir la fase de evaluación de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021.

Esta investigación es muy importante porque su relevancia está relacionada con la implementación de una auditoría operativa en el área de ventas, para conocer como contribuye a mejorar la situación comercial de la empresa.

Justificación teórica, con este estudio se pretende complementar la teoría existente respecto a la auditoría operativa, aplicándola en un contexto real como será el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. y esperar que los resultados hallados generen nuevo conocimiento.

Justificación metodológica, con este estudio se pretende diseñar nuevos instrumentos de recolección de información en función a la variable de estudio, así mismo establecer diseños de investigación contextualizados con este tema.

Justificación práctica, con este estudio se pretende dar solución a los problemas reales que existen en el área de ventas de las microempresas, además esta investigación servirá como base para futuros estudios relacionado con la variable auditoría operativa.

En cuanto a la metodología de estudio, esta investigación será cuantitativa, descriptiva, transversal y no experimental. La población de estudio estará conformada por la microempresa FECOPE E.I.R.L. En este caso la muestra estará conformada por el gerente de la empresa. La técnica a utilizar para la recolección de información será la entrevista, en cuanto al instrumento se contará con un cuestionario estructurado de acuerdo a la variable en estudio. Para el procesamiento y análisis de la información se hará uso de Microsoft Excel versión 2019, este programa nos permitirá elaborar las tablas y figuras de acuerdo a los indicadores de la variable, luego estos resultados serán analizados e interpretados coherentemente.

Una vez realizada la investigación se llegaron a los siguientes resultados:

En cuanto a la fase de diagnóstico, respecto a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la muestra de estudio, se observa que el 50% de los encuestados considera que en el área de ventas nunca existen resultados no satisfactorios que afectan negativamente a la empresa, el 70% de los encuestados considera que la empresa siempre posee algún método para identificar resultados no satisfactorios, el 80% considera que la empresa siempre implementa medidas oportunas ante resultados insatisfactorios, el 70% considera que nunca hay resultados insatisfactorios en el área en estudio y el 70% tiene en cuenta que los malos resultados encontrados en el área de ventas es debido a la deficiente gestión.

En cuanto a la fase de propuesta, respecto a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L de la ciudad de Huaraz, se observa que el 70% de los encuestados considera que en su área de trabajo siempre se elaboran estrategias que contribuyen al logro de resultados óptimos, el 70% de los encuestados considera que la empresa siempre identifica los problemas suscitados de manera rápida y el 80% tiene en cuenta que los encargados de la empresa siempre disponen oportunamente de soluciones ante los problemas identificados.

En cuanto a la fase de negociación de la propuesta, respecto a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L de la ciudad de Huaraz, se observa que el 80% de los encuestados tiene en cuenta que los encargados de la empresa siempre brindan propuestas viables y beneficiosas que ayudan a mejorar los resultados, el 90% de los encuestados considera que todo el personal de la empresa siempre trabaja en conjunto anteponiendo el bien de la empresa y el 80% considera que los trabajadores están



comprometidos con la solución de problemas que se puedan presentar en el área de trabajo.

En cuanto a la fase de control de la implementación, respecto a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L de la ciudad de Huaraz, se observa que el 60% de los encuestados considera que en la empresa siempre se diseña algún diagrama de procesos para el área de ventas, el 70% de los encuestados considera que las actividades desarrolladas en el área siempre están controladas y frecuentemente son observadas, el 70% considera que siempre los trabajadores están en constante comunicación para desarrollar su trabajo, el 70% considera que los métodos de comunicación dentro de la empresa siempre son los más adecuados y el 40% considera que siempre existe algún proceso de retroalimentación para los trabajadores del área de ventas.

En cuanto a la fase de evaluación, respecto a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L de la ciudad de Huaraz, se observa que el 50% de los encuestados considera que la empresa casi siempre se preocupa por satisfacer las necesidades de sus trabajadores del área de ventas, el 40% de los encuestados considera que la empresa siempre mide el nivel de satisfacción del personal de la empresa, el 50% considera que siempre existe se incorporan nuevos conocimientos en base a las actividades realizadas y el 40% considera que la empresa siempre realiza algún proceso de diagnóstico de requerimientos de capacitación.

Respecto al Objetivo General, se ha logrado describir el desarrollo de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021. En base a los resultados obtenidos se concluye que respecto

a la situación actual de la microempresa FECOPE se ha logrado observar que las deficiencias son mínimas, debido a que siempre se soluciona oportunamente los problemas identificados, esto se tiene como resultado de una eficiente gestión de parte de los encargados del área de ventas; además, siempre se implementan medidas oportunas que contribuyen a mejorar los procesos de ventas y por ende todos los trabajadores son beneficiados.

## **II. Revisión de la literatura**

### **2.1. Antecedentes**

#### **Antecedentes internacionales**

Taipe (2017) en la tesis titulada: “Auditoría operativa aplicada al área comercial y pos venta de FOTON S.C.C. enfocado a la gestión eficiente de los procesos”. Realizado en la ciudad de Quito, Ecuador. El objetivo general fue desarrollar una auditoría operativa al área comercial de FOTON S.C.C. que permitirá un estudio detallado acerca de sus procesos internos. La metodología usada fue realizar una auditoría operativa en las áreas comercial y posventa de FOTON del Ecuador S.C.C.; dentro de los resultados más relevantes se evidenció que no existe aprobación, difusión y comunicación a los empleados sobre los procesos existentes, los empleados no tienen claro cuáles son sus funciones debido a que muchos de ellos desempeñan varios cargos lo cual influye mucho en el cumplimiento de objetivos. Se concluye que, no existe un plan de negocios que brinde lineamientos y estrategias de negocio. En las entrevistas mantenidas con el personal del área comercial, servicio y repuestos se confirmó que no existen canales de información formales para difundir resultados de manera mensual. Se evidenció que no existen descriptivos de funciones para la totalidad del personal.

Panchi (2018) en su tesis titulada: “Auditoría operativa de los procesos de crédito, ventas y cobranza; inventarios; nómina; y tesorería de la empresa Milestone Technologies Cía. Ltda.”; realizado en la ciudad de Quito, Ecuador. El objetivo general fue examinar los procesos de crédito, ventas y cobranza; inventarios; nómina; y tesorería de la empresa Milestone Technologies Cía. Ltda.

Metodológicamente se realizó un examen de auditoría operativa con el propósito de medir los niveles de eficiencia, eficacia, economía y efectividad de las áreas involucradas. Entre los principales resultados se observa que la compañía no cuenta con flujogramas escritos de sus procesos, lo cual dificulta la correcta ejecución de las actividades, generando retrasos en la entrega de la información y la aplicación de los criterios subjetivos de cada empleado en la ejecución de sus funciones. Se concluye que, En el área de Créditos, Ventas y Cobranza no se solicita documentación suficiente a los clientes para analizar su capacidad de pago; y no se dispone de carpetas actualizadas con información relevante, lo que genera dificultad en la recuperación de cartera y podría converger en la generación de cuentas incobrables.

#### **Antecedentes nacionales**

Meza (2021) en la tesis titulada: “Auditoría operativa en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa ECOPASEM”. Realizado en la ciudad de Huancayo, Perú. El objetivo general fue optimizar y mejorar la eficiencia del personal de la empresa ECOPASEM, considerando una auditoría operativa en el área de Recursos Humanos. Se utilizó un enfoque de investigación cuantitativo y cualitativo, método de investigación deductivo-inductivo, tipo de investigación aplicada, nivel de investigación descriptivo y explicativa; Se encontró mediante la aplicación del cuestionario, su posterior procesamiento de datos en el SPSS y sus correlaciones entre variables y dimensiones mediante la prueba de hipótesis el Rho de Spearman, el cual se obtuvo como resultado un (0.827), ello refiere que hay una correlación muy alta entre las variables rentabilidad y costo de producción en la efectividad del personal de la empresa Ecopasem. Así mismo un (0.447) una correlación moderada entre las dimensiones

rentabilidad económica y costos por procesos y un (0.693) una correlación alta entre las dimensiones rentabilidad financiera y producción. Se concluye que, existe una correlación entre la rentabilidad y el costo de producción en la efectividad del personal de la empresa ECOPASEM.

Jiménez (2021) en la tesis titulada: “Auditoría operativa en el área de ventas de la empresa distribuciones VM Daviza E.I.R.L., Bagua Grande 2019”. Realizado en la ciudad de Pimentel, Perú. El objetivo general fue determinar cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la empresa Distribuciones VM Daviza E.I.R.L. Bagua Grande. El tipo de investigación fue de tipo descriptivo no experimental. Se obtuvo los siguientes resultados: se identificaron la falta de iniciativa por parte de los directivos para darle solución al problema, pues no aplican ningún tipo de acción en cuanto a Auditoría Operativa, lo cual genera un problema importante a considerar. Se concluye que, se ha podido evidenciar diferentes falencias dentro del área, todo ello a partir de la falta de control en los procesos que esta realiza, falta de soluciones oportunas a problemas o errores identificados, lo cual se da como consecuencia de la deficiente gestión de quienes dirigen la empresa, pues no se aplican medidas necesarias y oportunas que permitan que los diferentes procesos de ventas que se den de forma adecuada y se obtenga un beneficio común para la empresa y colaboradores.

Castañeda (2019) en la tesis titulada: “Auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energía eléctrica, Chiclayo 2017”. Realizado en la ciudad de Chiclayo, Perú. El objetivo general fue determinar el efecto de la auditoría operativa del proceso de compras en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energía eléctrica. La metodología se

enmarcó en un diseño no experimental, empleando un cuestionario que consta de 26 interrogantes con escala de medición Likert complementado con una guía de análisis documental. Se obtuvo los siguientes resultados: al aplicar una auditoría operativa a los procedimientos desarrollados en el proceso de compras, propiciará realizar una adecuada planificación de las compras, estimando un presupuesto apropiado que acarrea la adquisición de un determinado bien, lo cual, conlleva a optar por proveedores idóneos que concedan los requerimientos en el periodo exigido con notable calidad, reflejándose en creciente rentabilidad. Se concluye que, existe un grado de relación entre ambas variables de 0.796, valor significativo que indica que la aplicación de controles periódicos en los procesos de compra, conducirá a incrementar la rentabilidad.

Corcuera y Mayanga (2018) en la tesis titulada: “Auditoría operativa en el departamento de ventas de la empresa Plastiboom S.A.C. ubicada en el distrito de Lurigancho, 2016”. Realizado en la ciudad de Lima, Perú. El objetivo general fue evaluar la importancia y desarrollo de la evaluación de riesgos con un enfoque basado en la gestión integral de riesgos COSO ERM de una empresa industrial que pertenece al sector de fabricación de productos de plásticos. Metodológicamente se aplicó el método COSO ERM y la auditoría de ventas. Se obtuvo los siguientes resultados: la industria de plásticos muestra un alto grado de dependencia financiera con acreedores externos ya que sus activos totales han sido financiados externamente en un rango de 0.87 a 0.88 como promedio de los periodos analizados del 2015 y 2016. Se concluye que, los procesos operativos en dicha investigación no se han desarrollado de manera eficiente y efectiva por lo que no existían controles de carácter preventivo que verifique el cumplimiento de los objetivos. A pesar de que la

empresa cuenta con un certificado ISO 9001 se contemplan errores dentro los procesos de la empresa, es por eso que podemos decir que haber realizado una auditoría operativa basada en el COSO ERM nos ayudará a detectar riesgos y reducir los costos.

Zavaleta (2018) en la tesis titulada: “La auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el 2018”. Realizado en la ciudad de Lima, Perú. El objetivo general fue 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 cumplimientos de las políticas de la empresa, para así poder determinar la incidencia en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C. El tipo de investigación fue descriptivo simple. Se obtuvo los siguientes resultados: el 46.67% de los trabajadores respondieron definitivamente sí, que es de suma importancia la planificación en la auditoría operativa ya que así se llevara un buen control en el área de logística, mientras el 20% manifestaron probablemente sí, el 20% indicaron indeciso y el 13.33% indicaron probablemente no. Se concluye que, la gestión de la empresa no ha sido correctamente dirigida, ya que el encargado del área de logística no tenía conocimientos de las funciones del personal ni mucho menos de la importancia que tiene el área en la empresa, como podemos ver el área ha mostrado deficiencia e incumplimiento de sus funciones y esto se ha dado porque el encargado no ha medido el capital humano de la empresa Wari Inversiones S.A.C; los resultados que se ha obtenido han perjudicado a la empresa, ya que no habido de por medio capacitación, monitoreo ni motivación al personal.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Auditoría operativa**

#### **a) Definición**

La auditoría operativa es el proceso para evaluar objetiva y ordenadamente el desarrollo administrativo en una organización. Esto con la finalidad de identificar la eficacia de los objetivos planificados, además, mide la eficiencia de los recursos administrados, permitiendo implementar mejoras para la gestión organizacional (Villarroel, 2007).

#### **b) Objetivos**

Los objetivos que se espera lograr cuando se implementa una auditoría operativa están relacionados con:

- Buscar críticamente todas las evidencias disponibles con la finalidad de que al momento de implementarla se logre la certeza de la evaluación realizada, sin dejarse llevar por lo identificado por primera vez, debido a que se debe tener en cuenta a la organización sistemáticamente, por lo cual la evaluación debería ser completa.
- La evaluación debe aplicarse teniendo como base el diseño de un plan pertinente, con la finalidad de conseguir los objetivos planteados.
- La ejecución de este proceso debe llevarse de manera imparcial, ya que es fundamental que su desarrollo sea objetivo e independiente.
- El encargado de la aplicación debe tener el conocimiento teórico respecto a la gestión de recursos en una organización, pues este conocimiento le permitirá desarrollar la evaluación y conocer la situación real de la organización, también



se debe tener en cuenta la experiencia poseída con la finalidad de contrastar la teoría con la situación real identificada.

- Analizar y evaluar donde se originan los problemas que se han identificado en la evaluación.
- Llevar a cabo un pronóstico situacional de la administración organizacional (Villarroel, 2007).

### **c) Características**

Las características que tiene una auditoría operativa son las siguientes:

- Contribuye a reformular los objetivos y políticas organizacionales.
- Brinda ayuda a los encargados de las organizaciones con la finalidad de que puedan controlar y evaluar el desarrollo de las actividades en la organización.
- Permite que los encargados de tomar decisiones en la organización tengan una visión a largo plazo, con la finalidad de que planifiquen mejor el desarrollo de las actividades.
- Su aplicación se puede dar en todas las áreas de la organización rotativa y periódicamente.
- Su aplicación debe estar a cargo de un grupo profesional especializado con la finalidad de que integrante tenga un punto de vista diferente y general de las actividades evaluadas.
- Este proceso no debe afectar el normal desarrollo de las actividades de la organización (Villarroel, 2007).

#### **d) Normas de la auditoría operativa**

La auditoría operativa esta reglamentada de la siguiente manera permitiendo establecer el trabajo del auditor y la calidad de la ejecución.

##### **Normas personales**

- El auditor tiene que poseer adiestramiento, idoneidad, destreza, experiencia e independencia para la realización de sus funciones.
- El auditor al momento de elaborar el informe, debe hacerlo con mucho profesionalismo, diligencia y cuidado, garantizando de esta manera las conclusiones contenidas en este documento.
- El trabajo del auditor debe de ser independiente con el propósito de no alterar el trabajo de auditoría, garantizando la objetividad e imparcialidad del mismo; internamente es muy complicado implementar estas normas cuando el auditor es parte del personal de la organización (Villarroel, 2007).

##### **Normas para realizar un proceso de auditoría operativa**

- Este trabajo debe de realizarse contando con un plan adecuado, que contenga los objetivos, los componentes del control interno, el alcance, los procedimientos, los materiales y recursos disponibles.
- Este proceso de auditoría debe de comprender procedimientos válidos, pertinentes y suficientes que respalden las afirmaciones hechas en el informe (Villarroel, 2007).

## **Normas relacionadas con el informe**

- En el informe de auditoría, tiene que estar plasmada toda la información de la eficiencia, eficacia y gestión de la administración en la organización, este informe debe estar justificado pues será analizado por los encargados de la empresa.
- Él informa también contiene los objetivos de la auditoría, por qué se ha desarrollado, la metodología utilizada, el alcance, las limitaciones, las recomendaciones, sugerencias y estimaciones.
- El informe de auditoría debe ser entregado oportunamente, con la finalidad de asegurar su uso óptimo.
- Por último, el informe de auditoría debe estar enfocado fundamentalmente en la situación actual de la organización, es decir, su contenido debe ser claro, pertinente, veraz, conciso, oportuno y prudente (Villaruel, 2007).

## **e) Fases de la auditoría operativa**

### **Fase de diagnóstico**

En esta fase se debe recolectar toda la información necesaria para establecer las actividades, su conformación, recursos y materiales de la organización a auditar. También se debe prever el tiempo y los recursos disponibles para el desarrollo de la auditoría, además se deben identificar que técnicas se van a usar para recolectar la información, pudiendo ser estas, la observación, la revisión documental, la aplicación de cuestionarios y el desarrollo de entrevistas dirigidas (Mas, 2009).

### **Fase de propuesta**

Cuando ya se han identificado las primordiales falencias de la organización, es necesario elaborar una estrategia organizacional con la finalidad de minimizarlos. En esta etapa el auditor establece soluciones coherentes a los problemas encontrados, esto mediante elementos personales, materiales y procedimientos flexibles tomando en cuenta la ventajas y desventajas que puedan encontrarse (Mas, 2009).

### **Fase de negociación de la propuesta**

El encargado de realizar la auditoría debe presentar la propuesta a los directivos de la organización, dándoles a conocer las ventajas y la viabilidad de su implementación, de tal forma que ellos queden convencidos de realizar este trabajo. También, es necesario que en este proceso se tome en cuenta al personal más representativo, muy a pesar que este proceso es considerado tenso y dinámico pues los auditores observan la realidad actual de la organización. Esta fase tiene como propósito eliminar los problemas de incomprensión que se puedan presentar al momento de la implementación, porque si se supera esta etapa con éxito entonces la implementación de la auditoría permitirá la consecución de resultados óptimos (Mas, 2009).

### **Fase de control de la implementación**

En esta fase el equipo de auditoria es capacitado con la finalidad de dar inicio y regular el desarrollo de las actividades con el propósito de obtener resultados concuerden con los objetivos propuestos. También en este punto, auditor debe de controlar la implementación de la auditoría con la finalidad de evitar desviaciones y solucionar los problemas que se puedan presentar (Mas, 2009).

## **Fase de Evaluación**

Es en esta etapa donde se analizan los resultados reales de este proceso, a partir de ellos se realizarán otras auditorías contando con la firmeza y experiencia técnica obtenida (Mas, 2009).

### **2.2.2. Ventas**

#### **a) Antecedentes**

Esta actividad es una de las ocupaciones más antiguas, debido a que en el año 4000 a. C. el pueblo árabe comercializaba con otros pueblos. En una primera etapa, esta actividad se generó con los primeros asentamientos humanos, los sedentarios, los trabajos agrícolas y los trabajos de alfarería. En una siguiente etapa, se logra perfeccionar con las mejoras de los alfareros, agricultores y ganaderos. Luego, aparece la escritura y la actividad de las ventas se vuelve trascendental, debido al uso de las vías marítimas y el comercio, después surgieron los sistemas monetarios y el uso del papel moneda. Mas adelante, en el año 1480 d. C. surgen las sociedades, los seguros, las primeras transacciones bancarias, el descubrimiento de América, las guerras mundiales y otros acontecimientos. Finalmente, desde el siglo XIV hasta nuestros días se comienzan a crear las actividades relacionadas al marketing como las conocemos actualmente, aparecen personajes como Jhon Patterson y Moses Brown que son considerados como los padres de las ventas (Acosta et al., 2018).

#### **b) Definición y elementos**

La venta es una actividad que se realiza para incentivar a los posibles clientes a realizar una compra, es decir, consiste en el acto de negociar donde están

involucrados por una parte del vendedor y por la otra el comprador. Esta actividad cuenta con los siguientes elementos: la preparación, el contacto con el cliente, la presentación del producto, identificación de las necesidades de los clientes, argumentar las ventajas de la compra, brindar opciones y concretar la venta (Acosta et al., 2018).

**c) Área de ventas**

Esta área estará conformada por personal idóneo y muy importante para la toma de decisiones por parte de los directivos, los cuales establecen tareas y responsabilidades de acuerdo a las funciones que tiene cada trabajador, todo esto con la finalidad de lograr los objetivos trazados en la organización (Acosta et al., 2018).

**2.3. Marco conceptual**

**a) Resultados no satisfactorios**

Cuando se ha realizado el análisis de los procedimientos, actividades y estructuras y del nivel de adecuación de los resultados con los recursos disponibles y los objetivos propuestos; y se encuentran incoherencias entre la situación real de la organización y la posición ideal del trabajo de auditoría de deben impulsar una serie de cambios con la finalidad de equiparar estas dos situaciones (Mas, 2009).

**b) Elaboración de estrategias**

Consiste en la planificación de actividades y procesos para llevar a cabo el trabajo de auditoría, considerando el profesionalismo de los auditores y el equipo responsable, también se debe tener en cuenta la situación de la organización, el tiempo de duración de la auditoría, y la identificación de dificultades (Soto, 2006).

**c) Propuestas de mejora**

Una vez que se ha planificado el trabajo de auditoría, este debe ser estudiado y evaluado apropiadamente para establecer el grado de confianza y consecuentemente establecer el alcance, las oportunidades, los procedimientos y las mejoras a proponer en el estudio (Paredes, 2014).

**d) Compromiso laboral**

Nos referimos a compromiso laboral, cuando el personal de una organización está comprometido con la producción de resultados concretos que contribuyan al crecimiento de la empresa. También, se manifiesta cuando los trabajadores participan y proponen nuevas ideas empresariales y proyectos (Peralta et al., 2007).

**e) Observación de procesos**

Es el elemento fundamental en todo proceso de indagación; es esta se apoya el encargado del estudio para recoger el mayor número de datos de la organización, se realiza esta actividad para controlar el desarrollo de los procesos en cada área de trabajo de la organización (Díaz, 2011).

**f) Comunicación de los participantes**

Se refiere al proceso de interacción en el cual los participantes comparten información clara, precisa y concisa. También es el intercambio de mensajes entre los integrantes de un equipo de trabajo (Bermúdez, 2016).

**g) Medición del grado de satisfacción**

Es establecida por el nivel de recompensas recibidas por el trabajador y la equidad percibida con las recibidas por los compañeros de trabajo. Es decir, estamos ante un doble análisis: en primer lugar, se tiene al trabajador respecto a su

desempeño y aptitudes y lo que cree obtener en compensación a sus resultados; luego están los compañeros de trabajo, porque se hace una comparación entre las compensaciones y los resultados (Boada, 2019).

#### **h) Incorporación de nuevos conocimientos**

Es el efecto fundamental en la fase de evaluación, debido a que permite incrementar la calidad de los procesos y garantizar la mejora continua, principalmente se trata de brindar a los trabajadores mecanismos estratégicos para hacerle frente a los cambios que se puedan implementar en la empresa. Este proceso de debe ejecutar en función a metas y objetivos en el menor tiempo posible (Castro et al., 2019).

### **III. Hipótesis**

La investigación no cuenta con hipótesis, debido a que se va a estudiar la variable de manera descriptiva simple y de caso.



## **IV. Metodología**

### **4.1. Diseño de la investigación**

#### **a) Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo cuantitativo. Porque se realizó la recolección y análisis de datos de tal manera que se pudo dar respuesta a las preguntas de investigación planteadas y comprobar las hipótesis establecidas, las cuales fueron presentadas mediante números analizados a través del uso métodos estadísticos (Hernández et al., 2014).

#### **b) Nivel de investigación**

El nivel de la investigación será descriptivo. Dado que se va a describir la variable auditoría operativa tal como se encuentra en su contexto, en este caso, en la microempresa FECOPE E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

El diseño de la investigación fue no experimental de tipo transversal. No experimental porque la investigación se realizó sin manipular la variable, debido a que solo se observó los fenómenos en su contexto natural que luego fueron analizarlos. De tipo transversal porque la recolección de datos se realizó en un solo momento. El propósito fue describir la variable y sus características en un momento determinado (Hernández et al., 2014).

### **4.2. Población y muestra**

#### **a) Población**

El universo o población está constituido por todos los elementos que pertenecen al contexto donde se va a realizar la investigación. Para la presente

investigación se compone de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz.

#### **b) Muestra**

El Es una parte o subgrupo representativo de la población, donde los resultados obtenidos se van a poder generalizar para toda la población. En nuestro estudio la muestra estará conformada por el gerente y los 9 trabajadores del área de venta de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz. Es decir, la muestra estuvo conformada por 10 personas.

### **4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores**

#### **Variable 1: Auditoría operativa**

La auditoría operativa es el proceso para evaluar objetiva y ordenadamente el desarrollo administrativo en una organización. Esto con la finalidad de identificar la eficacia de los objetivos planificados, además, mide la eficiencia de los recursos administrados, permitiendo implementar mejoras para la gestión organizacional (Villarroel, 2007).



Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>AUDITORÍA OPERATIVA</b>	La auditoría operativa es el proceso para evaluar objetiva y ordenadamente el desarrollo administrativo en una organización. Esto con la finalidad de identificar la eficacia de los objetivos planificados, además, mide la eficiencia de los recursos administrados, permitiendo implementar mejoras para la gestión organizacional (Villarroel, 2007).	Fase de diagnóstico	Resultados no satisfactorios identificados	¿Considera que en el área de ventas existen resultados no satisfactorios que afectan negativamente negativa a su empresa?
				¿la empresa posee algún método para identificar resultados no satisfactorios?
				¿Su empresa toma medidas inmediatas ante los resultados no satisfactorios identificados en el área de ventas?
			Causas de los resultados negativos	¿Existen resultados negativos en el área de ventas de su empresa?
		¿Considera que los resultados negativos que se dan el área de ventas, son causa de la mala gestión de la misma?		
		Fase de propuesta	Elaboración de estrategias de organización	¿La empresa donde trabaja elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas?
				Soluciones de los problemas planteados
			¿Considera que la empresa brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas?	
		Fase de negociación de la propuesta	Propuestas de mejora organizacionales	¿Considera que su empresa brinda propuestas de mejora que resultan ser ventajosas y viables para su aplicación?
			Compromiso laboral	¿Considera que todo el personal de la empresa trabaja en conjunto anteponiendo el bien de la empresa?
		Fase de control de la implementación		Observación de los procesos
			¿la empresa diseña algún diagrama de procesos para el área de ventas?	
¿Los procesos desarrollados por el área de ventas de su empresa son controlados y observados con frecuencia?				

			Comunicación de los participantes	¿Existe comunicación constante entre los trabajadores del área de ventas de la empresa?
				¿Considera que los métodos de comunicación dentro de la empresa son los más adecuados?
				¿Existe algún proceso de retroalimentación para los trabajadores del área de ventas?
		Fase de evaluación	Medición del grado de satisfacción	¿Considera que la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades de sus trabajadores del área de ventas?
				¿La empresa realiza una medición constante del grado de satisfacción de los trabajadores del área de ventas?
			Incorporación de nuevos conocimientos	¿Existe incorporación de nuevos conocimientos para los trabajadores del área de ventas de su empresa a partir de acciones que esta realiza?
				¿La empresa realiza algún proceso de diagnóstico de requerimientos de capacitación?

#### **4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica de recolección de datos que se va a utilizar en la investigación será la encuesta y la revisión documental; y el instrumento a utilizar en la investigación será el cuestionario; que estará diseñado con preguntas que garanticen la confiabilidad y validez de la información.

#### **4.5. Plan de análisis**

La técnica para el procesamiento y análisis de la información se va a realizar en forma cuantitativa a través de medios informáticos. Para el procesamiento de la información se usará el software Microsoft Excel 2019, que cuenta con potentes técnicas específicas que facilitan el ordenamiento de información para una mayor comprensión. En el desarrollo de nuestra investigación se realizará un análisis descriptivo, utilizando tablas y gráficos e interpretando cada una de ellas.



#### 4.6. Matriz de consistencia

Título de la tesis: Auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	
¿Cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021?	Describir cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021.	La investigación no cuenta con hipótesis, debido a que se va a estudiar la variable de manera descriptiva y de caso.	En el desarrollo de la investigación se utilizará el diseño de investigación descriptivo, no experimental, bibliográfico, documental y de caso. La técnica de recolección de datos será la encuesta mediante la aplicación de un cuestionario al gerente y los 9 trabajadores del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. y para la parte documental se utilizará la técnica de la revisión bibliográfica.
	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>		
	Describir la fase de diagnóstico de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021.		
	Describir la fase de propuesta de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021.		
	Describir la fase de negociación de propuesta de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021.		
	Describir la fase de control de la implementación de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021.		
	Describir la fase de evaluación de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021.		



#### **4.7. Principios éticos**

En la investigación se tomó en cuenta los siguientes principios de acuerdo al código de ética de la investigación vigente en la universidad:

**Protección a las personas:** se respetó la dignidad humana, su identidad, su diversidad, confidencialidad y privacidad; por ser ellos el fin de nuestra investigación mas no el medio, respetamos sus derechos fundamentales durante la investigación.

**Libre participación y derecho a estar informado:** respetamos la voluntad de participación de las personas involucradas en nuestra investigación y el derecho a estar informados.

**Beneficencia no maleficencia:** como investigadores identificamos los daños y riesgos que puedan afectar a los participantes de nuestra investigación para así poder disminuir los efectos negativos y maximizar beneficios.

**Justicia:** respetamos la equidad y la justicia de las personas permitiendo acceder a los resultados de nuestra investigación.

**Integridad científica:** mantuvimos la integridad científica dentro de nuestra investigación, evaluando y declarando daños, riesgos y beneficios que puedan afectar a las personas participantes en nuestra investigación.

## V. Resultados

### 5.1. Resultados

**Tabla 1**

*¿Considera que en el área de ventas existen resultados no satisfactorios que afectan negativamente a la empresa?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	50%
Casi nunca	4	40%
A veces	1	10%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

**Tabla 2**

*¿La empresa posee algún método para identificar resultados no satisfactorios?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	30%
Siempre	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

**Tabla 3**

*¿La empresa toma medidas inmediatas ante los resultados no satisfactorios identificados en el área de ventas?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	20%
Siempre	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

**Tabla 4***¿Existen resultados negativos en el área de ventas de la empresa?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	20%
Casi nunca	7	70%
A veces	1	10%
Casi siempre	0	0%
Siempre	0	0%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz**Elaboración:** Propia**Tabla 5***¿Considera que los resultados negativos que se dan en el área de ventas, son causa de la mala gestión de la misma?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	20%
Casi siempre	7	70%
Siempre	1	10%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz**Elaboración:** Propia**Tabla 6***¿La empresa donde trabaja elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas?*

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	30%
Siempre	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz**Elaboración:** Propia

**Tabla 7**

*¿Considera que la empresa identifica los problemas suscitados de manera rápida?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	30%
Siempre	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

**Tabla 8**

*¿Considera que la empresa brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	20%
Siempre	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

**Tabla 9**

*¿Considera que la empresa brinda propuestas de mejora que resultan ser ventajosas y viables para su aplicación?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	20%
Siempre	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

**Tabla 10**

*¿Considera que todo el personal de la empresa trabaja en conjunto anteponiendo el bien de la empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	1	10%
Siempre	9	90%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

**Tabla 11**

*¿Existe compromiso por parte de los trabajadores de la empresa para resolver los problemas que se han identificado dentro del área de ventas?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	2	20%
Siempre	8	80%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

**Tabla 12**

*¿La empresa diseña algún diagrama de procesos para el área de ventas?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	3	30%
Siempre	6	60%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

**Tabla 13**

*¿Los procesos desarrollados por el área de ventas de la empresa son controlados y observados con frecuencia?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	30%
Siempre	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

**Tabla 14**

*¿Existe comunicación constante entre los trabajadores del área de ventas de la empresa?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	30%
Siempre	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

**Tabla 15**

*¿Considera que los métodos de comunicación dentro de la empresa son los más adecuados?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	0	0%
Casi siempre	3	30%
Siempre	7	70%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

**Tabla 16***¿Existe algún proceso de retroalimentación para los trabajadores del área de ventas?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	20%
Casi siempre	4	40%
Siempre	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz**Elaboración:** Propia**Tabla 17***¿Considera que la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades de sus trabajadores del área de ventas?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	5	50%
Siempre	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz**Elaboración:** Propia**Tabla 18***¿La empresa realiza una medición constante del grado de satisfacción de los trabajadores del área de ventas?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	20%
Casi siempre	4	40%
Siempre	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz**Elaboración:** Propia

**Tabla 19**

*¿Existe incorporación de nuevos conocimientos para los trabajadores del área de ventas de la empresa a partir de acciones que esta realiza?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	1	10%
Casi siempre	4	40%
Siempre	5	50%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

**Tabla 20**

*¿La empresa realiza algún proceso de diagnóstico de requerimientos de capacitación?*

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	0	0%
Casi nunca	0	0%
A veces	2	20%
Casi siempre	4	40%
Siempre	4	40%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz

**Elaboración:** Propia

## **5.2. Análisis de resultados**

### **5.2.1. Fase de diagnóstico**

Respecto a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a la muestra de estudio, se observa que el 50% de los encuestados considera que en el área de ventas nunca existen resultados no satisfactorios que afectan negativamente a la empresa, el 70% de los encuestados considera que la empresa siempre posee algún método para identificar resultados no satisfactorios, el 80% considera que la empresa siempre implementa medidas oportunas ante resultados insatisfactorios, el 70% considera que nunca hay resultados insatisfactorios en el área en estudio y el 70% tiene en cuenta que los malos resultados encontrados en el área de ventas es debido a la deficiente



gestión (ver tablas 01 al 05). Los resultados antes expuestos se relacionan con los resultados obtenidos por Jiménez (2021) donde señala que el 43% de los colaboradores considera que en el área de ventas nunca existen resultados no satisfactorios que afectan de manera negativa a la empresa, el 29% considera que siempre la empresa toma medidas inmediatas ante los resultados no satisfactorios identificados en el área de ventas, el 29% considera que nunca existen resultados negativos en el área de ventas de la empresa y el 43% considera que los resultados negativos que se dan en el área de ventas a veces son causa de la mala gestión de la misma. Por Corcuera y Mayanga (2018) que señalan que la falta de actividades de supervisión afecta operativamente al área de ventas de una empresa, por eso es necesario mejorar la gestión mediante el conocimiento de las responsabilidades y deberes de cada trabajador en función a la actividad realizada.

De acuerdo al análisis de los resultados antes mencionados, se puede observar claramente que la auditoría operativa se encarga de formular y presentar una opinión respecto a la parte administrativa, gerencial y operativa de una empresa, enfatizando en el nivel de eficiencia y efectividad con que se disponen los recursos humanos, financieros y materiales, mediante la implementación de controles, políticas y acciones correctivas; así también, genera habilidades en todos los involucrados para la identificación de problemas operacionales que puedan afectar los resultados esperados por la empresa.

### **5.2.2. Fase de propuesta**

Respecto a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L de la ciudad de Huaraz, se observa que el 70% de los encuestados considera que en su área de trabajo siempre

se elaboran estrategias que contribuyen al logro de resultados óptimos, el 70% de los encuestados considera que la empresa siempre identifica los problemas suscitados de manera rápida y el 80% tiene en cuenta que los encargados de la empresa siempre disponen oportunamente de soluciones ante los problemas identificados (ver tablas 06 al 08). Los resultados antes expuestos se relacionan con los resultados obtenidos por Jiménez (2021) donde señala que el 29% de los encuestados considera que la empresa donde trabaja casi siempre elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas y el 29% considera que la empresa siempre brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas. Por Castañeda (2019) donde menciona que se deben establecer medidas y estrategias que contribuyan a mejorar la administración de operaciones de una empresa, para lograr esto se debe capacitar continuamente a los trabajadores del área correspondiente de tal manera que puedan optimizar el desarrollo de sus actividades apropiadamente, optando siempre por obtener resultados beneficiosos para toda la empresa.

De acuerdo al análisis de los resultados antes mencionados, se puede observar que es necesario planificar estrategias relacionadas con el logro de resultados óptimos para la empresa, para lograr esto se debe poner mayor énfasis en la implementación de evaluaciones periódicas a cada una de las operaciones que se realizan en el área de ventas, esto permitirá identificar deficiencias en los procesos de administración de los recursos humanos, financieros y materiales e implementar acciones dirigidas a solucionarlas oportunamente.

### **5.2.3. Fase de negociación de la propuesta**

Respecto a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L de la ciudad de Huaraz, se

observa que el 80% de los encuestados tiene en cuenta que los encargados de la empresa siempre brindan propuestas viables y beneficiosas que ayudan a mejorar los resultados, el 90% de los encuestados considera que todo el personal de la empresa siempre trabaja en conjunto anteponiendo el bien de la empresa y el 80% considera que los trabajadores están comprometidos con la solución de problemas que se puedan presentar en el área de trabajo (ver tablas 09 al 11). Los resultados antes expuestos se relacionan con los resultados obtenidos por Jiménez (2021) donde señala que la mayoría considera que la empresa brinda propuestas de mejora que tienen beneficios y son viables al momento de aplicarlas; y el 57% considera que los colaboradores de la empresa siempre están comprometidos para identificar problemas y resolverlos en equipo. Por Meza (2021) donde señala que la mayoría de los trabajadores encuestados cumplen a conciencia sus funciones y saben exactamente cuál es la responsabilidad que tiene cada puesto de trabajo y como esto se relaciona con el logro de los objetivos de la empresa, además, el cumplimiento de sus funciones está relacionado con incrementar la producción de la empresa lo que se verá reflejado en las ganancias obtenidas por el servicio brindado.

De acuerdo al análisis de los resultados antes mencionados, se puede observar la auditoría operativa es muy importante y fundamental para mejorar la gestión de las empresas, debido a que contribuye a mejorar la relación laboral entre el personal, los directivos y la gerencia, es decir, la realización de actividades de manera eficiente y comprometida incrementa la motivación de todo el personal lo que conlleva a trabajar en equipo para la solución de problemas de forma rápida y oportuna.

#### **5.2.4. Fase de control de la implementación**

Respecto a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L de la ciudad de Huaraz, se observa que el 60% de los encuestados considera que en la empresa siempre se diseña algún diagrama de procesos para el área de ventas, el 70% de los encuestados considera que las actividades desarrolladas en el área siempre están controladas y frecuentemente son observadas, el 70% considera que siempre los trabajadores están en constante comunicación para desarrollar su trabajo, el 70% considera que los métodos de comunicación dentro de la empresa siempre son los más adecuados y el 40% considera que siempre existe algún proceso de retroalimentación para los trabajadores del área de ventas (ver tablas 12 al 16). Los resultados antes expuestos se relacionan con los resultados obtenidos por Jiménez (2021) donde señala que el 57% considera que los procesos que se desarrollan en el área de ventas siempre están bajo control y observación por parte del encargado de la empresa, la mayoría de colaboradoras considera que existe constante comunicación entre todos los trabajadores relacionados con el área de ventas. Por Mas (2009) donde señala que en un proceso de implementación de la auditoría operativa se deben de realizar necesariamente controles con la finalidad de identificar y minimizar las desviaciones que se puedan encontrar en el proceso; todo esto permitirá que la empresa tenga conocimiento del desarrollo de sus actividades con el propósito de identificar oportunamente errores dentro de la empresa y proponer alternativas de solución que deberán ser comunicadas a todos los trabajadores.

De acuerdo al análisis de los resultados antes mencionados, se puede observar que es muy importante implementar medidas de control que sean aplicadas por

auditores internos, esta actividad permitirá mejorar y consolidar los procesos operativos en la empresa.

#### **5.2.5. Fase de evaluación**

Respecto a los resultados obtenidos de la encuesta aplicada al personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L de la ciudad de Huaraz, se observa que el 50% de los encuestados considera que la empresa casi siempre se preocupa por satisfacer las necesidades de sus trabajadores del área de ventas, el 40% de los encuestados considera que la empresa siempre mide el nivel de satisfacción del personal de la empresa, el 50% considera que siempre existe se incorporan nuevos conocimientos en base a las actividades realizadas y el 40% considera que la empresa siempre realiza algún proceso de diagnóstico de requerimientos de capacitación (ver tablas 17 al 20). Los resultados antes expuestos se relacionan con los resultados obtenidos por Jiménez (2021) donde señala que la mayoría de los colaboradores considera que la empresa está en constante medición del nivel de satisfacción de los trabajadores del área de ventas, el 43% considera que la empresa siempre incorpora nuevos conocimientos mediante capacitaciones dirigidas a todos los trabajadores del área de ventas. Por Corcuera y Mayanga (2018) donde señalan que todo el personal de la empresa cumple un papel fundamental para el logro de la efectividad organizacional, es por esto que cada uno de ellos debe conocer sus responsabilidades y la forma de cómo mejorar continuamente el desarrollo de sus actividades, para esto la empresa tiene que estar comprometida en mejorar competitivamente a todos los trabajadores mediante capacitaciones, actualizaciones y beneficios que lograrán incrementar el grado de satisfacción de cada uno de ellos,

esto a su vez se verá reflejado en el desarrollo de sus funciones, logrando la productividad de toda la empresa.

De acuerdo al análisis de los resultados antes mencionados, se puede observar que la mejora continua de los trabajadores de una empresa influye positivamente en el logro de resultado óptimos para la organización, entonces cuando el trabajador está motivado, capacitado y preparado para cumplir eficientemente con sus funciones evitara retrasarse y cometer errores que perjudiquen a la empresa. Por eso la implementación de este tipo de actividades mejorará la gestión internamente y la empresa contará con trabajadores motivados, informados y comprometidos con el desarrollo de su trabajo.

## **VI. Conclusiones y Recomendaciones**

### **6.1. Conclusiones**

- a. Respecto al Objetivo General, se ha logrado describir cómo se desarrolla la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021. En base a los resultados obtenidos se concluye que respecto a la situación actual de la microempresa FECOPE con relación a la auditoría operativa en el área de ventas se ha logrado observar que las deficiencias son mínimas, debido a que siempre se soluciona oportunamente los problemas identificados, esto se tiene como resultado de una eficiente gestión de parte de los encargados del área de ventas; además, siempre se implementan medidas oportunas que contribuyen a mejorar los procesos de ventas y por ende todos los trabajadores son beneficiados.
- b. Respecto al Objetivo Específico 1, se ha logrado describir la fase de diagnóstico de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021. En base a los resultados obtenidos se concluye que en el área de ventas de la empresa los resultados no satisfactorios son mínimos, debido a que la empresa posee métodos para la identificación de los mismos, además, se toman las medidas oportunamente cuando estos son identificados, también los resultados negativos son mínimos, sin embargo, estos son causados por la mala gestión del área de ventas.
- c. Respecto al Objetivo Específico 2, se ha logrado describir a fase de propuesta de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021. Se concluye que el área de ventas de la empresa

elabora estrategias que permiten la identificación de problemas de tal manera que se puede dar soluciones oportunas y rápidas que conlleven al logro de resultados positivos.

- d. Respecto al Objetivo Específico 3, se ha logrado describir la fase de negociación de propuesta de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021. Se concluye que el área de ventas de la empresa dispone de personal comprometido con la mejora continua del área y el trabajo en equipo que conlleve al desarrollo de la misma, además los encargados de la empresa establecen propuestas de mejora considerando las ventajas y viabilidad que están puedan tener luego de ser implementadas en el área de ventas.
- e. Respecto al Objetivo Específico 4, se ha logrado describir la fase de control de la implementación de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021. Se concluye que el área de ventas de la empresa dispone de un diagrama de procesos que es controlado y observado frecuentemente con la finalidad de que se cumpla óptimamente con lo establecido, así también, los trabajadores están en constante comunicación para el desarrollo de sus actividades debido a que la empresa dispone de métodos de comunicación adecuados al área de ventas, además se desarrollan procesos de retroalimentación para fortalecer la información compartida y que está a su vez contribuya a mejorar el desempeño de los trabajadores con la finalidad de obtener resultados positivos para la empresa.
- f. Respecto al Objetivo Específico 5, se ha logrado describir la fase de evaluación de la auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE



E.I.R.L. en la ciudad de Huaraz, 2021. Se concluye que la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades del personal del área de ventas respecto al desempeño de sus funciones, entonces se realiza una evaluación respecto a la incorporación de nuevos conocimientos a través de procesos de capacitación dirigidas a los trabajadores, una vez realizada estas actividades se procede a medir continuamente el grado de satisfacción de los mismos.

## **6.2. Recomendaciones**

- a. Respecto al Objetivo General, se recomienda que los encargados del área de ventas implementen auditorias operativas periódicamente que permitan medir el grado de cumplimiento de las funciones de los trabajadores teniendo en cuenta los procesos que se desarrollan en el área y solucionar cualquier imprevisto que se presente con anticipación.
- b. Respecto al Objetivo Específico 1, se recomienda que los encargados del área de ventas implementen continuamente métodos que ayuden a minimizar los resultados no satisfactorios en la empresa, de esta forma también se mejorará la gestión de la misma.
- c. Respecto al Objetivo Específico 2, se recomienda que los encargados del área de ventas establezcan periódicamente estrategias que permitan la identificación oportuna de los problemas que se puedan presentar y solucionarlos en el menor tiempo posible.
- d. Respecto al Objetivo Específico 3, se recomienda que los encargados del área de ventas incentiven continuamente el trabajo en equipo con la finalidad de solucionar oportunamente los problemas identificados en la empresa.

- e. Respecto al Objetivo Específico 4, se recomienda que los encargados del área de ventas implementen periódicamente procesos de retroalimentación que contribuyan a mejorar el desempeño de los trabajadores.
- f. Respecto al Objetivo Específico 5, se recomienda que los encargados del área de ventas realicen capacitaciones continuamente de la manera que los trabajadores dispongan de nuevos conocimientos que le ayuden a desempeñar mejor sus funciones.

## **Aspectos complementarios**

### **Referencias bibliográficas**

- Acosta, M., Salas, L., Jiménez, M. & Guerra, A. (2018). *La administración de ventas*. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/La-administracion-de-ventas.pdf>
- Bermúdez, R. (2016). *La comunicación interna en las organizaciones*.  
<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/7425/4/TFM000339.pdf>
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú*.  
<https://revistas.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/download/398/740>
- Castañeda, J. (2019). *Auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energía eléctrica, Chiclayo 2017* [tesis de titulación, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional.  
[http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1930/TL\\_Castac3%b1edaAhumadaJessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/1930/TL_Castac3%b1edaAhumadaJessica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, L., Peñaloza, A. y López, L. (2019). *Plan de mejoramiento para el área de recursos humanos de la empresa Tres Cimas S.A.S* [tesis de titulación, Universidad Libre Seccional de Pereira]. Repositorio Institucional.  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20138/PLAN%20D>

E%20MEJORAMIENTO%20PARA%20EL%20AREA%20DE%20RECUR  
SOS%20HUMANOS.pdf?sequence=1

Corcuera, H. y Mayanga, J. (2018). *Auditoría operativa en el departamento de ventas de la empresa Plastiboom S.A.C. ubicada en el distrito de Lurigancho, 2016* [tesis de titulación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional.

[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14288/Corcuera%20Poveda%2c%20Hustyne%20Milett\\_Mayanga%20Portal%2c%20Jean%20Paul%20Martin\\_PARCIAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/14288/Corcuera%20Poveda%2c%20Hustyne%20Milett_Mayanga%20Portal%2c%20Jean%20Paul%20Martin_PARCIAL.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Díaz, L. (2011). *La observación*.

[http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La\\_observacion\\_Lidia\\_Diaz\\_Sanjuan\\_Texto\\_Apoyo\\_Didactico\\_Metodo\\_Clinico\\_3\\_Sem.pdf](http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/publicaciones/La_observacion_Lidia_Diaz_Sanjuan_Texto_Apoyo_Didactico_Metodo_Clinico_3_Sem.pdf)

Giménez, D. (2017). *¿Cuándo debe someterse una empresa a una auditoría?*

<https://www.sage.com/es-es/blog/cuando-debesometerse-una-empresa-a-una-auditoria/>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.

México: Mc Graw Hill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Jiménez, I. (2021). *Auditoría operativa en el área de ventas de la empresa*

*distribuciones VM Daviza E.I.R.L., Bagua Grande 2019* [tesis de titulación, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional.

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7912/Jim%20a9nez%20Jara%20Irene.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mas, J. (2009). *La auditoría operativa en la práctica: técnicas de mejora*

*organizativa*. Marcombo. <https://elibro.net/es/lc/bibsipan/titulos/45906>

Meza, N. (2021). *Auditoría operativa en el área de recursos humanos para mejorar*

*la eficiencia del personal de la empresa ECOPASEM* [Trabajo de investigación, Universidad Continental de Huancayo]. Repositorio Institucional.

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10402/1/IV\\_FC\\_E\\_310\\_TI\\_Meza\\_Gala\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10402/1/IV_FC_E_310_TI_Meza_Gala_2021.pdf)

Panchi, W. (2018). *Auditoría operativa de los procesos de crédito, ventas y*

*cobranza; inventarios; nómina; y tesorería de la empresa Milestone Technologies Cía. Ltda.* [tesis de titulación, Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14872/Trabajo%20de%20Titulaci%20b3n%20PUCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paredes, J. (2014). *Auditoría I*. [https://dokumen.site/download/auditoria-i-pdfpdf-](https://dokumen.site/download/auditoria-i-pdfpdf-a5b39f00c36aeb)

[a5b39f00c36aeb](https://dokumen.site/download/auditoria-i-pdfpdf-a5b39f00c36aeb)

Peralta, M., Santofimio, A. y Segura, V. (2007). *El compromiso laboral: Discursos*

*en la organización*. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/pdc/n19/n19a05.pdf>

RSM Perú. (2018). *Conoce la importancia de la Auditoría para las empresas*.

<https://www.rsm.global/peru/es/news/conoce-la-importancia-dela-auditoria-para-empresas>

Soto, M. (2006). *Auditoría Operativa y de servicios*. <https://docplayer.es/169519721-Texto-universitario-compilado-de-auditoria-operativa-y-de-servicios.html>

SUNAT (2003). *La ley N° 28015, Ley de promoción y formalización de La Micro y Pequeña Empresa*. Lima.

<http://www.sunat.gob.pe/orientacion/mypes/normas/ley-28015.pdf>

Taibe, M. (2017). *Auditoría operativa aplicada al área comercial y pos venta de FOTON S.C.C. enfocado a la gestión eficiente de los procesos* [tesis de titulación, Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio Institucional.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13441/Trabajo%20de%20Titulaci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ULADECH. (2019). *Código de ética para la investigación versión 002*. Chimbote:

<https://www.uladech.edu.pe/images/stories/universidad/documentos/2016/codigo-de-etica-para-la-investigacion-v001.pdf>.

Villarroel, E. (2007). *Auditoria Operativa*. Universidad Central.

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

Zavaleta, J. (2018). *La auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el 2018* [tesis de titulación, Universidad Peruana de las Américas]. Repositorio Institucional.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/457/LA%20AUDITOR%c3%8dA%20OPERATIVA%20INCIDE%20EN%20EL%20DESARROLLO%20EMPRESARIAL%20DE%20WARI%20INVERSIONES%20S.A.C.%20EN%20EL%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Anexos

### Anexo 01: Encuesta dirigida al gerente y personal del área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de Huaraz, 2021.

El cuestionario que se presenta a continuación tiene por objetivo recolectar información acerca de auditoría operativa en el área de ventas de la microempresa FECOPE E.I.R.L. de la ciudad de Huaraz, en el 2021. Esta información se usará solo para fines académicos y para la investigación, por lo que agradecemos su participación.

Por lo que se solicita responder con sinceridad, veracidad y con total libertad, marcando el casillero de la alternativa que considere pertinente.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Considera que en el área de ventas existen resultados no satisfactorios que afectan negativamente negativa a su empresa?					
2	¿la empresa posee algún método para identificar resultados no satisfactorios?					
3	¿Su empresa toma medidas inmediatas ante los resultados no satisfactorios identificados en el área de ventas?					
4	¿Existen resultados negativos en el área de ventas de su empresa?					
5	¿Considera que los resultados negativos que se dan el área de ventas, son causa de la mala gestión de la misma?					
6	¿La empresa donde trabaja elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas?					
7	¿Considera que la empresa identifica los problemas suscitados de manera rápida?					
8	¿Considera que la empresa brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas?					
9	¿Considera que su empresa brinda propuestas de mejora que resultan ser ventajosas y viables para su aplicación?					
10	¿Considera que todo el personal de la empresa trabaja en conjunto anteponiendo el bien de la empresa?					
11	¿Existe compromiso por parte de los trabajadores de la empresa para resolver los problemas que se han identificado dentro del área de ventas?					
12	¿la empresa diseña algún diagrama de procesos para el área de ventas?					

13	¿Los procesos desarrollados por el área de ventas de su empresa son controlados y observados con frecuencia?					
14	¿Existe comunicación constante entre los trabajadores del área de ventas de la empresa?					
15	¿Considera que los métodos de comunicación dentro de la empresa son los más adecuados?					
16	¿Existe algún proceso de retroalimentación para los trabajadores del área de ventas?					
17	¿Considera que la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades de sus trabajadores del área de ventas?					
18	¿La empresa realiza una medición constante del grado de satisfacción de los trabajadores del área de ventas?					
19	¿Existe incorporación de nuevos conocimientos para los trabajadores del área de ventas de su empresa a partir de acciones que esta realiza?					
20	¿La empresa realiza algún proceso de diagnóstico de requerimientos de capacitación?					

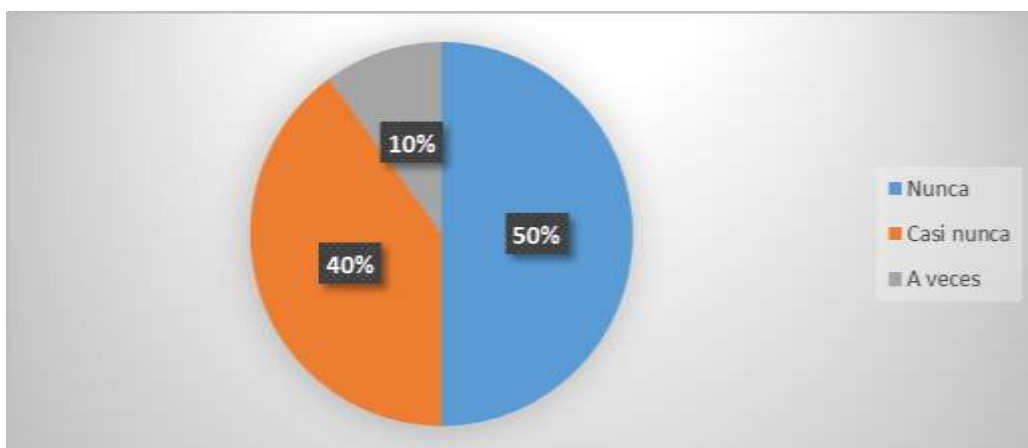
Muchas gracias.



## FIGURAS ESTADÍSTICAS

**Figura 1**

Considera que en el área de ventas existen resultados no satisfactorios que afectan negativamente a la empresa.

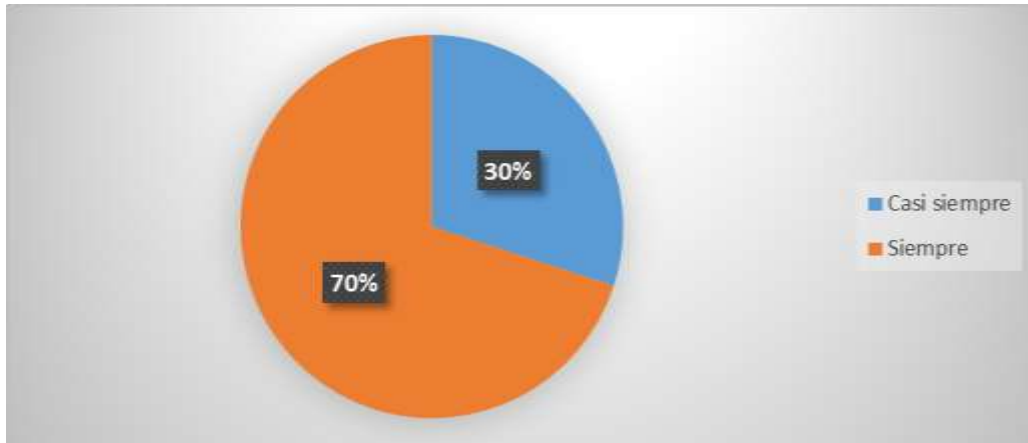


**Fuente:** Tabla 1

**Interpretación:** En la tabla 1 y figura 1 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 50% considera que en el área de ventas nunca existen resultados no satisfactorios que afecten negativamente a la empresa, 50% considera que casi nunca sucede esto y el 10% considera que sucede a veces.

## Figura 2

La empresa posee algún método para identificar resultados no satisfactorios.

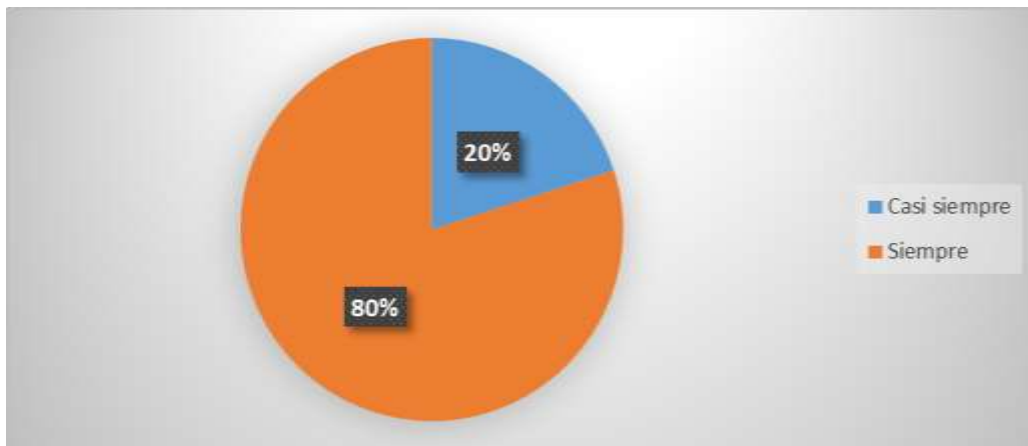


**Fuente:** Tabla 2

**Interpretación:** En la tabla 2 y figura 2 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 70% considera que la empresa siempre posee algún método para identificar resultados no satisfactorios y el 30% considera que casi siempre.

### Figura 3

La empresa toma medidas inmediatas ante los resultados no satisfactorios identificados en el área de ventas.

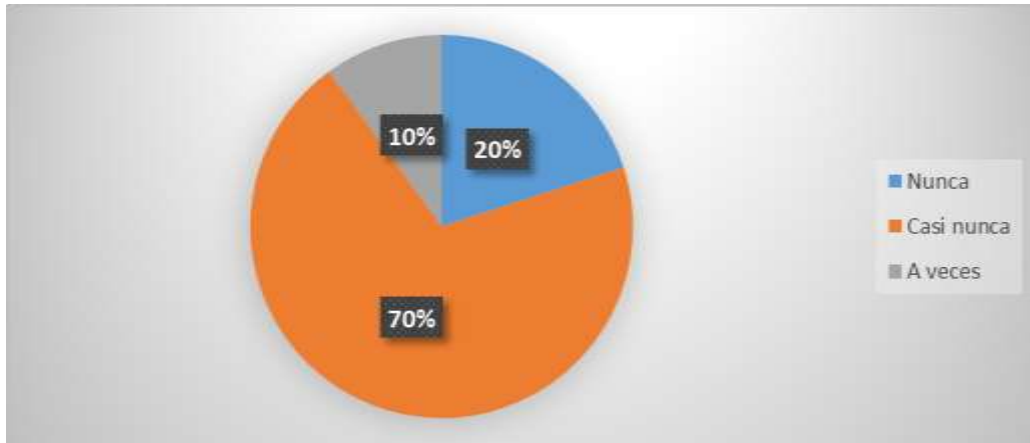


**Fuente:** Tabla 3

**Interpretación:** En la tabla 3 y figura 3 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 80% considera que la empresa siempre toma medidas inmediatas ante los resultados no satisfactorios identificados en el área de ventas y 20% considera que casi siempre.

**Figura 4**

Existen resultados negativos en el área de ventas de la empresa.

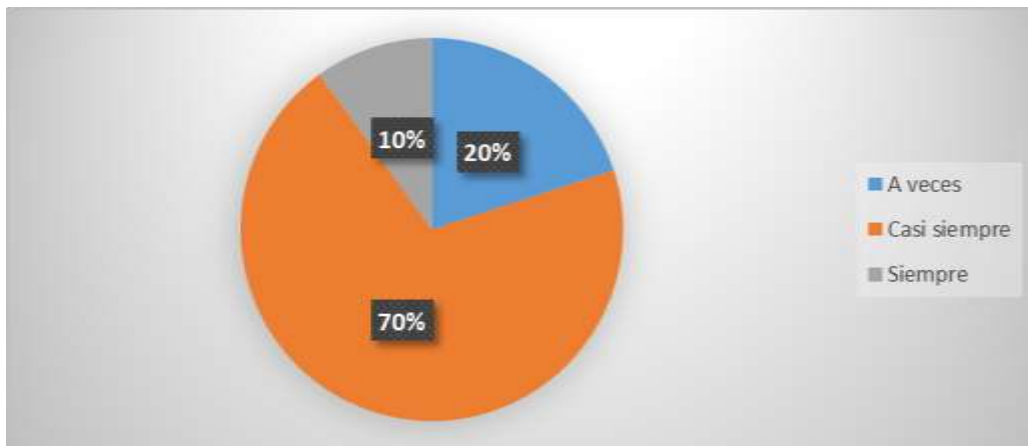


**Fuente:** Tabla 4

**Interpretación:** En la tabla 4 y figura 4 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 70% considera que casi nunca existen resultados negativos en el área de ventas de la empresa, el 20% considera que nunca y el 10% considera que a veces.

### Figura 5

Considera que los resultados negativos que se dan el área de ventas, son causa de la mala gestión de la misma.

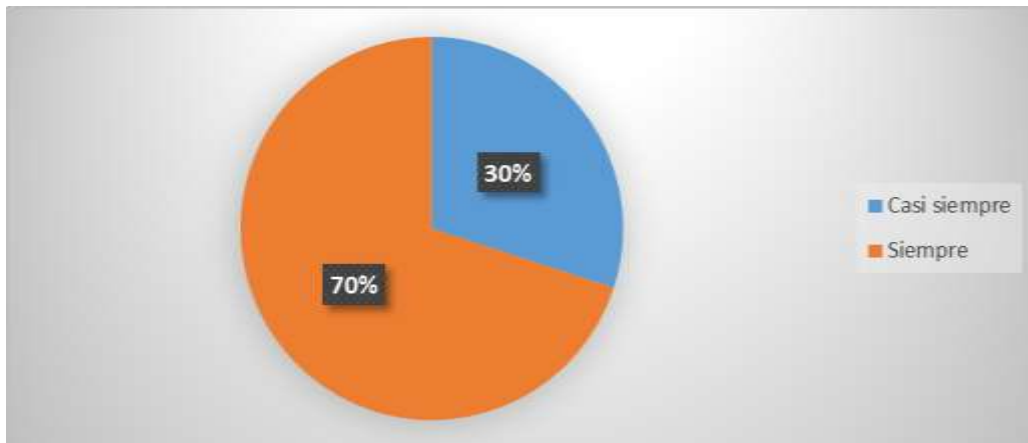


**Fuente:** Tabla 5

**Interpretación:** En la tabla 5 y figura 5 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 70% considera que casi siempre los resultados negativos que se dan el área de ventas son causa de la mala gestión de la misma, el 20% considera que a veces y el 10% considera que siempre.

### Figura 6

La empresa donde trabaja elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas.

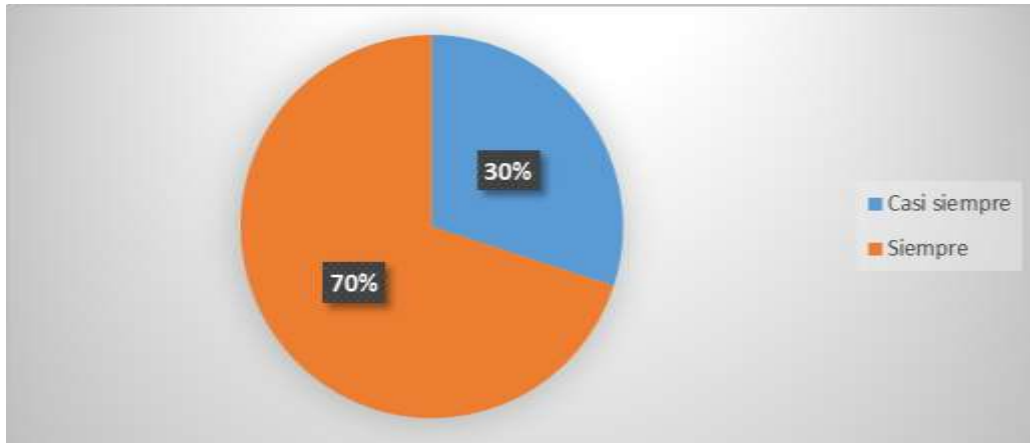


**Fuente:** Tabla 6

**Interpretación:** En la tabla 6 y figura 6 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 70% considera que la empresa donde trabaja siempre elabora estrategias que permiten mejorar los resultados negativos del área de ventas y 30% considera que casi siempre.

### Figura 7

Considera que la empresa identifica los problemas suscitados de manera rápida.

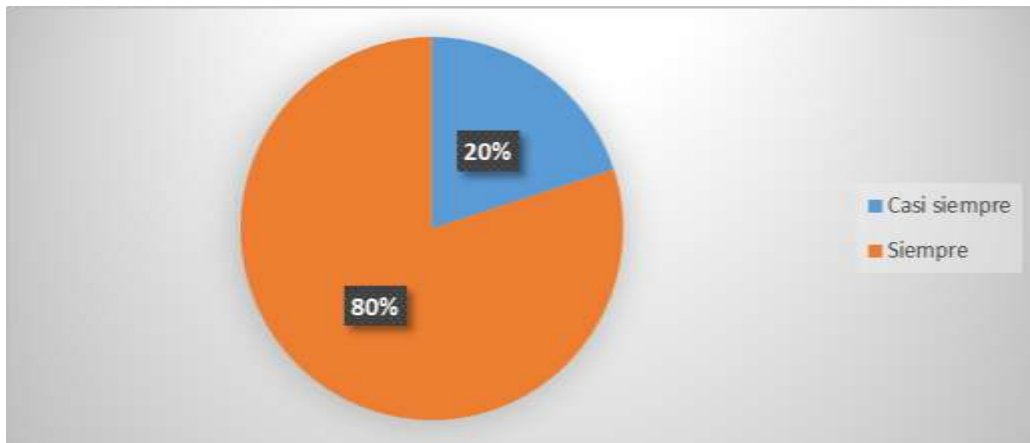


**Fuente:** Tabla 7

**Interpretación:** En la tabla 7 y figura 7 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 70% considera que la empresa siempre identifica los problemas suscitados de manera rápida y 30% considera que casi siempre.

### Figura 8

Considera que la empresa brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas.



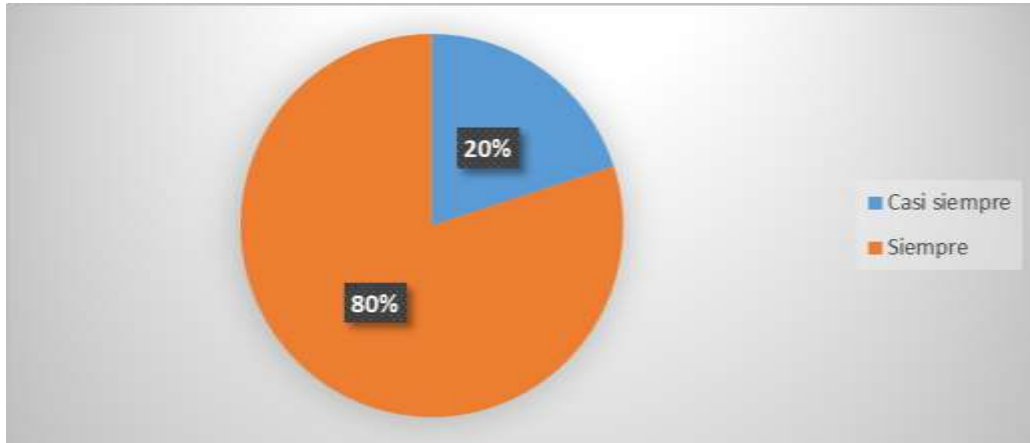
**Fuente:** Tabla 8

**Interpretación:** En la tabla 8 y figura 8 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 80% considera que la empresa siempre brinda soluciones oportunas a los problemas suscitados en el área de ventas y 20% considera que casi siempre.



### Figura 9

Considera que la empresa brinda propuestas de mejora que resultan ser ventajosas y viables para su aplicación.

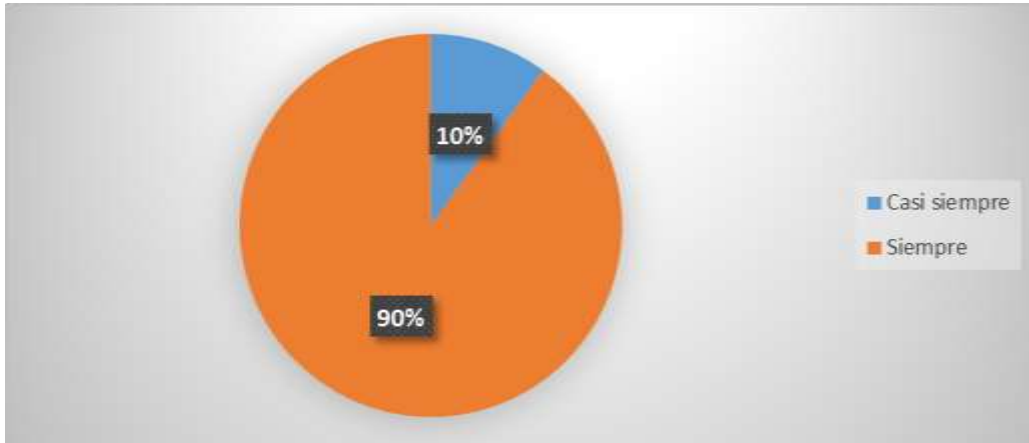


**Fuente:** Tabla 9

**Interpretación:** En la tabla 9 y figura 9 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 80% considera que la empresa siempre brinda propuestas de mejora que resultan ser ventajosas y viables para su aplicación y 20% considera que casi siempre.

**Figura 10**

Considera que todo el personal de la empresa trabaja en conjunto anteponiendo el bien de la empresa.

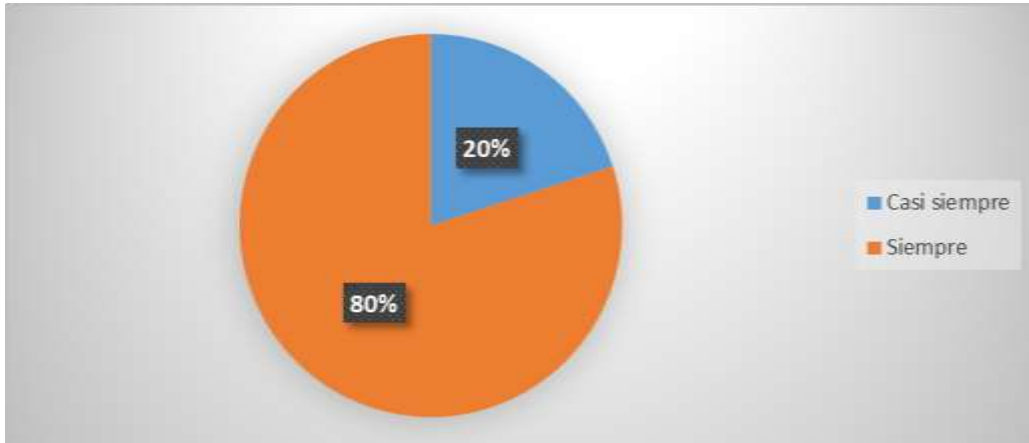


**Fuente:** Tabla 10

**Interpretación:** En la tabla 10 y figura 10 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 90% considera que todo el personal de la empresa siempre trabaja en conjunto anteponiendo el bien de la empresa y 10% considera que casi siempre.

**Figura 11**

Existe compromiso por parte de los trabajadores de la empresa para resolver los problemas que se han identificado dentro del área de ventas.

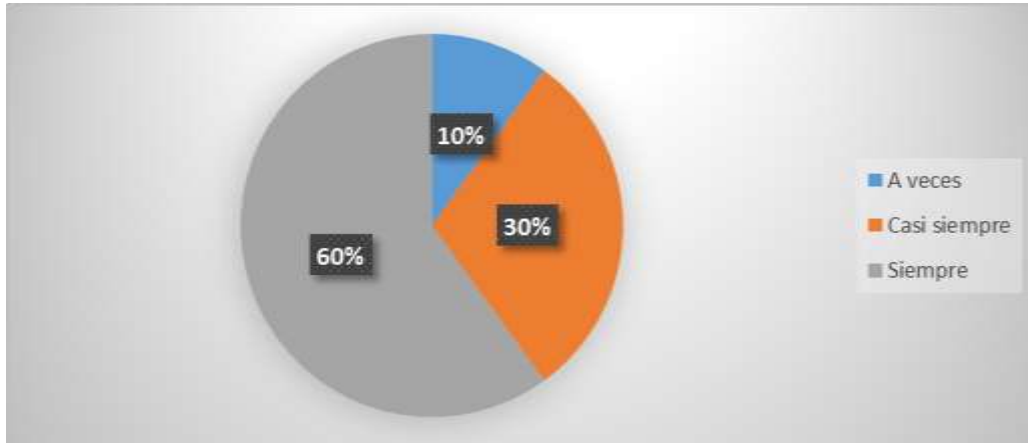


**Fuente:** Tabla 11

**Interpretación:** En la tabla 11 y figura 11 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 80% considera que siempre existe compromiso por parte de los trabajadores de la empresa para resolver los problemas que se han identificado dentro del área de ventas y 20% considera que casi siempre.

**Figura 12**

La empresa diseña algún diagrama de procesos para el área de ventas.

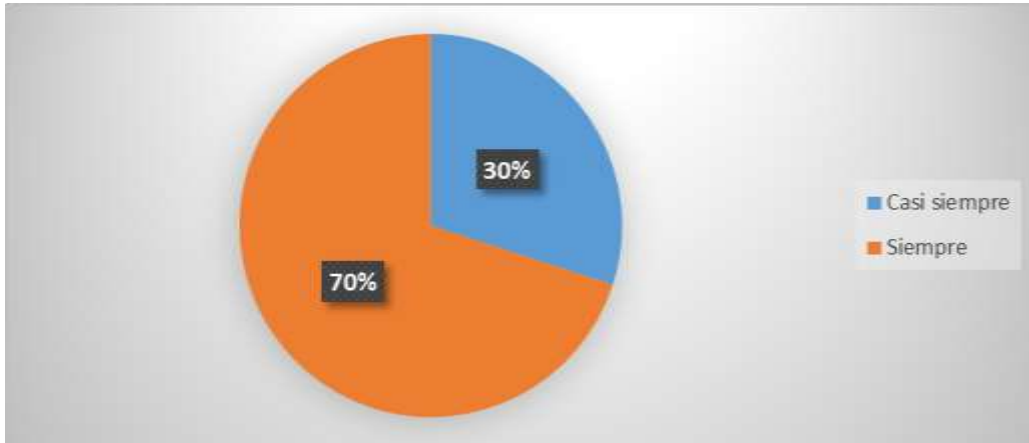


**Fuente:** Tabla 12

**Interpretación:** En la tabla 12 y figura 12 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 60% considera que la empresa siempre diseña algún diagrama de procesos para el área de ventas, el 30% considera que casi siempre y el 10% considera que a veces.

**Figura 13**

Los procesos desarrollados por el área de ventas de la empresa son controlados y observados con frecuencia.

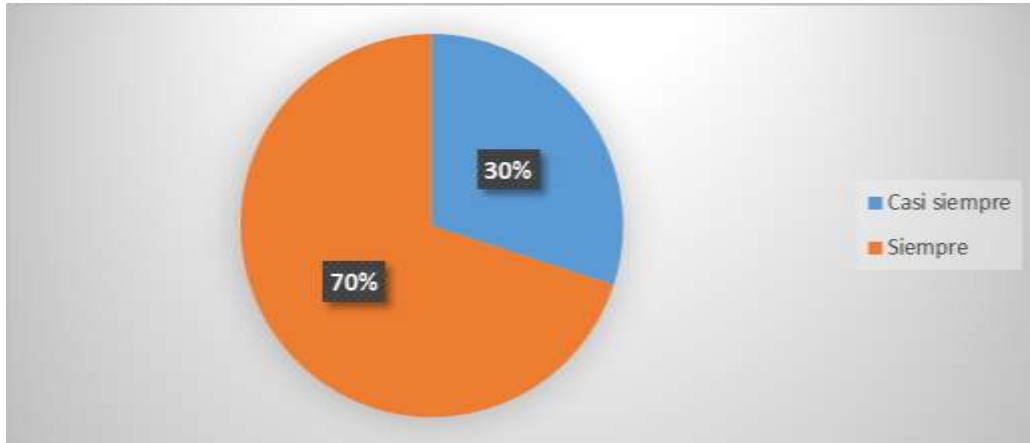


**Fuente:** Tabla 13

**Interpretación:** En la tabla 13 y figura 13 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 70% considera que los procesos desarrollados por el área de ventas de la empresa siempre son controlados y observados con frecuencia y 30% considera que casi siempre.

### Figura 14

Existe comunicación constante entre los trabajadores del área de ventas de la empresa.

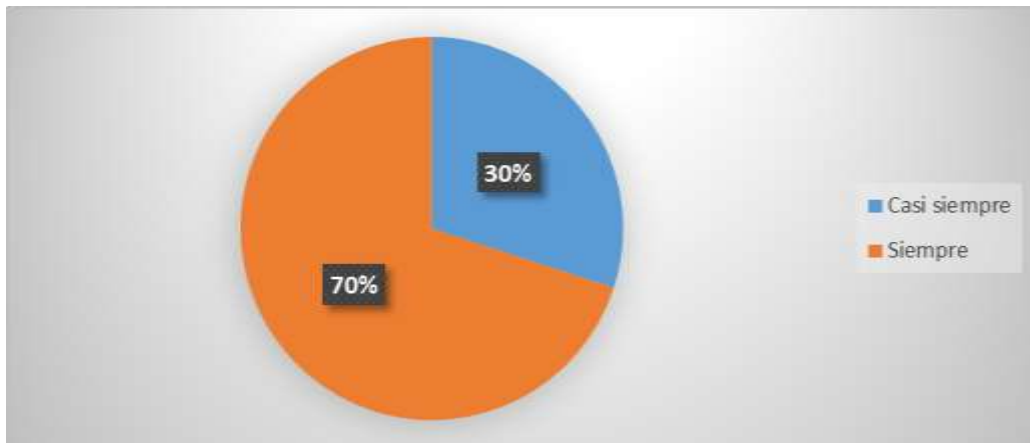


**Fuente:** Tabla 14

**Interpretación:** En la tabla 14 y figura 14 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 70% considera que siempre existe comunicación constante entre los trabajadores del área de ventas de la empresa y 30% considera que casi siempre.

### Figura 15

Considera que los métodos de comunicación dentro de la empresa son los más adecuados.

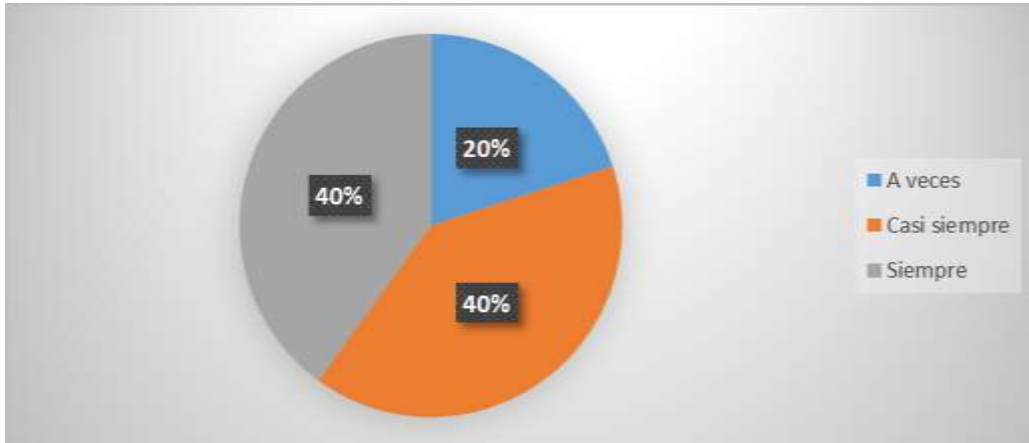


**Fuente:** Tabla 15

**Interpretación:** En la tabla 15 y figura 15 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 70% considera que los métodos de comunicación dentro de la empresa siempre son los más adecuados y 30% considera que casi siempre.

**Figura 16**

Existe algún proceso de retroalimentación para los trabajadores del área de ventas.



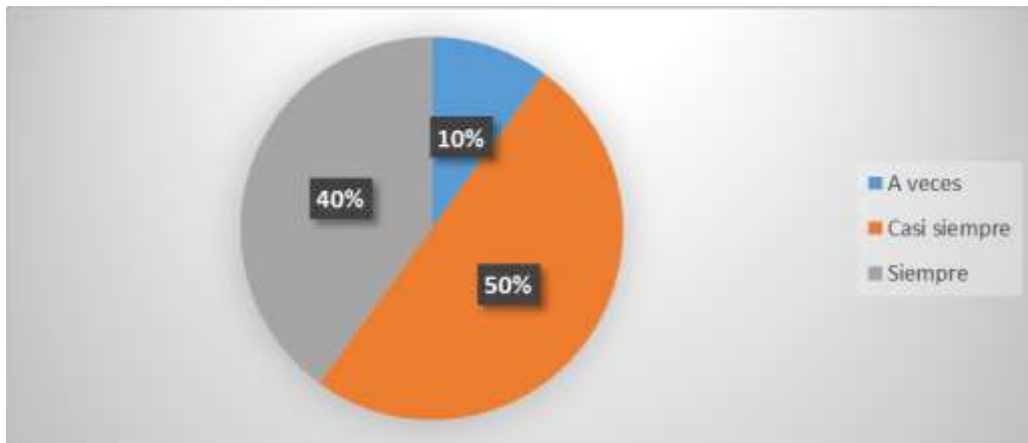
**Fuente:** Tabla 16

**Interpretación:** En la tabla 16 y figura 16 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 40% considera que casi siempre existe algún proceso de retroalimentación para los trabajadores del área de ventas, el 40% considera que siempre y el 20% considera que a veces.



**Figura 17**

Considera que la empresa se preocupa por satisfacer las necesidades de sus trabajadores del área de ventas.

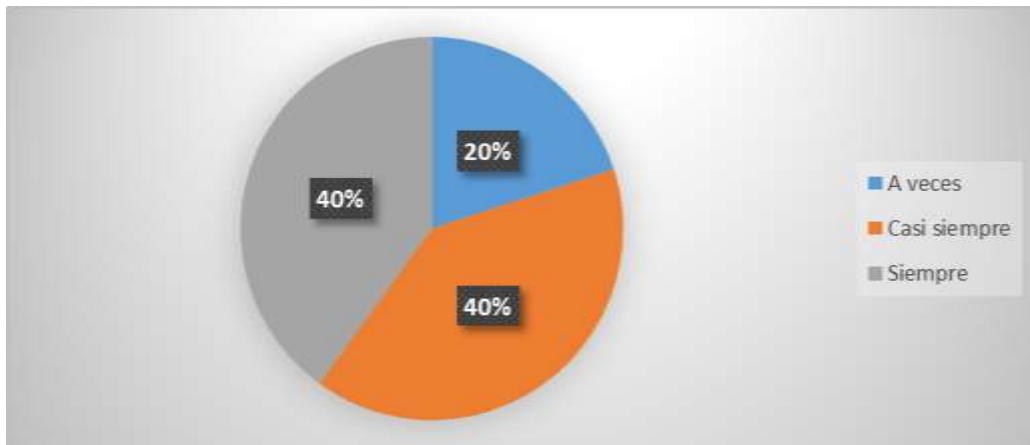


**Fuente:** Tabla 17

**Interpretación:** En la tabla 17 y figura 17 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 50% considera que la empresa casi siempre se preocupa por satisfacer las necesidades de sus trabajadores del área de ventas, el 40% considera que siempre y el 10% considera que a veces.

### Figura 18

La empresa realiza una medición constante del grado de satisfacción de los trabajadores del área de ventas.

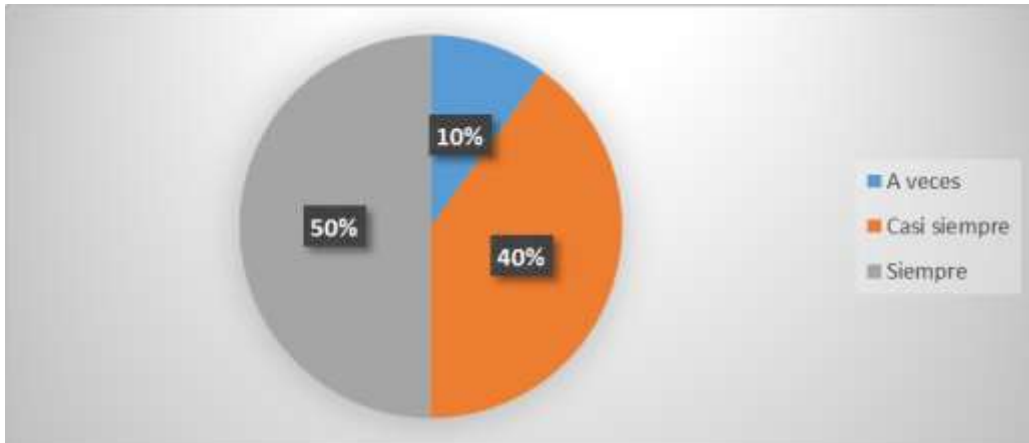


**Fuente:** Tabla 18

**Interpretación:** En la tabla 18 y figura 18 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 40% considera que la empresa siempre realiza una medición constante del grado de satisfacción de los trabajadores del área de ventas, el 40% considera que casi siempre y el 20% considera que a veces.

### Figura 19

Existe incorporación de nuevos conocimientos para los trabajadores del área de ventas de la empresa a partir de acciones que esta realiza.

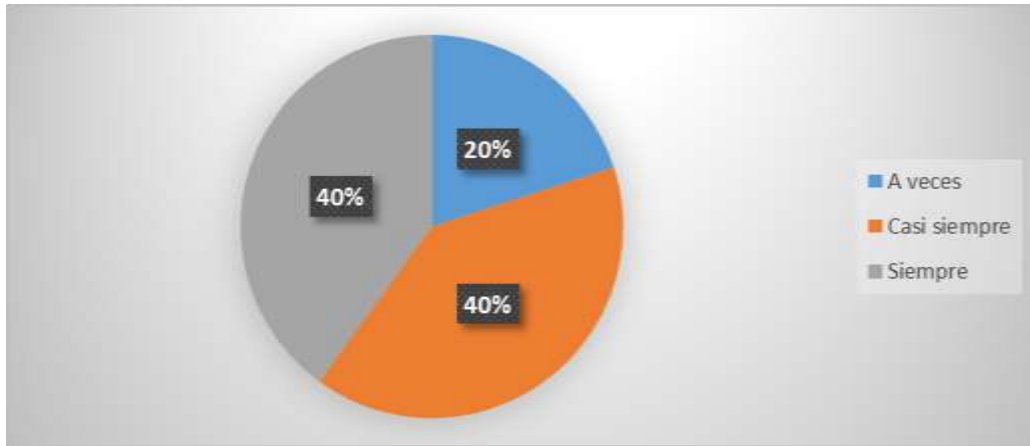


**Fuente:** Tabla 19

**Interpretación:** En la tabla 19 y figura 19 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 50% considera que siempre existe incorporación de nuevos conocimientos para los trabajadores del área de ventas de la empresa a partir de acciones que esta realiza, el 40% considera que casi siempre y el 10% considera que a veces.

**Figura 20**

La empresa realiza algún proceso de diagnóstico de requerimientos de capacitación.



**Fuente:** Tabla 20

**Interpretación:** En la tabla 20 y figura 20 se puede observar, que del 100 % de los encuestados, el 40% considera que la empresa siempre realiza algún proceso de diagnóstico de requerimientos de capacitación, el 20% considera que casi siempre y el 20% considera que a veces.