



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LA AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS  
RESULTADOS FINANCIEROS DE LAS EMPRESAS  
COMERCIALES DEL SECTOR RETAIL EN EL DISTRITO DE  
SANTIAGO DE SURCO, 2021-2022**

**PRESENTADO POR  
CAMILA ANTUANET CARBAJAL CABANILLAS  
CINTHIA RONDINEL LOZANO**

**ASESOR  
VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO**

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

**LIMA – PERÚ  
2023**



**CC BY-NC-ND**

**Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada**

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**“LA AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS  
RESULTADOS FINANCIEROS DE LAS EMPRESAS COMERCIALES  
DEL SECTOR RETAIL EN EL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO,  
2021-2022”**

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

**PRESENTADO POR:  
CAMILA ANTUANET CARBAJAL CABANILLAS  
CINTHIA RONDINEL LOZANO**

**ASESOR:  
DR. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO**

**LIMA, PERÚ  
2023**

**“LA AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS  
RESULTADOS FINANCIEROS DE LAS EMPRESAS COMERCIALES  
DEL SECTOR RETAIL EN EL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO,  
2021-2022”**

## **ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR:**

DR. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

#### **PRESIDENTE:**

DR. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

#### **SECRETARIO:**

DRA. MARIA EUGENIA VÁSQUEZ GIL

#### **MIEMBRO DE JURADO:**

DR. SABINO TALLA RAMOS

## **DEDICATORIA**

Dedicada en primer lugar a Dios, por dirigir nuestros caminos e impulsarnos a culminar nuestra investigación; a nuestros Padres: Vilma L., Cirilo R. y Shirley C., Javier C., por ser nuestro soporte en el proceso de formación académica y por alentarnos cada día a seguir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a los asesores asignados; por sus recomendaciones y pautas que nos ayudaron a culminar la presente tesis; a nuestros compañeros de universidad, con quienes compartimos conocimientos y dudas.

## Tesis - Carbajal y Rondinel - Rev. 27.09

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>19%</b>	<b>3%</b>	<b>10%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Peruana de Las Americas</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.sangregorio.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad de Guayaquil</b> Trabajo del estudiante	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>renati.sunedu.gob.pe</b> Fuente de Internet	



## ÍNDICE

PORTADA.....	I
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO.....	III
DEDICATORIA .....	IV
AGRADECIMIENTO .....	V
ÍNDICE.....	VII
ÍNDICE DE TABLAS .....	X
ÍNDICE DE FIGURAS .....	XII
RESUMEN .....	XIII
ABSTRACT .....	XIV
INTRODUCCIÓN.....	XV
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	1
<b>1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1.1 Delimitación de la investigación .....</b>	<b>5</b>
<b>1.2 Formulación del Problema.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.1 Problema Principal.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2.2 Problemas Secundarios.....</b>	<b>6</b>
<b>1.3 Objetivos de la Investigación.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3.1. Objetivo Principal.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3.2. Objetivos Secundarios.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Justificación de la Investigación.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.1 Importancia de la Investigación.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4.2 Viabilidad de la Investigación .....</b>	<b>9</b>
<b>1.5 Limitaciones.....</b>	<b>9</b>
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	10
<b>2.1 Antecedentes de la Investigación .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.1 Antecedentes Nacionales.....</b>	<b>10</b>
<b>2.1.2 Antecedentes Internacionales .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2 Bases Teóricas.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.1 Auditoría Operativa.....</b>	<b>18</b>
<b>2.2.1.1 Control Interno.....</b>	<b>22</b>
<b>2.2.1.2 Eficiencia .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.2 Resultados Financieros .....</b>	<b>24</b>
<b>2.2.2.1 Ratios .....</b>	<b>29</b>
<b>2.3 Definiciones de Términos Básicos .....</b>	<b>32</b>
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES .....	34

<b>3.1 Hipótesis Principal</b> .....	34
<b>3.2 Hipótesis Secundarias</b> .....	34
<b>3.3 Operacionalización de variables</b> .....	35
<b>3.3.1 Variable Independiente</b> .....	35
<b>3.3.2 Variable dependiente</b> .....	36
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b> .....	37
<b>4.1 Diseño Metodológico</b> .....	37
<b>4.1.1 Tipo de Investigación</b> .....	37
<b>4.1.2 Nivel de Investigación</b> .....	37
<b>4.1.3 Método de Investigación</b> .....	38
<b>4.1.4 Diseño de Investigación</b> .....	38
<b>4.1.5 Enfoque</b> .....	39
<b>4.2 Población y Muestra</b> .....	39
<b>4.2.1 Población</b> .....	39
<b>4.2.2 Muestra</b> .....	40
<b>4.3 Técnicas de Recolección de Datos</b> .....	42
<b>4.3.1 Técnicas</b> .....	42
<b>4.3.2 Instrumentos</b> .....	42
<b>4.3.3 Procedimiento de comprobación de validez y confiabilidad</b> .....	42
<b>4.4 Técnicas para el procesamiento de la información</b> .....	47
<b>4.5 Aspectos Éticos</b> .....	47
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b> .....	49
<b>5.1 Presentación</b> .....	49
<b>5.2 Interpretación de Resultados</b> .....	49
<b>5.3 Contrastación de Hipótesis</b> .....	70
<b>5.3.1. Hipótesis Principal</b> .....	71
<b>5.3.2. Hipótesis Secundaria (a)</b> .....	76
<b>5.3.2. Hipótesis Secundaria (b)</b> .....	81
<b>5.3.3. Hipótesis Secundaria (c)</b> .....	86
<b>CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	93
<b>6.1 Discusión</b> .....	93
<b>6.2 Conclusiones</b> .....	96
<b>6.3 Recomendaciones</b> .....	97
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b> .....	98
<b>ANEXOS</b> .....	102
<b>ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA</b> .....	119

<b>ANEXO N° 02: ENCUESTA</b> .....	121
<b>ANEXO N° 03: TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE CHI CUADRADO</b> .....	124

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01: Operacionalización de la variable independiente: Auditoría Operativa .....	35
Tabla N°02: Operacionalización de la variable dependiente: Resultados Financieros .....	36
Tabla N°03: Población considerada para encuestar.....	39
Tabla N°04: Muestra de trabajadores por empresa.....	41
Tabla N°05: Tabla de Validez .....	43
Tabla N°06: Procesamiento de datos – Microsoft Excel .....	44
Tabla N°07: Cálculo del Alfa De Cronbach con el SPSS.....	46
Tabla N°08: Rango de nivel de confiabilidad.....	47
Tabla N°09: Normas y Procedimientos .....	50
Tabla N°10: Gestión de Riesgos.....	51
Tabla N°11: Productividad.....	53
Tabla N°12: Costos de Operación.....	54
Tabla N°13: Provisiones Contables.....	55
Tabla N°14: Normas Internacionales de Información Financiera .....	57
Tabla N°15: Auditoría Operativa .....	58
Tabla N°16: Aprobación de la Alta Dirección .....	60
Tabla N°17: Memoria Anual .....	61
Tabla N°18: Ingresos.....	63
Tabla N°19: Gastos .....	64
Tabla N°20: Evidencias Contables .....	66
Tabla N°21: Ratios .....	67
Tabla N°22: Resultados Financieros .....	69
Tabla N°23: Auditoría Operativa Vs Resultados Financieros.....	71
Tabla N°24: Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla 23 .....	73
Tabla N°25: Resumen de procesamiento de casos Hipotesis Principal.....	73
Tabla N°26: Auditoría Operativa*Resultados Financieros .....	74
Tabla N°27: Pruebas de chi-cuadrado .....	74
Tabla N°28: Nivel De Calidad De Los Controles Internos Vs Aprobación De Los Estados Financieros..	77
Tabla N°29: Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla 28 .....	78
Tabla N°30: Resumen de procesamiento de casos Hipótesis Secundaria (a) .....	79
Tabla N°31: Nivel De Calidad De Los Controles Internos*Aprobación De Los Estados Financieros .....	79
Tabla N°32: Pruebas De Chi-Cuadrado .....	80
Tabla N°33: Eficiencia En El Uso De Los Recursos Vs Utilidad De Operación.....	82
Tabla N°34: Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla 33 .....	83

Tabla N°35: Resumen de procesamiento de casos Hipótesis Secundaria (b) .....	84
Tabla N°36: Eficiencia En El Uso De Los Recursos*Utilidad De Operación .....	84
Tabla N°37: Pruebas de chi-cuadrado .....	85
Tabla N°38: Razonabilidad De Los Estados Financieros*Veracidad De La Información Financiera .....	87
Tabla N°39: Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla 38 .....	88
Tabla N°40: Resumen de procesamiento de casos Hipótesis Secundaria (c).....	89
Tabla N°41: Razonabilidad De Los Estados Financieros*Veracidad De La Información Financiera .....	90
Tabla N°42: Pruebas de chi-cuadrado .....	90

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°01: Retailers más grandes del mundo .....	2
Figura N°02: Supermercados en Lima y Callao.....	3
Figura N°03: Estadística de Demografía de empresas .....	4
Figura N°04: Diferencias de la Auditoría Operativa .....	20
Figura N°05: Normas y Procedimientos .....	50
Figura N°06: Gestión de Riesgos .....	52
Figura N°07: Productividad .....	53
Figura N°08: Costos de Operación.....	54
Figura N°09: Provisiones Contables.....	56
Figura N°10: Normas Internacionales de Información Financiera .....	57
Figura N°11: Auditoría Operativa .....	59
Figura N°12: Aprobación de la Alta Dirección .....	60
Figura N°13: Memoria Anual .....	62
Figura N°14: Ingresos .....	63
Figura N°15: Gastos .....	65
Figura N°16: Evidencias Contables .....	66
Figura N°17: Ratios .....	68
Figura N°18: Resultados Financieros.....	69
Figura N°19: Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis Principal .....	75
Figura N°20: La auditoría Operativa VS Resultados Financieros .....	76
Figura N°21: Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis Secundaria (a).....	80
Figura N°22: Nivel de calidad Controles internos VS Aprobación de los Estados financieros .....	81
Figura N°23: Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis Principal .....	85
Figura N°24: Eficiencia en el uso de los Recursos VS Utilidad de Operación .....	86
Figura N°25: Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis Principal .....	91
Figura N°26: Razonabilidad de los Estados financieros VS Veracidad de la información financiera ....	92

## RESUMEN

En “La Auditoría operativa y su incidencia en los resultados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito Santiago de Surco, 2021-2022” evaluamos en primer lugar los riesgos o deficiencias por las que atraviesa este sector económico, para así poder determinar la problemática, variables y objetivos a los que alinearnos, aplicando un sistema que mejore y optimice los resultados financieros, dado que las empresas lo que actualmente necesitan es maximizar sus ganancias con el control de sus recursos.

El principal objetivo del estudio realizado es analizar el impacto de la auditoría en los resultados financieros de las empresas del sector Retail, teniendo en cuenta sus necesidades que resultan finalmente en ejercer controles para generar utilidades.

Tomando en cuenta que en la actualidad es imprescindible que todas las empresas mejoren el nivel de calidad de sus controles internos, recursos y sus resultados financieros, hemos decidido centrarnos en el uso de auditorías para medir la eficacia y precisión de la información presentada.

Asimismo, el estudio fue de carácter descriptivo, correlativo y explicativo ya que explora información teórica sobre los temas tratados, evaluando el vínculo existente entre las dos variables a fin de obtener mejores resultados en la problemática planteada, además, se aplicó una encuesta que posteriormente fue tabulada estadísticamente con el fin de obtener resultados más confiables.

### **Palabras claves:**

**Estados Financieros, Gastos, Gestión de Riesgos, Información Financiera, Ingresos, Memoria de la empresa.**

## **ABSTRACT**

In "The operational audit and its impact on the financial results of commercial companies in the Retail sector in the district of Santiago de Surco, 2021-2022" we first evaluate the risks or deficiencies that this economic sector is going through, in order to determine the problems, variables and objectives to align ourselves with, applying a system that improves and optimizes financial results, given that companies currently need to maximize their profits with the control of their resources.

The main objective of the study is to analyze the impact of auditing on the financial results of companies in the retail sector, considering their needs that ultimately result in exercising controls to generate profits.

Considering that nowadays it is essential for all companies to improve the quality level of their internal controls, resources and financial results, we have decided to focus on the use of audits to measure the effectiveness and accuracy of the information presented.

Likewise, the study was descriptive, correlative, and explanatory in nature, since it explores theoretical information on the issues discussed, evaluating the link between the two variables in order to obtain better results in the problem raised, in addition, a survey was applied which was later statistically tabulated in order to obtain more reliable results.

### **Key words:**

**Financial Statements, Expenses, Risk Management, Financial Information, Income, Company Report.**



## INTRODUCCIÓN

En la actualidad, es de mucha importancia, saber en qué realidad financiera-económica se encuentra la empresa, debido a que con ello podemos tomar decisiones de inversión, apalancamiento, reducción de costos, etc. En el caso del sector Retail, podemos encontrar que hay una gran cantidad de empresas, las cuales debido a su volumen de trabajo y de información, es necesario un adecuado control de los recursos operacionales y, además de la medición de sus resultados financieros, es por ello que, determinamos que aplicando la Auditoría Operativa podemos monitorear a la entidad durante un periodo de tiempo determinado aplicando las técnicas y procedimientos de auditoría para así poder medir los resultados financieros.

El trabajo de tesis titulado “La Auditoría operativa y su incidencia en los resultados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito Santiago de Surco, 2021-2022”, tiene como propósito precisar el impacto que tiene la Auditoría Operativa en los resultados financieros de una empresa Retail.

Conforme a lo establecido, el presente trabajo consta de los siguientes capítulos:

**Capítulo I:** Se plantearon las interrogantes, iniciando desde el desarrollo de la realidad problemática, arribando con los propósitos principales y secundarios, el justificante del trabajo, limitaciones, y culmina con la viabilidad del estudio.

**Capítulo II:** Referido a la parte teórico conceptual del trabajo, que engloba los precedentes de la investigación, con los cuales pudimos tomar como referencia importantes reflexiones de otros investigadores, así mismo, aquí se han incluido las bases teóricas, con información fundamentada por expertos en la materia, lo cual ha logrado darle un valor agregado al presente trabajo debido a sus distintos fundamentos y perspectivas, finalizando con los términos básicos.

**Capítulo III:** En esta parte del estudio, se dio respuestas a las interrogantes, la operacionalización de variables, donde se identificaron los indicadores e índices de la variable independiente y dependiente.

**Capítulo IV:** Metodología, abarca el diseño metodológico, tipo de investigación, además, el análisis de la población determinada y de la muestra seleccionada para encuestar, las técnicas empleadas para recolectar datos, como es la encuesta, finalmente se culminó el capítulo con los lineamientos éticos.

**Capítulo V:** Incluye los datos obtenidos de la encuesta, la cual comprende los resultados del cuestionario aplicado.

**Capítulo VI:** En esta parte final acompañada de la información relacionada con los autores que sustentaron parte de la investigación, se llegó a las conclusiones y recomendaciones. Así mismo, presentaremos las fuentes bibliográficas y los anexos.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

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

Durante la pandemia uno de los sectores que tuvo que enfrentar mayores retos fue el sector Retail, ya que tuvo que adaptarse a las nuevas necesidades del público y estar en constante cambio, no solamente con respecto a los productos que ofrecen, si no, además algunas de estas empresas debieron adecuarse a la fuerza a la digitalización para poder comercializar sus productos desde cualquier parte del mundo y con los dispositivos como computadoras y celulares, reduciendo así, el contacto físico debido a los problemas sanitarios que se atravesaban mundialmente.

Tomando en cuenta la crisis económica, se podría esperar el descenso masivo de las ventas por Retail a nivel mundial, sin embargo, se ha visto que este sector se ha podido mantener, aunque no con los resultados que se habían proyectado antes de la pandemia. Aun con esta disminución de ventas ocasionado por la crisis, se ha conservado su posicionamiento del sector Retail, así como se expone en la Figura 1, donde se muestran los más grandes Retail del mundo y sus ventas estimadas para el año 2020, donde a pesar de estar en pleno inicio de la pandemia, sus proyecciones de ventas fueron altamente considerables, esto debido a la continua compra por parte de los consumidores.

Figura N°01: Retailers más grandes del mundo

### LOS RETAILERS MÁS GRANDES DEL MUNDO

Top 10 de los retailers más grandes a nivel mundial con base en sus ventas estimadas para 2020



Fuente: KANTAR

En el caso del Perú, el sector Retail es uno de los sectores con mayor afluencia de consumidores, sin embargo, si se evidencia la disminución de ingresos ocasionada por la pandemia de la COVID-19, ya que, muchas de las empresas tuvieron que cerrar o acceder a préstamos otorgados por el Estado o entidades bancarias.

Así mismo, podemos decir que, a nivel de Lima, uno de los distritos donde más concentración de supermercados y tiendas por departamento hay, es Santiago de Surco, donde se reportan un mayor número de ventas en estos comercios.

**Figura N°02: Supermercados en Lima y Callao**

## **Supermercados Lima y Callao**

<b>Distritos</b>	<b>Número supermercados</b>	<b>Superficie salas en m<sup>2</sup></b>
Surco	17	43,446
Independencia	11	40,346
Ate	9	36,254
Lima	10	32,599
Chorrillos	11	32,400
S. J. de Lurigancho	9	30,879
La Molina	11	29,455
S. J. de Miraflores	8	21,926
Miraflores	18	21,631
San Isidro	8	21,437
San Borja	8	19,302
Rímac	8	18,486
	<b>128</b>	<b>348,161</b>

**FUENTE:** Inversiones y Asesorías Araval

Como podemos observar en el gráfico, el distrito de Surco es el que lidera el listado con 17 números de supermercados, seguido por los distritos de Independencia y Ate, ubicados en distintas zonas de Lima.

Asimismo, en la figura N°03 se puede distinguir un resumen por distrito de las empresas dadas de alta, donde en el caso de Santiago de Surco, en el año 2020 fueron creadas 1,389 empresas y en el año 2021, 1,478 empresas, obteniendo así una variación porcentual, favorable para el distrito, de 6.4% lo que quiere decir que, hubo un incremento empresarial en esos años, lo cual genera mayores beneficios como empleos, ingresos, y consumidores, logrando así posicionarse como uno de los distritos con mayor actividad comercial.

### Figura N°03: Estadística de Demografía de empresas

LIMA METROPOLITANA Y CALLAO: ALTAS DE EMPRESAS, SEGÚN ÁMBITO GEOGRÁFICO URBANO Y DISTRITO, 2020-21

Ámbito geográfico urbano y distrito	2020	2021	Estructura % I Trim. 2021	Var. % I Trim. 2021/2020
	I Trim.	I Trim.		
Lima Centro	9 299	9 038	100,0	-2,8
Barranco	130	177	2,0	36,2
Breña	338	333	3,7	-1,5
Jesús María	388	335	3,7	-13,7
La Victoria	1 205	1 028	11,4	-14,7
Lima	1 797	1 607	17,8	-10,6
Lince	289	311	3,4	7,6
Magdalena del Mar	315	306	3,4	-2,9
Miraflores	856	717	7,9	-16,2
Pueblo Libre	325	316	3,5	-2,8
Rímac	355	399	4,4	12,4
San Borja	485	524	5,8	8,0
San Isidro	528	531	5,9	0,6
San Miguel	511	537	5,9	5,1
Santiago de Surco	1 389	1 478	16,4	6,4
Surquillo	388	439	4,9	13,1

**Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI)**

Además, según un estudio de IPSOS (2021), un 75% de los peruanos ha comprado en las páginas por internet, un 46% compró por aplicaciones y un 36% compró por redes sociales, así mismo mencionan que la segunda categoría más comprada en el país es la de ropa (moda), es por ello, que, al ser un sector amplio, se necesita realizar un estudio más exhaustivo de sus operaciones con la finalidad de obtener óptimos resultados financieros, aplicando la Auditoría Operativa.

La mayoría de las compañías del sector Retail, debido a sus grandes volúmenes de ventas, enfrentan algunos de los siguientes problemas:

1. Baja calidad en los controles internos: lo cual ocasiona que la entidad obtenga pérdidas financieras o aumenten sus costos operativos.
2. No existe en una medición de la eficiencia al utilizar los recursos en la empresa: Al no contar con una evaluación de las actividades u operaciones que no aportan valor a la empresa se generan costos innecesarios, es decir que dedicamos recursos que no generarán ingresos a futuro.

3. Baja cultura del uso de la Auditoría Operativa como una oportunidad para evaluar la razonabilidad de los estados financieros: al no aplicar un análisis y revisión en las operaciones de las entidades, no se obtienen resultados financieros verídicos con los cuales la gerencia podría tomar decisiones asertivas.

Por lo que la Auditoría Operativa evalúa de manera sistemática todos los procesos que conlleva una empresa a modo que se obtenga una opinión objetiva y se evidencie que se están siguiendo los mismos lineamientos, además de llevar al máximo todos los resultados y obtener así un crecimiento en la entidad.

Finalmente, por lo expuesto, se evidencia que es importante para el correcto estudio y la mejora de los resultados financieros en una empresa Retail, la práctica de la Auditoría Operativa, con el fin de demostrar la situación en la que se encuentra la empresa y cuáles son sus deficiencias organizacionales para implementar planes de acción para mejorar las situaciones presentadas.

### **1.1.1 Delimitación de la investigación**

#### **a. Delimitación espacial**

La elaboración de la tesis se lleva a cabo en el departamento de Lima, en el distrito de Santiago de Surco.

#### **b. Delimitación temporal**

El estudio estará delimitado entre años 2021 y el 2022.

#### **c. Delimitación social**

Los métodos de recopilación de la información se aplicarán al Sector Retail.

#### **d. Delimitación conceptual**

##### **Auditoría Operativa**

Se define como aquella indagación, revisión, verificación y evidencia que se aplica a un tipo de empresa. Es aquel estudio que es desempeñado por un profesional calificado que se basa en diversas normas con el propósito de llegar a un criterio que demuestre lo que expone el negocio.

##### **Resultados financieros**

Es una forma de medir la posición en la que se encuentra la entidad, de forma financiera y económica, es decir la divergencia entre los ingresos y gastos, lo cual origina un resultado que podría ser una pérdida (pérdidas financieras) o utilidad (Rentabilidad en las operaciones)

## **1.2 Formulación del Problema**

### **1.2.1 Problema Principal**

¿De qué forma la Auditoría Operativa incide en los resultados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022?

### **1.2.2 Problemas Secundarios**

- a. ¿En qué medida el nivel de calidad de los controles internos incide en la aprobación de los estados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022?



- b. ¿De qué manera la eficiencia en el uso de los recursos incide en el nivel de la Utilidad de Operación de las empresas del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022?
- c. ¿De qué forma la razonabilidad de los estados financieros incide en la veracidad de la información financiera de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022?

### **1.3 Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo Principal**

Determinar si la Auditoría Operativa incide en los resultados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

#### **1.3.2. Objetivos Secundarios**

- a. Analizar si el nivel de calidad de los controles internos incide en la aprobación de los estados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.
- b. Evaluar si la eficiencia en el uso de los recursos incide en el nivel de la Utilidad de Operación de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.
- c. Examinar si la razonabilidad de los estados financieros incide en la veracidad de la información financiera de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

## **1.4 Justificación de la Investigación**

En el último trimestre del año 2022, se presentó una baja en las ventas del sector Retail, sin embargo, a pesar de no cumplir con la proyección esperada, este sector es uno de los que más ventas genera en el país, es por ello que, se busca analizar si se está ejerciendo el adecuado control en sus recursos para que así se obtengan mejores resultados financieros, ya que, al tener un alto volumen de operaciones diarias, estas pueden no ser registradas o no consideradas para efectos de la información que permita tomar decisiones.

Por las razones anteriormente expuestas, consideramos que la presente investigación, cuenta con justificación debido a su relevancia y aporte a futuras investigaciones respecto al tema de las auditorías y resultados financieros o temas afines a la materia.

### **1.4.1 Importancia de la Investigación**

Se considera relevante el contenido de este trabajo debido a que, con la situación actual de incertidumbre en el país, las empresas necesitan conocer sus resultados financieros y aplicar procedimientos y técnicas con el fin de maximizar sus ganancias y garantizar el buen funcionamiento de sus operaciones, a fin de tomar decisiones gerenciales que garanticen el uso adecuado de los recursos de forma eficaz y eficiente.

Así mismo, la presente investigación servirá de base a los empresarios del sector Retail para que ejerzan un mayor control y realicen periódicamente Auditorías en sus empresas con el fin de medir la situación real económica en la que se encuentran las entidades y así puedan tomar decisiones.

Es relevante que las empresas del sector Retail se enfoquen en analizar y realizar periódicamente Auditorías, ya que, con ello se puede determinar los errores en los procesos o la deficiencia de los controles que estarían generando resultados negativos, por lo cual, aplicando las técnicas, procedimientos y recabando las evidencias de auditoría se puede fortalecer dichas deficiencias, lo que resultaría en mejores decisiones.

#### **1.4.2 Viabilidad de la Investigación**

Es factible, en vista de que contamos con la información y medios suficientes para elaborarlo (bibliográficos, electrónicos, económicos, temporales y otros), así como también, con el apoyo de los asesores para poder desarrollarla. La tesis es viable ya que contribuye a la existencia de Auditoria operativa en los resultados financieros de las empresas Retail.

#### **1.5 Limitaciones**

Para desarrollar el contenido del presente trabajo, las limitaciones que se puedan detectar se consultarán con distintos expertos, así mismo, si existe dificultad con respecto al acceso a la documentación tanto económica como financiera de las empresas, debido a que estas pueden estar restringidas por sus políticas de privacidad, se buscarán los medios necesarios que permitan cumplir con el desarrollo en los plazos estipulados.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

Se han seleccionado los siguientes precedentes, tanto de Perú como de otros tesisistas extranjeros, para el trabajo “La autoría operativa y su incidencia en los resultados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022”

#### 2.1.1 Antecedentes Nacionales

**Huaylla, Y. y Julon, E. (2020)** en su investigación “Auditoría Operativa y su Influencia en la ejecución de proyectos de inversión para packing en empresas productoras de uva en Ica año 2020”. “Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financiera de la Universidad de San Martín de Porres”, para obtener el título profesional de Contadora Pública.

Los autores resumen lo siguiente:

- El trabajo presentado tuvo el enfoque de implementar la “Auditoría Operativa” como herramienta de medición del desempeño en los proyectos de inversión de las empresas productoras de uva. Finalmente decidieron que este mecanismo es crucial para desarrollar los propósitos planeados en este tipo de proyectos y para lograr un equilibrio económico y en la adquisición de recursos.

En esta Investigación los autores tuvieron el propósito de determinar las consecuencias que generó la auditoria en la ejecución de sus proyectos en los cuales tenían pensado invertir, del sector analizado.

Nos mencionan que esta si influye de manera positiva en los proyectos de inversión debido a que sirve como mecanismo para la mejora en el desarrollo de una gestión,

permitiendo así a las entidades llevar un adecuado seguimiento y uso de los recursos, lo cual es muy importante al momento de establecer parámetros y límites de inversión. Asimismo, permite asegurar que cada proyecto cumpla con las debidas normas ISO para que luego sean aprobados por el ente regulador. Todas las decisiones elegidas tienen una incidencia en la viabilidad económica de una empresa, lo cual se ve reflejado en la ejecución del proyecto y por ende se determinará si vale la pena realizar la inversión.

Por lo tanto, se considera que la investigación de los autores tiene relación con la nuestra, ya que los resultados que obtuvieron permiten demostrar que es necesario que las empresas, y no sólo las comerciales, realicen una auditoría funcional. Hay que tener en cuenta que este control asegura la fiabilidad de las actividades y de los informes finales de la organización y permite a la dirección tomar mejores decisiones.

**Polo, V. (2022)** realizó una tesis para obtener el título de Contador Público para la “Universidad peruana de las Américas”, Lima de título: “Auditoría Operativa y su Incidencia en la Gestión Contable en una empresa de Transporte de Carga por carretera del Jirón Humboldt, la Victoria, Lima 2020”.

El autor llegó al siguiente resumen:

- Tiene como propósito, precisar la repercusión en la gestión de una Empresa de Carga ubicada en el Jirón Humboldt con relación a la “Auditoría Operativa”, a través de un enfoque cuantitativo, de tipo básica, descriptivos, diseño no experimental, transversal. La población está conformada por 75 trabajadores considerando a todas las sedes, la muestra se trabajó con 15 personas del total de la población, para la recolección de datos se utilizó la encuesta y como herramienta utilizada fue un cuestionario, se procesó los datos en un programa

estadístico denominado SPSS, del cual se obtuvo datos estadísticos para procesar la información. Luego de desarrollar este trabajo se concluyó que las auditorías de desempeño han tenido un impacto significativo. Sobre contabilidad de gestión, se recomienda la realización de auditorías de desempeño en contabilidad de gestión para mejorar los procesos, con el fin de optimizar costos a corto y largo plazo.

En la revisión realizada a la tesis seleccionada como antecedente, el autor expone cómo la ejecución de esta auditoría influye en la gestión de una entidad de cargamentos. En la cual nos especifica la manera en la que se planteó el sistema de auditoría de operaciones internas, detallando la importancia que tiene esta para la gestión de recursos, y eludiendo así posibles pérdidas. Además de afianzar los estados financieros de la entidad, todo ello, a través de un plan de ejecución, que permitió analizar en conjunto las actividades más relevantes, anteponer estratégicamente los objetivos fijados y ayudar a la junta directiva con su adecuado desempeño.

En cuanto a los antecedentes utilizados, se puede resaltar la importancia de la auditoría en el correcto desarrollo de la contabilidad en relación con los gastos, pues ayuda a reducirlos, descubrir posibles riesgos y tomar decisiones oportunas.

**Castañeda, T. (2019)** en su tesis titulada “Auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energía eléctrica, Chiclayo 2017” en la “Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo” con el fin de obtener el título de Contador Público.

El autor llegó al siguiente resumen:

- Se tuvo como objetivo determinar el efecto de la auditoría operativa del proceso de compras en la rentabilidad en una Empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, por ende, su metodología se enmarca 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, que permitió recabar información referente al control efectuado en las operaciones de abastecimiento como la tendencia de la rentabilidad, cuyo procesamiento ameritó utilizar programas estadísticos que corroboraron para concluir que 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, por ello, 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.

La citada tesis, abarca temas muy referentes a tomar en cuenta, como bien se menciona en el resumen, esta investigación nació con la direccionalidad de evaluar los resultados que conlleva la auditoría operativa para determinar si una empresa de energía es rentable, ya que se detectaron ciertas deficiencias dentro de las diversas áreas, todo ello partiendo de la falta de inspección en las etapas de producción, escasez de soluciones, entre otros, lo cual da como resultado la inadecuada administración de quienes dirigen la empresa, puesto que no aplicaron las medidas convenientes.

Asimismo, la citada tesis, contribuye a la presente investigación detallando las fases que conlleva una auditoría operativa sobre los procedimientos de una empresa, lo cual permite elaborar estrategias, identificar problemas, llevar a cabo un estudio que demuestre el grado de satisfacción de la entidad, clientes y colaboradores.

### **2.1.2 Antecedentes Internacionales**

**Donoso, M. y Muñoz, E. (2019)**, en su tesis titulada “Auditoría Operativa del Control Interno en el proceso contable de la empresa Depósito y Transporte de Carga Pesada DEPCARSELL S.A.”, para lograr el grado de “Ingeniero en auditoría y contabilidad CPA” en la Universidad “San Gregorio de Portoviejo” en Guayaquil–Ecuador, resumen lo siguiente con relación a su investigación:

- La problemática planteada permite, a través de las variables escogidas, la identificación de las deficiencias contables en la entidad y el impacto en los informes financieros anuales que condujeron al fracaso, así mismo, los errores en todos los procedimientos y una mala interpretación de los resultados económicos. La alta gerencia de la empresa solicitó un informe minucioso de las deficiencias existentes en los procesos contables a causa de que la información económica – financiera no representaba ni reflejaba de forma razonable la realidad económica actual de la empresa, motivo por el cual se planteó realizar una auditoría operativa del control interno en el proceso contable para examinar los estados financieros de la empresa Depósito y Transporte de Carga Pesada Depcarsell S.A.

Se ha tomado como referencia la citada tesis, ya que abarca la Auditoría Operativa y los controles que deben ejercer las empresas para poder identificar las deficiencias que podrían estar ocasionando pérdidas en los resultados de las empresas, así



mismo, mencionan que la empresa en la que se realizó el estudio no cuenta con los recursos de control necesarios para generar la información necesaria que cumpla con ser veraz y razonable, por lo cual no es confiable para poder realizar una toma de decisiones conveniente, es por ello que, evalúan sí a través del uso de la Auditoría Operativa como sistema de inspección para analizar de forma minuciosa cada proceso contable podrán recopilar la documentación y/o referencias necesarias para estudiar la posición de la empresa y finalmente, llegan a la conclusión de que aplicado esta herramienta se presenta mayor seguridad en la veracidad de la información.

La Auditoría Operativa es el instrumento que, a través de las normas y procedimientos aplicados a la verificación de la información de las empresas y evaluación de sus procesos, proporciona mayor seguridad para lograr que la información contenida en los estados financieros sea razonable con el fin de optimizar sus resultados, disminuir las pérdidas y la correcta toma de decisiones.

**Lema, D. y Villegas, A. (2021)**, en su tesis titulada “Auditoría Operativa En cuentas de propiedad, planta y equipo de la empresa “Distribuidora De Materiales E Inmuebles Educativos S.A. Dismainsa” ubicación Cantón Guayaquil, Período 2019”, para obtener el “Grado de Ingeniero en auditoría y contabilidad CPA” en la Universidad “San Gregorio de Portoviejo” Manabí-Ecuador, resumen lo siguiente con relación a su investigación:

- Existe una variante muy importante del tema presentado, pues se relaciona con la aplicación de auditorías empresariales, donde se espera que los resultados esperados se vean reflejados en diversos aspectos importantes de la gestión de la cuenta presentada como propiedad, planta y equipo, aplicando la NIC 16, cuyo saldo no refleja las verdaderas existencias durante el 2019, en la entidad

DISMAINSA, es importante analizar los registros contables de depreciación para que se puedan identificar y verificar errores en los valores presentados en los estados financieros, asegurando que no contengan errores materiales y que podemos aplicar los hallazgos descubiertos a través de la revisión. El resultado son controles internos efectivos.

La mencionada tesis abarca un tema que es indispensable para las empresas, el cual es el manejo o verificación de la cuenta de activos fijos, ya que, la mayoría de las empresas tienen este rubro, por lo cual al ser una cuenta que origina gasto y que está estrechamente relacionada con los resultados de una empresa, es fundamental tener un registro adecuado y llevar un control, es por ello que los autores evalúan la correcta aplicación de la NIC 16, para así poder determinar que se cumpla con lo establecido por esta norma.

De la investigación realizada y aplicando la Auditoría Operativa, los autores concluyeron que, existen inadecuados registros contables con respecto a los activos inmovilizados según la norma y diversos problemas adicionales.

Finalmente, tomando como referencia los objetivos de la investigación citada, los cuales están alineados a los de la presente investigación, podemos mencionar que, debido al uso de la Auditoría Operativa, se detectaron errores en los registros, lo cual ocasionaba que los gerentes y directivos no conozcan la situación en la que se encontraba la empresa.

**Hidalgo, M., Obando, L. y Vega, J. (2022)**, en su tesis titulada “Auditoría Operativa en las áreas de talento humano, mercadeo, crédito-cobro y financiero-contable de la Cooperativa Norte R.L., en el primer semestre del 2020” para obtener el “Título de

Licenciado en Contaduría Pública” en la “Universidad Técnica Nacional de Costa Rica”, concluyen lo siguiente con relación a su investigación:

- En cuanto al área funcional de la contabilidad financiera, existe un desfase entre el conocimiento de las normas contables y tributarias internacionales y la aplicación de la experiencia contable y la remuneración de alguna formación recibida. Asimismo, es imprescindible considerar la jerarquía y los niveles de decisión, así como la gestión y procedimientos de los activos fijos (mobiliario) adquiridos por la empresa, los cuales deben ser administrados por las áreas funcionales.

La citada investigación tomada como antecedente, busca aplicar este tipo de Auditoría a 4 áreas de la entidad, para así analizar sus procesos mediante los controles que ya aplican, en conjunto de la aplicación de los procedimientos de auditoría relacionado con las técnicas, y con la revisión de las evidencias recaudadas, a fin de determinar que necesita la empresa o en qué áreas están fallando los procesos para maximizar las utilidades.

Las áreas en las que se desempeñan la investigación los autores, son las siguientes: Talento humano, Mercadeo, Crédito-cobro, Financiero Contable, cabe mencionar, que es necesario en las empresas con una mayor cantidad de procesos o de movimiento de inventarios, realizar auditorías periódicamente y en la totalidad de las áreas, ya que cada una de ellas representa un porcentaje de los ingresos que recauda la empresa, ya sea directa o indirectamente, por lo cual, al realizar el análisis correspondiente se pueden determinar pérdidas por falta de registros, cobranzas, en el personal que ejecuta las actividades, en las ventas, etc.

## **2.2 Bases Teóricas**

### **2.2.1 Auditoría Operativa**

Esta herramienta se originó por la necesidad de tener una dirección y conocimiento del estado real en el que se encuentra la empresa, evaluando así la efectividad de los programas y procesos aplicados a las tareas, como también, la comprobación de los recursos y economía de las operaciones. El trabajo de los altos ejecutivos, con el paso del tiempo, y con el impulso de la delegación de trabajo, fue desplazándose hasta que solo fuera el de evaluar los resultados financieros que se les proporcionaba para que así con la información confiable y veraz, se pudiera realizar la toma de decisiones, sin embargo, de acuerdo a malos controles o manejos en las operaciones, la información proporcionada no era la más confiable por lo que se implementaron las auditorías operativas, en este sentido José Ferro (2020) menciona que la auditoría operativa:

Constituye un examen sistemático y objetivo a fin de proporcionar una valoración independiente de las operaciones de una organización, programa, actividad o función pública, con la finalidad de evaluar el nivel de eficacia, eficiencia y economía alcanzado por esta en la utilización de los recursos disponibles, detectar sus posibles deficiencias y proponer a la dirección las recomendaciones oportunas en orden a la corrección de aquellas, de acuerdo con los principios generales de la buena gestión, facilitando la toma de decisiones a las personas con responsabilidades de vigilancia o capacidad de emprender acciones correctivas. (p. 58)

Es decir que actualmente la auditoría operativa es una herramienta que aplican o demandan que se aplique los gerentes o los altos cargos, ya que ayuda a corregir fallas en los procesos y que tiene como finalidad, la de ofrecer reportes financieros

que sean adecuados a la normativa y a los procesos y además de ello, contenga información veraz que pueda ser contrastada para una toma de decisiones congruente.

En otras palabras, una auditoría operativa funcional es un examen de una unidad específica que proporciona una opinión sobre la gestión empleada para determinar la eficacia que se utiliza en los recursos de la entidad.

Asimismo, este tipo de auditoría cumple el rol de reconocer las debilidades en un sistema de inspección que emplea la entidad, todo ello con la finalidad de brindar un diagnóstico e implementar recomendaciones que logren la efectividad y objetivos planteados por la empresa.

La “Auditoría Operativa” abarca una inspección de las operaciones y áreas de una entidad con relación a la consecución de las metas trazadas, en el cual influye mucho el desempeño de un auditor ya que es el encargado de realizar un proyecto que profundice todas las directrices que se llevarán a cabo para el correcto funcionamiento de la gestión de la entidad.

Existen diversos tipos de auditorías aplicables a una empresa dependiendo de los objetivos o metas que se buscan obtener o de los sectores que se van a examinar, es por ello por lo que es importante para una empresa pueda diferenciar cuando es y cuando no es Auditoría Operativa. En el siguiente cuadro, se mencionan algunas de las diferencias más resaltantes para optar por una Auditoría Operativa.

**Figura N°04: Diferencias de la Auditoría Operativa**

<i>Si es cuando</i>	<i>No es cuando</i>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Evalúa una actividad desde el punto de vista operacional.</li><li>- Analiza si se cumplen los objetivos gerenciales de la empresa y particulares de la función auditada de la forma más eficiente posible.</li><li>- Recomienda soluciones a las deficiencias observadas o medios de mejorar la rentabilidad o el control.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- No suplanta los medios habituales de información.</li><li>- No exime ni disminuye las responsabilidades de los mandos directivos.</li><li>- No decide, ordena o modifica. Ni siquiera participa en la gestión operativa o financiera.</li></ul>

Fuente: Scielo, por Cervera Notari

De acuerdo con lo que expone el autor en el cuadro, es decir que una Auditoría Operativa, es cuando se evalúan los datos y se contrasta con la información obtenida, cumpliendo con los principios de eficiencia y eficacia para así cumplir con los objetivos demandados por la gerencia, finalmente, da propuestas de soluciones acerca de las deficiencias encontradas durante todo el estudio con el propósito de mejorar el control ejercido y generar rentabilidad.

Según Ruiz (2005), El control de la Auditoría Operativa se da de tres formas que comprenden:

- a) El control de la economía de las actividades administrativas, de acuerdo con principios y prácticas administrativas razonables y con las directrices señaladas.
- b) El control de la eficiencia en la utilización de los recursos humanos, financieros y de cualquier otro tipo, junto con el examen de los sistemas de

información, de las medidas de rendimiento y control, y de los procedimientos seguidos por las entidades fiscalizadas para corregir las deficiencias encontradas.

c) El control de la eficacia con que se han llevado a cabo los objetivos de la entidad fiscalizada y de los resultados alcanzados en relación con los pretendidos.

La Auditoría Operativa busca expresar una opinión acerca de estas 3 formas de control, con respecto al control de la economía, es debido a que busca disminuir costos pero sin afectar a los resultados productivos aplicando los principios administrativos, en el caso del control de la eficiencia, es la consecuencia de alcanzar las metas trazadas pero empleando solo la mínima cantidad de recursos que sean necesarios para la ejecución y finalmente respecto al control de la eficacia, podemos decir que, se logren los objetivos planteados.

Después de evaluar la definición de auditoría operativa y los procedimientos relacionados, es factible comprender la finalidad de la auditoría y cómo se desarrolla en una institución particular o estatal. Freitas (2021) menciona que:

La auditoría operativa como el análisis riguroso, que consta de procesos estrictos y objetividad de la gestión de una institución, con la finalidad de exhibir un grado eficiente al constatar la agrupación de metas y consolidarlas satisfactoriamente, así como la evaluación al área contable económica que requiere de la implementación de un conjunto de recursos y su respectiva categorización, a fin de mantener un panorama administrativo organizado, igualmente brinda alternativas para mejorar el grado de eficacia en los

laboradores y empresa, adicionalmente plantea sugerencias que pueden ser llevadas a cabo para dirigir de manera óptima a largo plazo. (p.11)

Es decir, con el adecuado planteamiento de la auditoría operativa en las entidades, estas pueden llegar a consolidar sus objetivos o metas, así como también alcanzar un grado de eficacia en su área contable, con la finalidad de aplicar las normas y principios que conciernen a ello, dando un apoyo al sistema de control verificando políticas internas para el fortalecimiento empresarial.

Este tipo de auditoría es un proceso de realización de inspecciones minuciosas de una organización para asegurarse de que cumple con los estándares definidos por la ley. Consiste en la proyección, realización y notificación de resultados a las entidades con el objetivo de dar seguimiento transparente a la evolución de sus procesos administrativos u otros, lo que promueve la mejora continua.

#### **2.2.1.1 Control Interno**

Respecto al nivel de calidad de los controles internos, hace referencia a los parámetros que se establecen para perfeccionar la actividad administrativa y contable evitando así posibles errores o deficiencias y gestionar de forma segura todas las actividades involucradas. Por ello según Quinaluisa, Ponce, Muñoz, Ortega y Pérez (2018),

El ámbito de actuación del control interno se encuentra en el análisis de la eficiencia y eficacia de las operaciones, la fiabilidad de la información en la organización y el cumplimiento de la normativa vigente; todo lo cual permitirá que la empresa cumpla con mayor efectividad su misión y objetivos. p.269

En un sentido más amplio un adecuado sistema de control interno es el cual mantiene los nexos empresariales y las relaciones de los subordinados. De acuerdo con el tipo



de empresa se debe de tener en cuenta sus leyes y políticas para aplicar el modelo de control interno que le conviene.

Asimismo, existen ciertos modelos de control para proporcionar y evaluar los objetivos de la entidad, una vez que sean llevados a cabo según las necesidades de la empresa, se disponen los modelos más empleados en la práctica empresarial. Por ello Calle, G., Narváez, C. y Erazo, J (2020) mencionan que:

- El CICA, en 1995, creó el Modelo COCO, cuyo objetivo era simplificar y agilizar el proceso organizacional agrupando veinte criterios en cuatro etapas. Su objetivo era proporcionar un modelo comprensible que facilitara las discusiones sobre su alcance entre los miembros de la empresa. El lenguaje utilizado en el modelo es sencillo y sencillo, lo que lo hace accesible a cualquier persona dentro de la organización
- "El modelo ERM" es un proceso sucesivo que se divide en cuatro categorías y es realizado por el personal en todos los sistemas de una organización para identificar situaciones potenciales, abordar riesgos y proporcionar una seguridad razonable
- "COBIT" es una patrón de controles de sistemas de tecnología de la información (TI) para todos los departamentos, administradores, usuarios y auditores de una organización. Este formato se aplica a dispositivos desde computadoras personales hasta redes locales para administrar y brindar información confiable para que las entidades puedan lograr todos sus objetivos de acuerdo a los criterios evaluados.

Es decir, el propósito de los siguientes modelos es de facilitar la tarea de implementar los lineamientos para el desempeño de la entidad, a través de la visión empresarial

compartida, aplicación de leyes, metas y de la tecnología, la cual es muy importante a la hora de proveer información transparente de una forma eficaz. Asimismo, el control interno debe de ser adaptable y permitir ser corregido en base a los cambios presentados en el entorno de la entidad.

#### **2.2.1.2 Eficiencia**

El uso adecuado de los recursos implica importantes beneficios económicos para las empresas, debido al incremento en la productividad, disminución de costos y alza en la competitividad, así como la creación de empleos. Ciertas entidades dependen de la disponibilidad de recursos, así como de las oportunidades de crecimiento y suministro de tecnologías. Por consiguiente, Ramírez, G., Magaña, D. y Ojeda, R. (2022) dicen que:

Se enmarca la diferencia entre eficacia y eficiencia, la cual, radica en que la eficiencia se enfoca en análisis de encontrar los medios, los métodos y los procedimientos a emplear para asegurar la mejor utilización de los recursos disponibles, por otro lado, el análisis del seguimiento de cumplir las metas con los insumos previstos y actividades asignadas se basa en la eficacia. Pg. 196

Entendemos así que la eficacia en una organización tiene relación el logro de las metas y los propósitos, en cambio la eficiencia se relaciona con el uso de insumos para lograr los resultados deseados, es decir, lograr esas metas con los recursos mínimos o disponibles. Este trabajo define la gestión de la productividad como la habilidad de lograr un equilibrio entre recursos y objetivos.

#### **2.2.2 Resultados Financieros**

Las entidades buscan ser competentes para poder subsistir, es por ello que están obligadas a potenciar sus características por las cuales destacan para poder así

mejorar sus resultados financieros, esto mediante el análisis de los medios y capacidades que poseen. Es decir, que la finalidad de las organizaciones es mejorar sus resultados financieros aplicando todos sus recursos de manera eficiente y eficaz, así mismo, poder brindar información a sus Stakeholders con el fin de conseguir mejores alianzas estratégicas que les permitan continuar con el desarrollo de sus operaciones.

Un informe o también llamado resultado financiero son aquellos que requieren las empresas para dar a conocer la posición en la que se encuentra y partir de ello para tomar decisiones gerenciales.

Según Acosta, J., Plata, K., Puentes, D. y Torres, M. (2018), indican que:

Los resultados financieros son los que provienen de la realización de operaciones financieras y económicas, y se refieren a los niveles de liquidez, rentabilidad y riesgo que atraviesa una empresa en un periodo determinado. Estos resultados son consecuencia de la gestión que se haya efectuado en la entidad, por lo que son un buen indicador del desempeño corporativo; además, permiten la supervivencia y el desarrollo de las organizaciones. Entre ellos se destacan: ventas, exportaciones, rentabilidad y crecimiento de los ingresos.

Con la información obtenida de los resultados financieros, se puede determinar el rendimiento que tiene la organización, así mismo, esta información se puede obtener o calcular mediante los indicadores de liquidez, rentabilidad, apalancamiento y endeudamiento, que vienen a ser los principales ratios financieros, junto con realizar la comparación horizontal o vertical de los estados financieros para obtener mayor detalle.

A continuación, presentamos los principales elementos utilizados para obtener la información financiera en las empresas del Sector Retail:

- **Análisis Vertical:** Es un análisis que se realiza con un estado financiero (balance o estado de ganancias y pérdidas), donde se relaciona cada parte o elemento de este estado con un total determinado, pudiendo ser para el caso de un balance general, el total de activos y el total de pasivo más patrimonio y para el caso del estado de resultados, el total de ingresos o ventas, obteniendo así el porcentaje y la influencia que tiene cada concepto sobre la cifra base.
- **Análisis Horizontal:** Es un análisis más dinámico, ya que se puede obtener la información de la variación entre una misma cuenta para periodos diferentes, esto con el objeto de obtener el detalle minucioso de las cuentas y sus variaciones en el tiempo para poder identificar las razones y poder así tomar decisiones a partir de dichos resultados.
- **Indicadores Financieros:** Son una herramienta que establece una razón matemática entre dos cuentas que pueden ser obtenidas del balance general o de un estado de ganancias y pérdidas, de acuerdo con la información que se requiere y contribuye a indicar las probabilidades que tienen una empresa y sus tendencias.

Setó, D. y Angla, J. (2010) mencionan que: “las medidas del resultado financiero son tomadas de los estados financieros de la compañía, y representan el resumen histórico del negocio de la empresa.”

Estos resultados financieros, vienen a ser una información importante extraída de diferentes métodos, uno de los cuales es, los estados financieros, a través de los cuales obtenemos toda la información y los movimientos contables de la empresa a lo

largo de un periodo, así mismo, se puede tomar información de estos estados financieros de periodos anteriores, con la finalidad de poder realizar una comparación y ver que ha sucedido para que se produzcan dichas variaciones.

Con respecto a lo usos de la información financiera, Según los autores Gómez, C. Aristizabal, C. y Fuentes, D. (2017) mencionan que:

Por otro lado, como se abordó en el desarrollo del manuscrito, no es posible encasillar a la IF en un único propósito y/o destino, por lo que, la toma de decisiones es tan solo una arista de este sistema. La IF también es útil para el desarrollo de actividades de control y medición de la gestión, pues al ser esta un reflejo fidedigno de las actividades de la empresa permite evidenciar el impacto de las acciones desarrolladas. (p. 96)

La información financiera, es una forma de unir todo el movimiento histórico de las operaciones de las empresas en un solo informe, con el cual, como bien mencionan los autores, se le puede dar 3 diferentes formas de uso:

1. Como herramienta para tomar acciones: como sabemos a través de la información financiera podemos analizar e interpretar de manera global la posición de la empresa para encontrar el mejor beneficio y poder direccionar a la entidad.
2. Como herramienta de control: Nos proporciona la información necesaria para detectar los errores que se están cometiendo en los procesos y poder mejorarlas.
3. Como informe para agentes externos: permite a través de la publicación de la información contable e histórica conocer el comportamiento de la entidad a agentes externos, que podrían ser proveedores, futuros

inversionistas o entidades bancarias, y así dar la confiabilidad necesaria para hacerlos partícipes de la organización.

### **2.2.2.1 Estados Financieros**

Entre estos informes financieros están los Estados Financieros, que revelan la posición económica-financiera, así como también puede ayudar a proyectar resultados con el fin de conocer un estimado para ejecutar cambios o mantenerse.

Con respecto a los estados financieros Pérez, J. (2013) menciona que: “El resultado más relevante de la contabilidad financiera son los denominados estados financieros, que resumen los asientos contables desde el origen de la empresa y se preparan por períodos, en general, mensuales. Los dos estados financieros más importantes son el balance y la cuenta de pérdidas y ganancias” (pp. 16-17).

Es decir que, con la información recopilada en estos informes financieros, tenemos la posibilidad de ver el estado en el que se encuentra la entidad, incluso desde el inicio de actividades y, además, a través de un análisis comparativo, podemos determinar si hemos obtenido variaciones importantes entre diferentes meses del año o de distintos periodos. Así mismo, el autor, menciona que el balance financiero, refleja la estructura de cómo está compuesta la entidad de forma económica, pues es aquí donde se reflejan las operaciones, ya que comprende cuentas como la de capital, los activos, las cuentas que tiene pendientes por cobrar o pagar al cierre del período, los inventarios disponibles, etc., y, en el caso del estado de pérdidas y ganancia, este, ayuda a determinar cuál es el resultado que ha logrado la entidad en cierto periodo, el cual está conformado principalmente por los rubros de las ventas, costo de ventas, gastos o ingresos tanto operativos como financieros.

### 2.2.2.1 Ratios

Otra de las herramientas para examinar los resultados financieros de una entidad, son las ratios, los cuales permiten, según Aching, C. y Aching, J. (2006):

Sirven para determinar la magnitud y dirección de los cambios sufridos en la empresa durante un periodo de tiempo.

Fundamentalmente los ratios están divididos en 4 grandes grupos.

2.1. Índices de liquidez. Evalúan la capacidad de la empresa para atender sus compromisos de corto plazo.

2.2. Índices de Gestión o actividad. Miden la utilización del activo y compararán la cifra de ventas con el activo total, el inmovilizado material, el activo circulante o elementos que lo integren.

2.3. Índices de solvencia, endeudamiento o apalancamiento. Ratios que relacionan recursos y compromisos.

2.4. Índices de Rentabilidad. Miden la capacidad de la empresa para generar riqueza (rentabilidad económica y financiera). (p.15)

Los ratios son indicadores o razones matemáticas que permiten, a través de 2 elementos o cuentas, poder obtener resultados que contribuyan con la evaluación de la organización.

Para la revisión de la obtención de resultados o datos en una empresa del sector Retail, se consideran los siguientes ratios financieros:

#### 1. Ratios de liquidez:

1.1. Razón corriente: Muestra la facultad que emplea una organización para responder a sus obligaciones corrientes (corto plazo) con sus activos

corrientes (corto plazo), esta razón se representa en el número de veces que los activos corrientes pueden cubrir a los pasivos corrientes.

$$\frac{\textit{Activo corriente}}{\textit{Pasivo corriente}}$$

- 1.2. Prueba Ácida: Mediante este ratio, se determina la suficiencia que tiene la entidad para cumplir con sus deudas del periodo sin depender de sus mercaderías o inventarios. Con esto se permite ver como la empresa asume sus obligaciones corrientes en caso no suceda la venta de sus inventarios.

$$\frac{\textit{Activo corriente} - \textit{Inventarios}}{\textit{Pasivo corriente}}$$

2. Ratios de rentabilidad: Margen bruto y Rendimiento del patrimonio (ROE)

- 2.1. Margen bruto: Es la evaluación de una empresa para determinar su rentabilidad, de acuerdo con que, si el resultado es desfavorable, se entiende que la empresa no puede cubrir otros costos. Esta razón se mide a través de la utilidad bruta de la empresa tomando en cuenta solo los ingresos por operaciones.

$$\frac{\textit{Utilidad bruta}}{\textit{Ingresos Operacionales}}$$

- 2.2. Rendimiento del patrimonio (ROE): Este ratio mide el rendimiento con la utilidad obtenida a través de los recursos invertidos por los socios o accionistas, por lo que permite a estos evaluar si es rentable el continuar con sus inversiones.

$$\frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Patrimonio}}$$



3. Ratios de endeudamiento: Nivel de endeudamiento total y Nivel de endeudamiento a corto plazo.

3.1. Nivel de endeudamiento total: Indica el porcentaje de las obligaciones de la entidad con relación a los medios que se tiene para cumplir con sus deudas a sus terceros.

$$\frac{\textit{Total pasivos}}{\textit{Total activos}}$$

3.2. Nivel de endeudamiento a corto plazo: Es el porcentaje resultante de participación de los terceros con los cuales se tienen obligaciones a corto plazo.

$$\frac{\textit{Total pasivos a corto plazo}}{\textit{Total activos}}$$

4. Ratios de apalancamiento: Apalancamiento total y Apalancamiento a corto plazo.

4.1. Apalancamiento total: Mide el nivel de empeño o deber del patrimonio de los asociados para con los que conlleva deudas la empresa.

$$\frac{\textit{Total pasivos}}{\textit{Total patrimonio}}$$

4.2. Apalancamiento a corto plazo: Mide el nivel de deuda con su patrimonio de los asociados con los acreedores o proveedores de deuda durante el período contable de una empresa.

$$\frac{\textit{Total pasivos corrientes}}{\textit{Total patrimonio}}$$

## 2.3 Definiciones de Términos Básicos

**Estados financieros:** Estos vienen a ser informes que detallan el estado real de una empresa, recogiendo información tanto económica como patrimonial de las entidades ya sean públicas o privadas, esta información detallada debe estar bajo la normativa general de las NIIF para que así pueda ser comparable y de alta calidad, para poder ejercer mejores decisiones.

**Gastos:** Es un pago de dinero realizado por una empresa para comprar bienes o servicios para hacer funcionar el negocio.

**Gestión de Riesgos:** Es el desarrollo de identificar y evaluar los riesgos con el fin de crear un plan que contribuya a disminuir o mitigar dichos riesgos, ya que estos podrían ocasionar posibles pérdidas o daños a la empresa.

**Información Financiera:** Es un documento que se emite para mostrar la situación económica en la que se encuentra de la organización que está bajo procedimientos y políticas establecidos, permitiendo así que los usuarios, que son los Stakeholders, tengan la certeza que la información es útil y confiable.

**Ingresos:** Es la entrada de beneficios económicos en la empresa en un determinado año.

**Memoria de la empresa:** Esta contiene el detalle importante acerca de las actividades de la empresa, sus informes contables anuales, sus registros e inversiones y cualquier otra información que sea pertinente para sus Stakeholders.

**Productividad:** Este indicador, se mide por los resultados en productos o servicios que se hayan llegado a producir contra los recursos utilizados tales como mano de

obra, capital y tiempo para poder llevar a cabo el resultado final en un tiempo determinado.

**Provisiones contables:** Es una cuenta de pasivo que reserva una parte de los recursos de la empresa con el fin de que esta, pueda hacer frente a futuros pagos, estimando previamente un importe.

**Ratios:** Son indicadores o razones matemáticas, que expresan la situación en la que se encuentra una empresa o sirven para determinar el desempeño financiero de esta. Estas ratios pueden ser: Liquidez, de gestión, rentabilidad y de endeudamiento.

## **CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **3.1 Hipótesis Principal**

“La Auditoría Operativa incide en los resultados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022”.

### **3.2 Hipótesis Secundarias**

- a) El nivel de calidad de los controles internos incide en la aprobación de los estados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.
- b) La eficiencia en el uso de los recursos incide en el nivel de la Utilidad de Operación de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.
- c) La razonabilidad de los estados financieros incide en la veracidad de la información financiera de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

### 3.3 Operacionalización de variables

#### 3.3.1 Variable Independiente

X: Auditoría Operativa

**Tabla N°01: Operacionalización de la variable independiente: Auditoría Operativa**

<b>Definición Conceptual</b>	Manrique, J. (2019) Su objeto de estudio son los procesos administrativos y operacionales. Examinar como opera una entidad y ver si cuenta con los controles para ser funcional. Depende principalmente del estudio de la situación interna en la que se encuentra la empresa. (p.17)	
<b>Definición Operacional</b>	<b>Indicadores:</b>	<b>Índices:</b>
	X1: Nivel de Calidad de los Controles Internos	X1.1: Normas y Procedimientos X1.2: Gestión de Riesgos
	X2: Eficiencia en el Uso de los Recursos	X2.1: Productividad X2.2: Costos de Operación
	X3: Razonabilidad de los Estado Financieros	X3.1: Provisiones Contables X3.2: Normas internacionales de información financiera (NIIFs)
<b>Escala valorativa</b>	Ordinal	

Fuente: Elaboración Propia

### 3.3.2 Variable dependiente

#### Y: Resultados Financieros

**Tabla N°02: Operacionalización de la variable dependiente: Resultados Financieros**

<p><b>Definición Conceptual</b></p>	<p>Mercedes y Soto (2018) mencionan que el realizar un examen a estos informes financieros “estado de resultados” y “estado de situación financiera”, y aplicar procedimientos adicionales, se reflejan los elementos sustantivos de la toma de decisiones de una entidad. Pg.103.</p>	
<p><b>Definición Operacional</b></p>	<p><b>Indicadores:</b></p>	<p><b>Índices:</b></p>
	<p>Y1: Aprobación de Estados Financieros</p>	<p>Y1.1: Aprobación de la Alta Dirección Y1.2: Memoria anual</p>
	<p>Y2: Utilidad de Operación</p>	<p>Y2.1: Ingresos Y2.2: Gastos</p>
	<p>Y3: Veracidad de la Información Financiera</p>	<p>Y3.1: Evidencias Contables Y3.2: Ratios</p>
<p><b>Escala valorativa</b></p>	<p>Ordinal</p>	

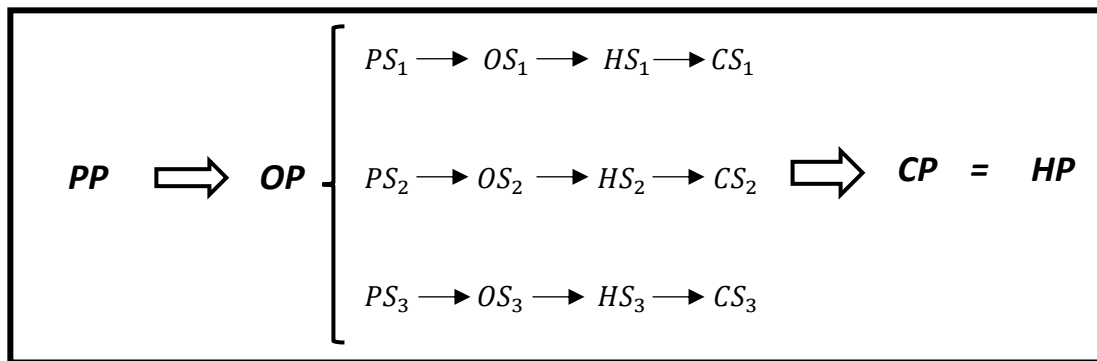
*Fuente: Elaboración Propia*

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1 Diseño Metodológico

#### 4.1.1 Tipo de Investigación

En la investigación titulada “La Auditoria Operativa y su incidencia en los Resultados Financieros de las Empresas Comerciales del Sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022”, se determinó que reúne los requisitos para ser calificado como una investigación no experimental, aplicada y descriptiva.



**Donde:**

PP: Problema Principal

HS: Hipótesis Secundaria (1,2,3)

OP: Objetivo Principal

CS: Conclusiones Secundarias (1,2,3)

PS: Problema Secundario (1,2,3)

CF: Conclusión Principal

OS: Objetivo Secundario (1,2,3)

HP: Hipótesis Principal

#### 4.1.2 Nivel de Investigación

El trabajo titulado “La Auditoria Operativa y su incidencia en los Resultados Financieros de las Empresas Comerciales del Sector Retail en el distrito de

Santiago de Surco, 2021-2022”, se focalizó en el nivel descriptivo, correlacional y explicativo, ya que describe las variables e indicadores a través de las investigaciones realizadas y el grado de relación entre ambas variables.

#### **4.1.3 Método de Investigación**

Para la realización de la investigación titulada “La Auditoria Operativa y su incidencia en los Resultados Financieros de las Empresas Comerciales del Sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022”, se utilizó el método estadístico y el método inductivo – deductivo, debido a que parte de lo particular para ir a lo general para generalizar de lo particular, es decir, de los problemas secundarios para un problema principal.

#### **4.1.4 Diseño de Investigación**

El diseño fue no experimental, por lo que se consideró la siguiente fórmula:

$$M = O_x r O_y$$

Dónde:

M= Muestra

O= Observación

x= Auditoria Operativa

y= Resultados Financieros

r= Relación de variables



#### 4.1.5 Enfoque

El trabajo “La Auditoría Operativa y su incidencia en los Resultados Financieros de las Empresas Comerciales del Sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022”, se empleó un enfoque cuantitativo, considerando artículos, tesis, libros, revistas, documentos de opiniones de expertos sobre el tema de investigación tratado.

#### 4.2 Población y Muestra

##### 4.2.1 Población

Sobre esta tesis acerca de la auditoría operativa y su incidencia en los resultados financieros se consideró una población de N=65 personas, conformada por Gerentes Generales, Financieros y contables de 20 empresas Retail comerciales del distrito de Santiago de Surco.

**Tabla N°03: Población considerada para encuestar**

N°	Empresa	Número total de trabajadores	Población Especializada
1	VALDITEX S.A	380	4
2	A & B BEST COMPANY S.A.C.	5	3
3	TAI LOY S.A.	1,657	3
4	FARMACIAS PERUANAS S.A.C.	1,691	3
5	INTEGRA RETAIL S.A.C.	1,541	3
6	TIENDAS DEL MEJORAMIENTO DEL	7,871	4
7	PERFUMERIAS UNIDAS S.A.	571	2
8	HIPERMERCADOS TOTTUS S.A	9,781	5
9	PRO BAGS PERU S.A.C.	336	2
10	ASTARA PERU RETAIL S.A.C.	157	2
11	SMART BRANDS S.A.C.	362	2
12	TRACKING RETAIL SOLUTION S.A.C.	10	2
13	SANKI PERU S.A.C.	14	2

14	GMRC S.A.	12	3
15	C.H. RETAIL S.A.C.	119	4
16	HEMOCENTERS PERUANOS S.A.	9,918	5
17	CHAIN SERVICES TI SAC - CSTI	176	4
18	METAS CLOTHING PERU S.A.C	13	4
19	CONECTA RETAIL S.A.	4,229	5
20	AGRORETAIL S.A.C.	23	3
<b>TOTALES</b>		<b>38,866</b>	<b>65</b>

Elaboración propia. (Fuente: SUNAT)

#### 4.2.2 Muestra

Se utilizó la aleatorización simple para determinar una muestra no representativa y la cantidad de profesionales necesarios para completar este documento:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la población.

Z =1.96 es valor crítico de la distribución de probabilidades normal para un nivel de confiabilidad 95%.

p = Probabilidad de éxito (0.50)

q = Probabilidad de fracaso (0.50)

e = margen de error 5%.

n = Tamaño de la muestra.

Se utilizó como punto de referencia para construir la muestra óptima el número de establecimientos Retail en el distrito de Santiago de Surco.

Con un margen de error del 5% y un nivel de significancia del 95%, el tamaño de muestra ideal es:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 65}{(65 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 56$$

Se seleccionó a 20 empresas Retail y se tomó de cada una un grupo de Gerentes Generales, Financieros y contables, como muestra. Haciendo un total de 56 encuestas a los colaboradores.

$$n = \frac{56}{65} \times N$$

**Tabla N°04: Muestra de trabajadores por empresa**

N°	Empresa	Población especializada (N)	Población por encuestar
1	VALDITEX S.A	4	3
2	A & B BEST COMPANY S.A.C.	3	3
3	A.K.N. S.A.C.	3	3
4	A Y F PIGMENTOS E.I.R.L.	3	3
5	ABRA TOURS S.A.C.	3	3
6	ABS PERU ADVANCED BUSINESS SOLUTIONS S.A.C.	4	3
7	ACCOUNTING CONSULTANT S.R.L.	2	2
8	ACHKA SAMI S.A.C.	5	4
9	ACOLU INVERSIONISTAS S.R.L.	2	2
10	ACQLA S.A.C.	2	2
11	ADEVISA MEDICA S.A.	2	2
12	AQUA MAX SOLUTIONS S.A.C.	2	2
13	BALANSERVICE S.R.L.	2	2
14	BANFF S.A.	3	3
15	BARBARAN SYSTEMS E.I.R.L.	4	3
16	BARRY INVERSIONES S.A.C.	5	4
17	BCCBIOMEDICAL S.A.C.	4	3

18	CANACORP S.A.C.	4	3
19	ARMOTEC CONTRATISTAS GENERALES S.A.C	5	4
20	DEMETERRY S.A.C.	3	2
<b>TOTALES</b>		<b>65</b>	<b>56</b>

Elaboración Propia

### **4.3 Técnicas de Recolección de Datos**

#### **4.3.1 Técnicas**

La técnica que se utilizó para esta investigación titulada “La Auditoria Operativa y su incidencia en los Resultados Financieros de las Empresas Comerciales del Sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022”, fue la encuesta, la cual cuenta con 5 opciones de respuesta de acuerdo con la escala de Likert y se aplicará a los Gerentes Generales, Financieros y contables.

#### **4.3.2 Instrumentos**

Se aplicaron cuestionarios en formato cerrado a una muestra predefinida como herramienta de recolección de datos para este estudio. Estas encuestas se aplicaron a gerentes generales, financieros y contables.

#### **4.3.3 Procedimiento de comprobación de validez y confiabilidad**

##### **Validez**

En este estudio, se consideró validez la medida en que el instrumento mide con precisión la variable buscada.

**Tabla N°05: Tabla de Validez**

***Calificación del instrumento de la validez por juicio de expertos***

<b>N°</b>	<b>Expertos</b>	<b>Calificación</b>
01	“Dr. Virgilio Wilfredo Rodas Serrano”	Aprobado
02	“Dr. Josué Giraldo Centeno Cárdenas”	Aprobado
03	“Dr. Javier Marcelo Huarca Ochoa”	Aprobado

*Fuente: Elaboración Propia*

**Confiabilidad**

La confiabilidad se relaciona con la firmeza de elementos empleados en esta investigación y se emplea como experimento una prueba piloto.

Los datos correspondientes al 100% de la muestra conformada por los gerentes generales, financieros y contables del presente estudio fueron procesados mediante el software estadístico Microsoft Excel y SPSS para evaluación de confiabilidad, que permite obtener el indicador Alpha de Cronbach.

**Rango de variación**

$$0 \leq \alpha \leq 1$$

Con lo cual, si obtenemos un resultado en torno a 0.7, es un valor mínimo aceptable y de obtener un resultado menor a 0.7, significaría que existe una baja correlación entre las variables e índices estudiados.

Así mismo, se empleó la fórmula mostrada a continuación para el cálculo de varianzas mediante la herramienta Microsoft Excel y el Software estadístico SPSS.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_T^2} \right]$$

$K$  = número de ítems en la encuesta

$S_i^2$  = Varianza de cada Item

$S_T^2$  = Varianza Total

Por lo tanto, se determinó aplicar el método de alfa de Cronbach al 100% de la muestra obtenida (n), la cual estaría representada por 56 colaboradores.

- **Microsoft Excel**

**Tabla N°06: Procesamiento de datos – Microsoft Excel**

ID	X1.1	X1.2	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X	Y1.1	Y1.2	Y2.1	Y2.2	Y3.1	Y3.2	Y	Σ
1	5	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	62
2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	68
3	4	3	3	3	4	5	5	5	2	4	4	5	4	5	56
4	5	3	3	2	4	5	4	4	5	5	4	4	3	5	56
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	60
6	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	66
7	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	69
8	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	66
9	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	65
10	5	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	62
11	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	66
12	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	64
13	5	4	4	3	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	58
14	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	66
15	3	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	2	3	50
16	3	5	3	3	5	3	3	4	4	5	3	4	3	4	52
17	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	65
18	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58

19	3	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	4	5	5	60
20	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	5	5	3	3	51
21	4	4	5	3	5	5	3	5	4	3	5	4	4	3	57
22	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	63
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
24	3	2	4	2	3	5	4	4	4	4	5	4	3	3	50
25	3	4	5	3	2	5	3	3	4	4	4	3	3	3	49
26	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	64
27	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	65
28	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	61
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
30	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	65
31	5	4	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	4	61
32	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
33	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	2	3	3	4	58
34	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	58
35	3	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	62
36	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	69
37	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	56
38	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
39	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	67
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
41	3	5	5	1	5	4	5	4	5	3	2	5	3	3	53
42	4	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4	4	5	3	59
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
44	4	4	4	3	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	51
45	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	66
46	5	5	5	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	63
47	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60
48	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	65
49	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	66
50	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	65
51	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	67
52	4	5	3	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	3	56
53	2	4	3	5	5	5	3	5	3	3	2	3	5	3	51
54	2	3	5	2	3	4	5	5	5	5	4	5	2	3	53
55	4	3	5	3	5	5	5	3	5	4	5	5	4	2	58
56	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	66

<b>Varianza</b>	0.70	0.65	0.54	0.96	0.43	0.46	0.53	0.43	0.55	0.36	0.73	0.35	0.71	0.77	
<b>Σ DE VARIANZA</b>															8.16
<b>VARP Σ DE LOS ITEMS</b>															34.73
<b>VARIABLE E INDICES</b>	<b>X1.1</b>	<b>X1.2</b>	<b>X2.1</b>	<b>X2.2</b>	<b>X3.1</b>	<b>X3.2</b>	<b>X</b>	<b>Y1.1</b>	<b>Y1.2</b>	<b>Y2.1</b>	<b>Y2.2</b>	<b>Y3.1</b>	<b>Y3.2</b>	<b>Y</b>	

Aplicando la Fórmula del Alfa de Cronbach, obtenemos el siguiente resultado:

$$\alpha = \frac{14}{13} \left[ 1 - \frac{8.16}{34.73} \right]$$

$$\alpha = 0.824$$

- **Software estadístico SPSS**

**Tabla N°07: Cálculo del Alfa De Cronbach con el SPSS**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	56	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	56	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,824	,822	14

*Fuente: Elaboración Propia (SPSS)*

### **INTERPRETACIÓN:**

Aplicando la fórmula mencionada anteriormente “Alfa de Cronbach” (100% de la muestra) se obtuvo un indicador de 0.824, lo que resulta que las preguntas incluidas en la encuesta son fiables y consistentes, esto de acuerdo con la Tabla



N° 08: resultando Excelente confiabilidad.

**Tabla N°08: Rango de nivel de confiabilidad**

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	“Confiabilidad nula”
0.54 a 0.59	“Confiabilidad baja”
0.60 a 0.65	“Confiable”
0.66 a 0.71	“Muy confiable”
0.72 a 0.99	“Excelente confiabilidad”
1	“Confiabilidad perfecta”

#### **4.4 Técnicas para el procesamiento de la información**

##### **Técnica de Estadística Inferencial**

Hemos empleado para realizar el procesamiento y análisis de los datos recolectados, el programa estadístico SPSS, el cual es comúnmente empleado por diversas áreas de investigación y estudio, además utilizamos el modelo de correlación de Pearson el cual fue medido con un nivel de significancia del 95%.

#### **4.5 Aspectos Éticos**

De acuerdo con los estándares y lineamientos éticos para la elaboración de tesis de investigación dentro de la Universidad de San Martín de Porres, la tesis se ha completado con la debida diligencia y apego a los valores y principios establecidos.

Responsabilidad, respeto, honestidad, objetividad, independencia, confidencialidad y reconocimiento a los autores anteriores son los principales valores éticos del Colegio de Contadores del Perú.

El desarrollo de este trabajo, que incluye la formulación de los comentarios, presentación de los resultados y conclusiones, fueron preparados cumpliendo con los

códigos de ética establecidos por las normas de la universidad y el colegios de contadores.

## **CAPÍTULO V: RESULTADOS**

### **5.1 Presentación**

En esta sección desarrollaremos el procedimiento del trabajo de campo realizado en cumplimiento de los propósitos y de las hipótesis de la investigación titulada “La Auditoria Operativa y su incidencia en los Resultados Financieros de las Empresas Comerciales del Sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022”, que se ha realizado a 20 empresas del Sector Retail.

Asimismo, los resultados obtenidos se comprenden de aplicar los siguientes objetivos secundarios de la investigación:

- a. Se analizó si el nivel de calidad de los controles internos incide en la aprobación de los estados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.
- b. Se evaluó si la eficiencia en el uso de los recursos incide en el nivel de la Utilidad de Operación de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.
- c. Se examinó si la razonabilidad de los estados financieros incide en la veracidad de la información financiera de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

### **5.2 Interpretación de Resultados**

Este trabajo titulado “La Auditoria Operativa y su incidencia en los Resultados Financieros de las Empresas Comerciales del Sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022” se llevó a cabo aplicando la encuesta realizada a la muestra

obtenida de 56 colaboradores (Gerentes Generales, Financieros y contables) de las empresas Comerciales del Sector Retail en el distrito de Santiago de Surco.

Continuando con el análisis y presentación de las respuestas, para los datos de la encuesta se utilizó la recopilación de la estadística descriptiva.

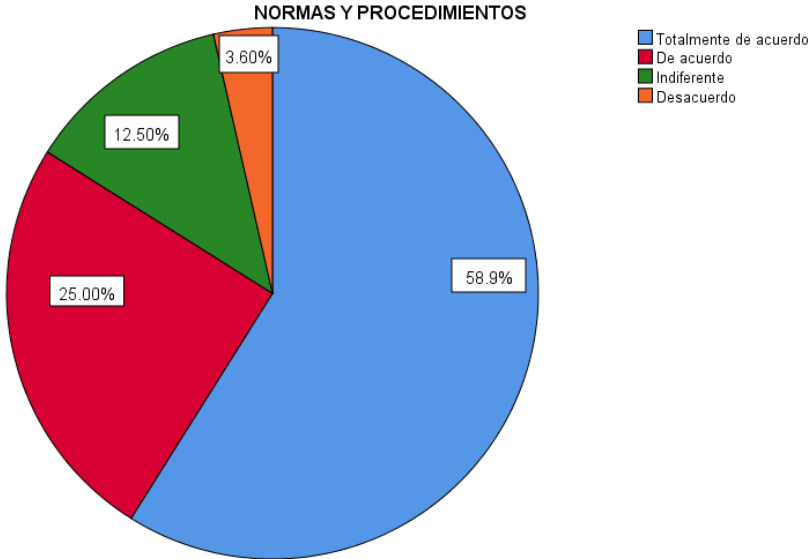
**Variable Independiente (X): Auditoria Operativa**

**5.2.1.** La pregunta X1.1: ¿Las normas y procedimientos utilizados en la empresa mejoran la calidad de los controles internos?

**Tabla N°09: Normas y Procedimientos**

		<b>NORMAS Y PROCEDIMIENTOS</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	33	58,9	58,9	58,9
	De acuerdo	14	25,0	25,0	83,9
	Indiferente	7	12,5	12,5	96,4
	Desacuerdo	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°05: Normas y Procedimientos**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*

Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que los que están a favor de que las normas y procedimientos utilizados en la entidad mejoran la calidad de los controles internos, representan un 96.40% del total de la encuesta, esto conformado por 58.90% que están totalmente de acuerdo, un 25.00% están de acuerdo y un 12.5% indiferente. Sin embargo, un grupo que comprende sólo el 3,60% de los encuestados disiente de la idea de mejorar los controles internos mediante la implementación de normas y procedimientos.

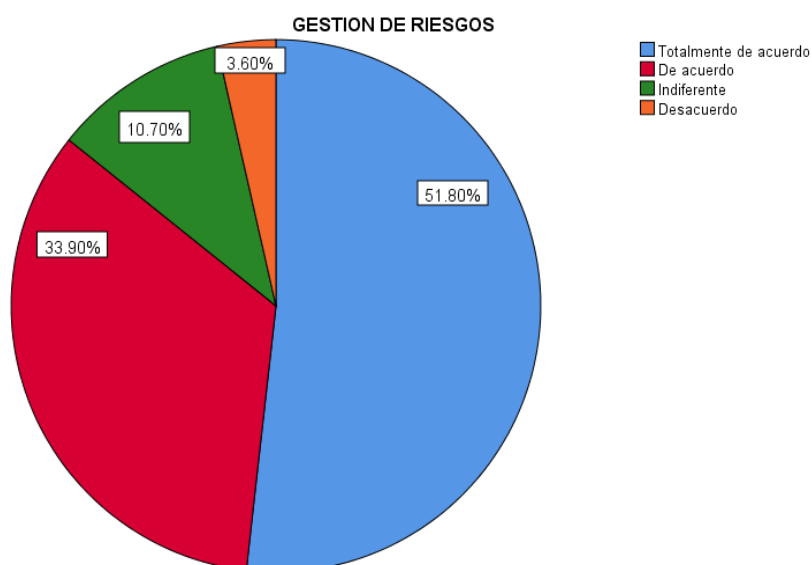
Tomando en cuenta los resultados, podemos indicar que la mayor parte de los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido encuestados, están de acuerdo con que las normas y procedimientos que se utilizan en las empresas mejoran la calidad de los controles internos ya que son consideradas necesarias para garantizar el máximo rendimiento, una correcta organización, y el cumplimiento de las normas de la empresa para ejercer un adecuado control.

**5.2.2.** La pregunta X1.2: ¿En su opinión las empresas deben implementar sus estrategias empresariales basada en una gestión de riesgos?

**Tabla N°10: Gestión de Riesgos**

		<b>GESTION DE RIESGOS</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	29	51,8	51,8	51,8
	De acuerdo	19	33,9	33,9	85,7
	Indiferente	6	10,7	10,7	96,4
	Desacuerdo	2	3,6	3,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°06: Gestión de Riesgos**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*

Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que los que están a favor de que las empresas implementen estrategias empresariales que se basen en una gestión de riesgos, representan un 96.40% del total de la encuesta, esto conformado por 51.80% que están totalmente de acuerdo, un 33.90% están de acuerdo y un 12.70% indiferente. Por otra parte, un grupo que comprende sólo el 3,60% de los encuestados disiente de la idea implementar de estrategias empresariales basadas en la gerencia de riesgos

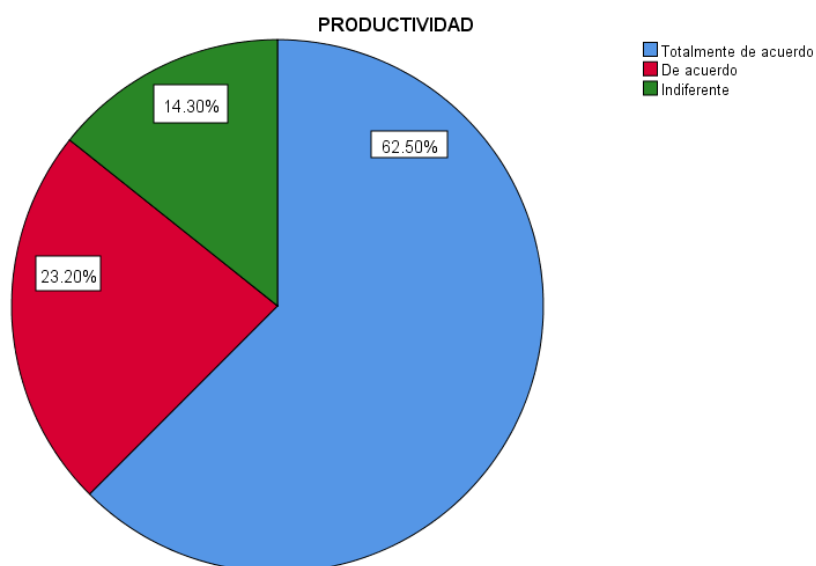
Podemos indicar que la mayor parte de los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido encuestados, están de acuerdo con que las empresas implementen estrategias empresariales que se basen en una gestión de riesgos, esto es debido a que, en una organización existen riesgos de diversos tipos y todas las empresas deben de contar con un plan de ejecución para poder reducir o mitigar cualquier contingencia que se presente con el fin de evitar una posible pérdida o daño.

**5.2.3.** La pregunta X2.1: ¿Considera usted que el uso de los recursos genera productividad en la empresa?

**Tabla N°11: Productividad**

		PRODUCTIVIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	35	62,5	62,5	62,5
	De acuerdo	13	23,2	23,2	85,7
	Indiferente	8	14,3	14,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°07: Productividad**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*

Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que todos consideran que el uso de los recursos genera productividad en las empresas, representan el 100.00% del total de la encuesta, esto conformado por 62.50% que están totalmente de acuerdo, un 23.20% están de acuerdo y un 14.30% indiferente.

Tomando en cuenta los resultados obtenidos del cuestionario aplicado, podemos indicar que los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido

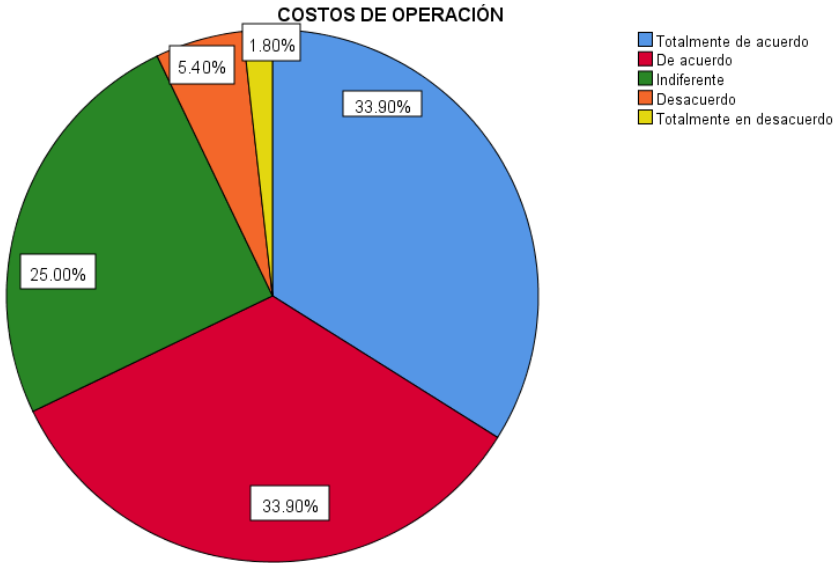
encuestados, están de acuerdo con que el uso de los recursos genera productividad en la empresa, ya que para que una entidad se exponga como productiva, debe medir la correlación entre su producción y el uso de sus recursos, logrando así que con menos recursos, utilizados estratégicamente, se puedan conseguir los mismos resultados.

**5.2.4.** La pregunta X2.2: ¿Cree usted que los costos de operación están de acuerdo con el uso de los recursos?

**Tabla N°12: Costos de Operación**

		<b>COSTOS DE OPERACIÓN</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	19	33,9	33,9	33,9
	De acuerdo	19	33,9	33,9	67,9
	Indiferente	14	25,0	25,0	92,9
	Desacuerdo	3	5,4	5,4	98,2
	Totalmente en desacuerdo	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°08: Costos de Operación**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*



Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que los que están a favor con que los costos de operación estén conforme al uso de los recursos, representan un 92.80% del total de la encuesta, esto conformado por 33.90% que están totalmente de acuerdo, un 33.90% están de acuerdo y un 25.00% indiferente. Por otro lado, existe una minoría de empresarios que representan el 7.20% del total, esto conformado por un 5.40% en desacuerdo y 1.80% que están totalmente en desacuerdo, con que los costos de operación no van acorde al uso de los recursos.

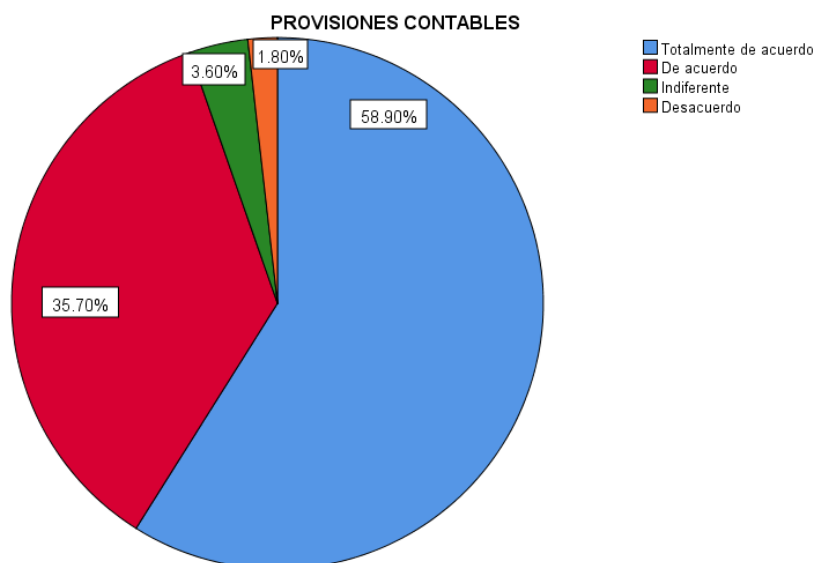
Tomando en cuenta los resultados del cuestionario, podemos indicar que la mayor parte de los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido encuestados, están de acuerdo con que los costos de operación están inmediatamente relacionados con el uso de los recursos, entendiéndose así, que al mayor necesidad de recursos, aumentan los costos operativos o también llamados costos de producción, debemos tomar en cuenta, que estos costos están relacionados directamente a la operación o actividad que realiza la empresa, por lo que son todos los costos utilizados en los recursos que contribuyan al funcionamiento de la misma y para asegurar su existencia.

**5.2.5.** La pregunta X3.1: ¿En su opinión las empresas tienen políticas para el registro de sus provisiones contables?

**Tabla N°13: Provisiones Contables**

		<b>PROVISIONES CONTABLES</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	33	58,9	58,9	58,9
	De acuerdo	20	35,7	35,7	94,6
	Indiferente	2	3,6	3,6	98,2
	Desacuerdo	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°09: Provisiones Contables**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*

Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que los que están de acuerdo con que las empresas tienen políticas para el registro de sus provisiones contables, representan un 98.20% del total de la encuesta, esto conformado por 58.90% que están totalmente de acuerdo, un 35.70% están de acuerdo y un 3.60% indiferente. Por otra parte, existe una minoría de empresarios que refieren el 1.80% del total que manifiestan su desacuerdo con la existencia de políticas en las empresas para el registro de sus provisiones contables.

Tomando en cuenta los resultados, podemos indicar que la mayor parte de los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido encuestados, están de acuerdo con que las empresas tienen políticas para el registro de sus provisiones contables, debido a que, en una organización con múltiples operaciones diarias y estimaciones de algunos gastos a futuro que la empresa piensa realizar, se debe de llevar un control y establecer políticas contables, bases o principios con el fin de que se presente información verídica en los estados financieros.

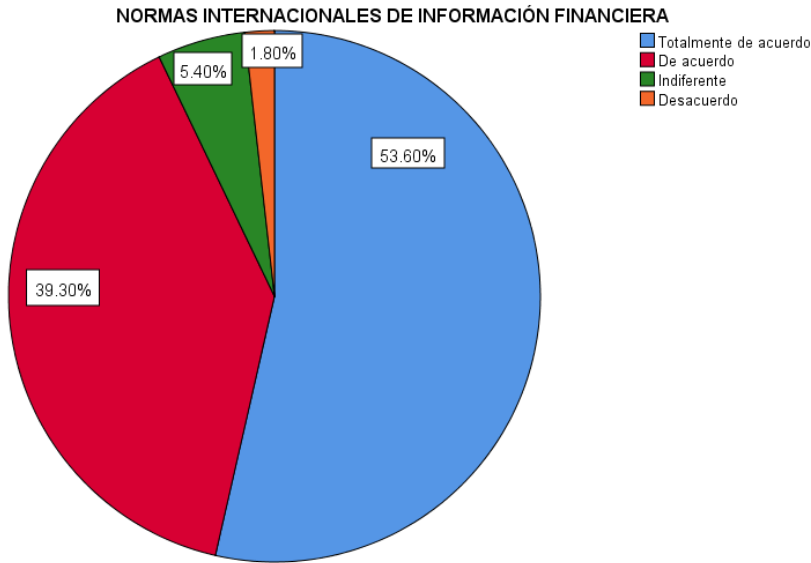
5.2.6. La pregunta X3.2: ¿Cree usted que las empresas aplican las normas internacionales de información financiera?

**Tabla N°14: Normas Internacionales de Información Financiera**

**NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	30	53,6	53,6	53,6
	De acuerdo	22	39,3	39,3	92,9
	Indiferente	3	5,4	5,4	98,2
	Desacuerdo	1	1,8	1,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°10: Normas Internacionales de Información Financiera**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*

Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que los que están de acuerdo con que las empresas aplican las NIIF, representan un 98.20% del total de la encuesta, esto conformado por 53.60% que están totalmente de acuerdo, un 39.30% están de acuerdo y un 5.40% indiferente. Por otra parte, existe

una minoría de empresarios que refieren el 1.80% del total que manifiestan su desacuerdo.

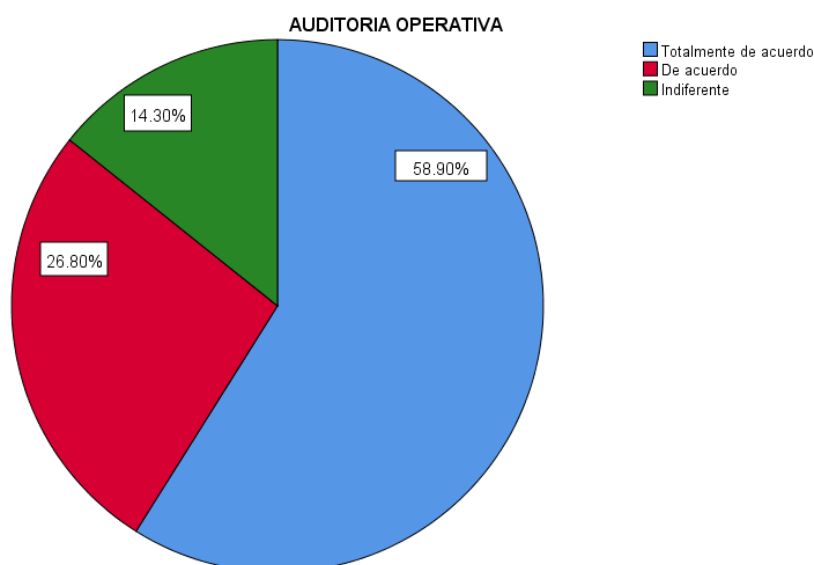
Tomando en cuenta los resultados, podemos indicar que la mayor parte de los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido encuestados, están de acuerdo con que las empresas si aplican las NIIF, debido a que estas normas son de carácter universal y facilitan el análisis de la información para los diferentes Stakeholders, así como también contribuyen a la presentación de la información bajo criterios previamente establecidos, que permiten determinar si hay errores en los registro o aplicación de los resultados.

**5.2.7.** La pregunta X: ¿En su opinión las empresas deben aplicar la Auditoria Operativa para mejorar su eficiencia y eficacia?

**Tabla N°15: Auditoria Operativa**

		<b>AUDITORIA OPERATIVA</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	33	58,9	58,9	58,9
	De acuerdo	15	26,8	26,8	85,7
	Indiferente	8	14,3	14,3	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°11: Auditoria Operativa**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*

Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que los que están de acuerdo con que las empresas deben aplicar la Auditoria Operativa para mejorar su eficiencia y eficacia, representan un 85.70% del total de la encuesta, esto conformado por 58.90% que están totalmente de acuerdo, un 26.80% están de acuerdo. Por otra parte, existe una minoría de empresarios que representan el 14.30% del total que manifiestan su indiferencia con respecto a la cuestión.

Tomando en cuenta los resultados, podemos indicar que la mayor parte de los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido encuestados, están de acuerdo con que las empresas deben aplicar la Auditoria Operativa para mejorar su eficiencia y eficacia, ya que, esta es una herramienta de para a las empresas porque contribuye a mejorar, controlar que todos los procesos en la organización se estén realizando adecuadamente, es decir, de forma eficaz y eficiente, con la consecución de las metas trazadas y la utilización de los medios justos, reduciendo así los costos

operativos innecesarios y determinando que áreas operativas no están realizando bien sus funciones.

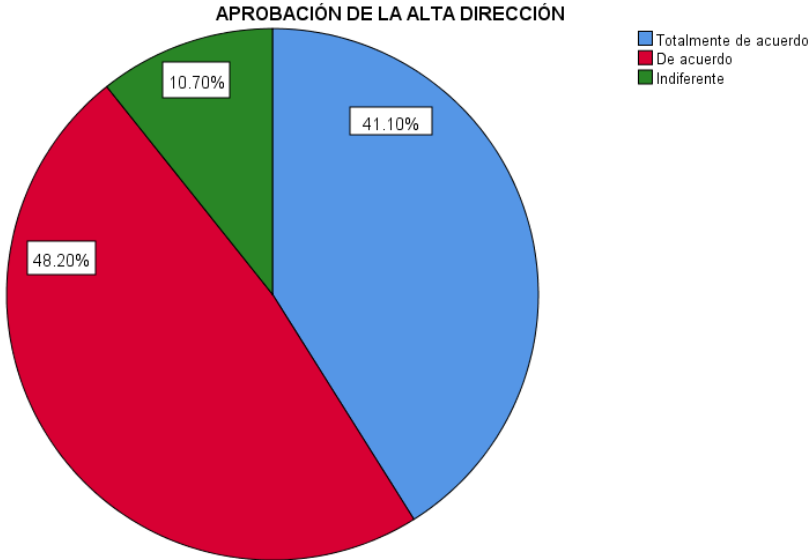
**Variable Dependiente (Y): Resultados Financieros**

**5.2.8.** La pregunta Y1.1: ¿Cree usted que la alta dirección aprueba periódicamente sus estados financieros?

**Tabla N°16: Aprobación de la Alta Dirección**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	23	41,1	41,1	41,1
	De acuerdo	27	48,2	48,2	89,3
	Indiferente	6	10,7	10,7	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°12: Aprobación de la Alta Dirección**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*

Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que los que están de acuerdo con que la alta dirección aprueba periódicamente los estados

financieros, representan un 89.30% del total de la encuesta, esto conformado por 41.10% que están totalmente de acuerdo y un 48.20% que están de acuerdo. Por otra parte, existe una minoría de empresarios que representan el 10.70% del total que manifiestan su indiferencia con respecto a la cuestión.

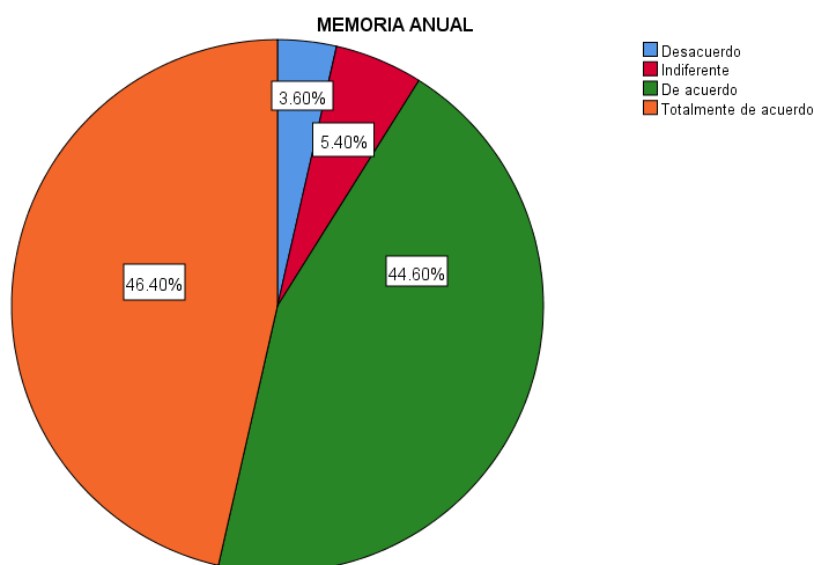
Tomando en cuenta los resultados, podemos indicar que la mayor parte de los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido encuestados, están de acuerdo con que la alta dirección aprueba periódicamente los estados financieros, esto es debido a que, para poder tomar decisiones importantes, las gerencias de una entidad debe estar en constante revisión de sus resultados, en algunos casos, dependiendo del volumen de las operaciones o de la necesidad de inversión o financiación, u otras decisiones corporativas, se debe aprobar mensual o trimestralmente los estados financieros.

**5.2.9.** La pregunta Y1.2: ¿Considera usted que la alta dirección elabora la memoria anual conteniendo resultados de la empresa?

**Tabla N°17: Memoria Anual**

		<b>MEMORIA ANUAL</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	3,6	3,6	3,6
	Indiferente	3	5,4	5,4	8,9
	De acuerdo	25	44,6	44,6	53,6
	Totalmente de acuerdo	26	46,4	46,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°13: Memoria Anual**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*

Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que los que están de acuerdo con que la alta dirección elabora la memoria anual conteniendo resultados de la empresa, representan un 96.40% del total de la encuesta, esto conformado por 46.40% que están totalmente de acuerdo, un 44.60% que están de acuerdo y un 5.40% indiferente. Por otra parte, un grupo que comprende sólo el 3,60% de los encuestados disiente de la idea que la memoria anual elaborada por la alta dirección contenga los resultados de la empresa.

Tomando en cuenta los resultados, podemos indicar que la mayor parte de los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido encuestados, están de acuerdo con que la alta dirección elabora la memoria anual conteniendo resultados de la empresa, ya que, en la memoria anual de una organización se comprende toda la evolución y cambios al detalle de los movimientos de la entidad durante un tiempo o ejercicio, ampliando la información resumida en los estados financieros y comentando a que se deben los resultados obtenido al cierre del ejercicio, es decir, que es un



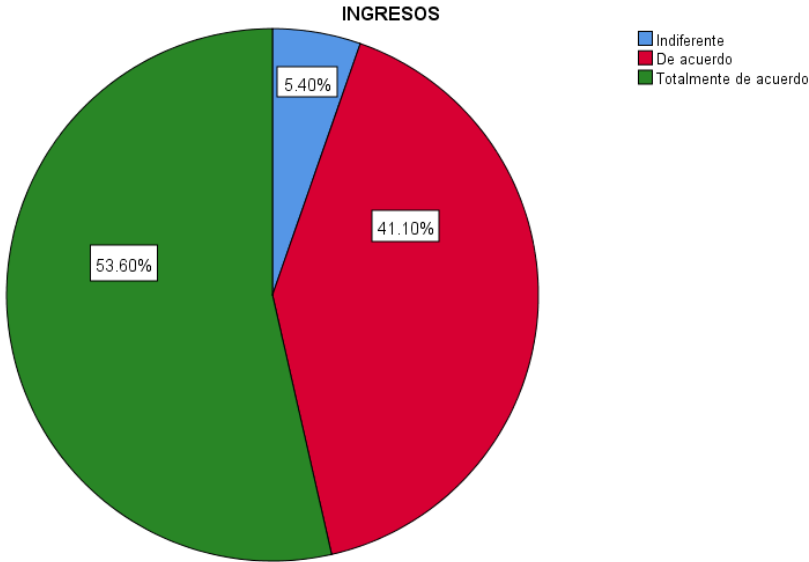
documento clave en una empresa que expone su misión, proyectos, cultura y demás detalles, por lo cual, es importante que la alta gerencia se encargue de su elaboración tomando como datos principales los resultados obtenidos.

**5.2.10.** La pregunta Y2.1: ¿Cree usted que las empresas implementan estrategias para incrementar sus ingresos?

**Tabla N°18: Ingresos**

		INGRESOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	5,4	5,4	5,4
	De acuerdo	23	41,1	41,1	46,4
	Totalmente de acuerdo	30	53,6	53,6	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°14: Ingresos**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*

Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que los que están de acuerdo con que las empresas implementan estrategias para

incrementar sus ingresos, representan un 94.70% del total de la encuesta, esto conformado por 53.60% que están totalmente de acuerdo y un 41.10% que están de acuerdo. Por otra parte, existe un grupo reducido de empresarios que representan el 5.40% del total que manifiestan su indiferencia con respecto a la cuestión.

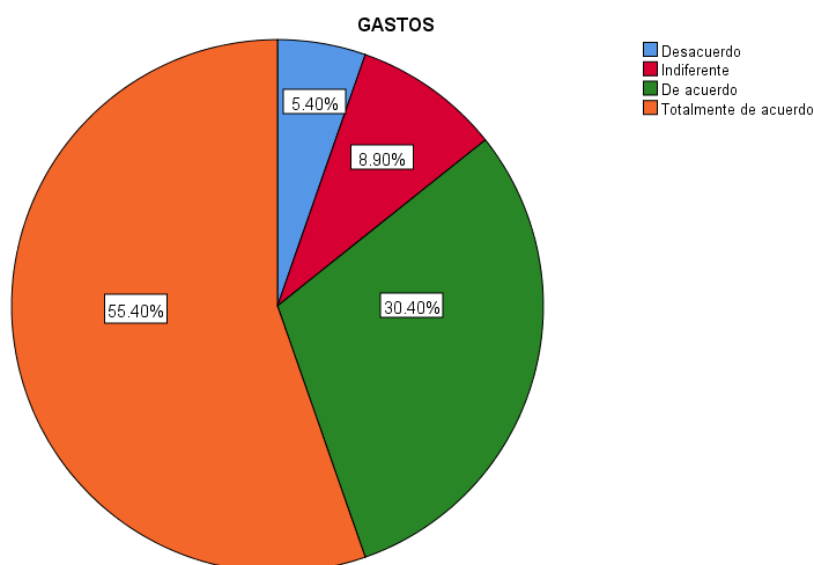
Tomando en cuenta los resultados, podemos indicar que la mayor parte de los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido encuestados, están de acuerdo con que las empresas implementan estrategias para incrementar sus ingresos, debemos tener en cuenta, que todo fin de la organización es generar ingresos y utilidades, por lo cual, debemos considerar establecer estrategias para lograrlo, como de marketing, análisis de mercado, de productos, de procesos, estudiar la competencia, etc. Esto para que nos permita mantenernos a la vanguardia del mercado y ser rentables en el tiempo.

**5.2.11.** La pregunta Y2.2: ¿En su opinión las empresas cuentan con sistemas de controles de gastos?

**Tabla N°19: Gastos**

		<b>GASTOS</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	5,4	5,4	5,4
	Indiferente	5	8,9	8,9	14,3
	De acuerdo	17	30,4	30,4	44,6
	Totalmente de acuerdo	31	55,4	55,4	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°15: Gastos**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*

Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que los que están de acuerdo con que las empresas cuentan con sistemas de controles de gastos, representan un 94.70% del total de la encuesta, esto conformado por 30.40% que están totalmente de acuerdo, un 55.40% que están de acuerdo y un 8.90% indiferentes. Por otra parte, un grupo que comprende sólo el 5.40% de los encuestados disiente de la cuestión.

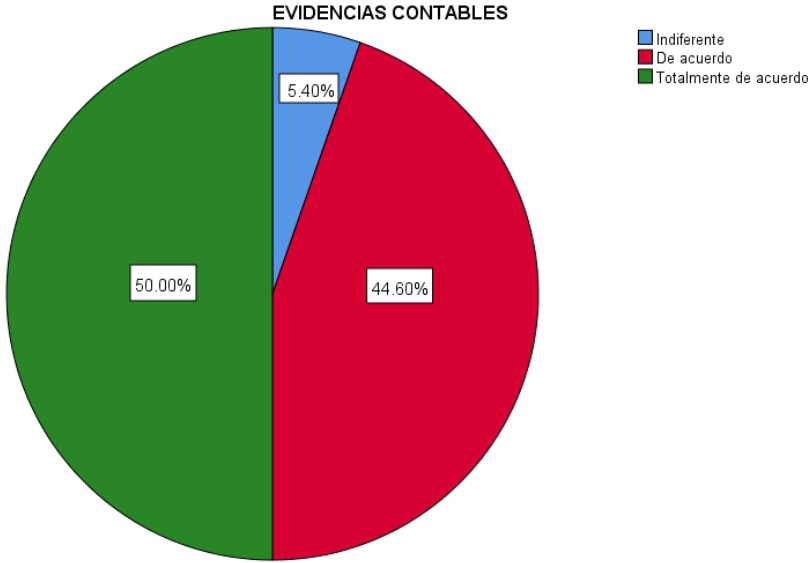
Podemos indicar que la mayor parte de los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido encuestados, están de acuerdo con que las empresas cuentan con sistemas de controles de gastos, esto es debido a que, el saber gestionar o ejercer un control en los gastos que necesita la empresa es una medida estratégica financiera, para poder reducir costos innecesarios, e identificar de forma más precisa los suministros necesarios, además, de permitir la recopilación de la información sobre el desempeño de las actividades y la rentabilidad, es decir obtener una visión del futuro de una empresa y las proyecciones que se tienen.

**5.2.12.** La pregunta Y3.1: ¿Las evidencias contables utilizadas contribuyen a obtener veracidad de la información financiera?

**Tabla N°20: Evidencias Contables**

		EVIDENCIAS CONTABLES			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	5,4	5,4	5,4
	De acuerdo	25	44,6	44,6	50,0
	Totalmente de acuerdo	28	50,0	50,0	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°16: Evidencias Contables**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*

Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que los que están de acuerdo con que las evidencias contables utilizadas contribuyen a obtener veracidad de la información financiera, representan un 94.60% del total de la encuesta, esto conformado por 50.00% que están totalmente de acuerdo y un 44.60%

que están de acuerdo. Por otra parte, un grupo que comprende sólo el 5.40% de los encuestados disiente de la cuestión.

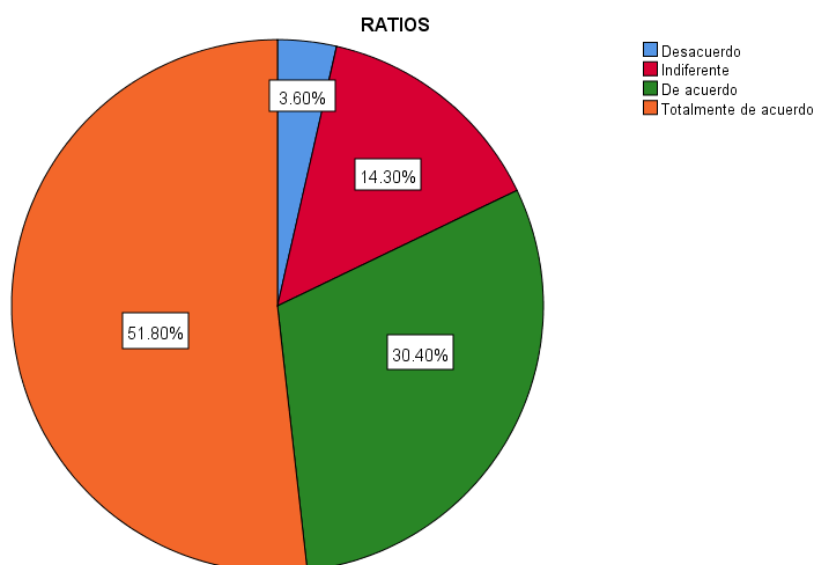
Podemos indicar que la mayor parte de los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido encuestados, están de acuerdo con que las evidencias contables utilizadas contribuyen a obtener veracidad de la información financiera, ya que estas representan la documentación o información que utiliza el auditor para poder obtener una opinión y elaborar sus informes. Esta evidencia puede ser de diferentes tipos, ya sea física, documental, testimonial, analítica, y todas ellas representan datos fidedignos para la elaboración de diversos informes demostrando así la confiabilidad de su elaboración.

**5.2.13.** La pregunta Y3.2: ¿Considera usted que las empresas aplican ratios para la obtención de la información financiera confiable?

**Tabla N°21: Ratios**

		<b>RATIOS</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	3,6	3,6	3,6
	Indiferente	8	14,3	14,3	17,9
	De acuerdo	17	30,4	30,4	48,2
	Totalmente de acuerdo	29	51,8	51,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°17: Ratios**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*

Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que los que están de acuerdo con que las empresas aplican ratios para la obtención de la información financiera confiable, representan un 96.50% del total de la encuesta, esto conformado por 51.80% que están totalmente de acuerdo, un 30.40% que están de acuerdo y un 14.30% indiferente. Por otra parte, un grupo que comprende sólo el 3.60% de los encuestados disiente de la cuestión.

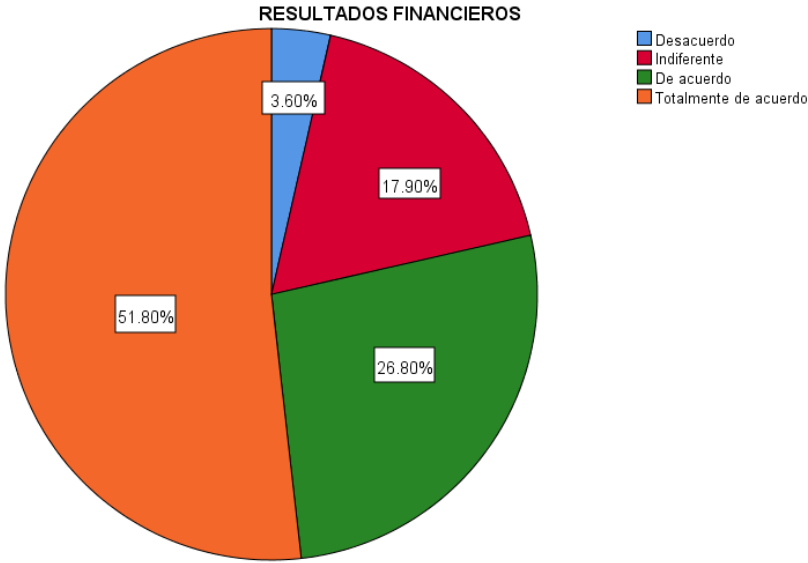
Podemos indicar que la mayor parte de los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido encuestados, están de acuerdo con que las empresas aplican ratios para la obtención de la información financiera Fidedigna, debido a que al realizar este análisis se puede saber si una empresa se gestionó de una manera correcta. Así como también se puede hacer proyecciones financieras para tomar decisiones asertivas.

**5.2.14.** La pregunta Y: ¿Cree usted que la alta dirección entiende las interpretaciones de los resultados financieros?

**Tabla N°22: Resultados Financieros**

		RESULTADOS FINANCIEROS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	3,6	3,6	3,6
	Indiferente	10	17,9	17,9	21,4
	De acuerdo	15	26,8	26,8	48,2
	Totalmente de acuerdo	29	51,8	51,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

**Figura N°18: Resultados Financieros**



*Fuente: Gerentes Generales, Financieros y contables. Elaboración propia.*

Con respecto a los resultados de esta tabla, de los 56 encuestados, se encontró que los que están de acuerdo de que la alta dirección entiende las interpretaciones de los resultados financieros, representan un 96.50% del total de la encuesta, esto conformado por 51.80% que están totalmente de acuerdo, un 26.80% que están de

acuerdo y un 17.90% indiferente. Por otra parte, un grupo que comprende sólo el 3.60% de los encuestados disiente de la cuestión.

Podemos indicar que la mayor parte de los Gerentes generales, financieros y contables, que han sido encuestados, están de acuerdo con que la alta dirección entiende las interpretaciones de los resultados financieros, ya que son expertos que evalúan la información a fin de que se realice una toma de decisiones certera y afecten al futuro y crecimiento de la empresa.

### **5.3 Contrastación de Hipótesis**

En nuestra tesis “La Auditoria Operativa y su incidencia en los Resultados Financieros de las Empresas Comerciales del Sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022”, decidimos utilizar la distribución Chi cuadrado para realizar comparaciones entre las diferentes hipótesis. Nos basamos en Pearson, una herramienta estadística que evalúa hipótesis sobre la relación entre dos variables, que en nuestro caso se trataba de variables cualitativas con respuestas nominales. Estas respuestas se organizaron en un orden jerárquico, desde el acuerdo total hasta el desacuerdo total.

Para realizar esta prueba mediante el método tradicional se utilizó un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%, verificando la aplicación del método de probabilidad del valor  $p$ .

En consecuencia, la hipótesis nula  $H_0$  que probamos confirma la ausencia de relación entre las variables estudiadas, por lo que la hipótesis alternativa  $H_1$  confirma la relación entre las variables estudiadas.



### 5.3.1. Hipótesis Principal

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis nula y su Alternativa.

**H<sub>0</sub>:** La Auditoría Operativa no incide en los resultados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

**H<sub>1</sub>:** La Auditoría Operativa incide en los resultados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

**Paso 2:** Con una Tabla Cruzada que consta de 5 filas y 5 columnas, combinando 5 respuestas alternativas para cada variable en una escala Likert de 5 alternativas, hemos elegido un estadístico de prueba de Chi cuadrado de  $\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij}-e_{ij})^2}{e_{ij}}$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ . Esto nos permite continuar con nuestro análisis.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

Se realizó el cruce de las variables, de la información obtenida de la encuesta donde las respuestas han sido tabuladas en la Tabla 23.

**Tabla N°23: Auditoría Operativa Vs Resultados Financieros**

AUDITORÍA OPERATIVA (X)	RESULTADOS FINANCIEROS (Y)					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indiferente	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo	Total
Totalmente de Acuerdo	29	4	0	0	0	33
De acuerdo	0	15	0	0	0	15
Indiferente	0	3	4	0	0	7
Desacuerdo	0	0	1	0	0	1

Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Total	29	22	5	0	0	56

Fuente: *Elaboración Propia*

En la tabla presentada anteriormente, vemos que la mayoría de los empresarios están de acuerdo con el uso de la Auditoría operativa y al mismo tiempo con la interpretación de los resultados financieros. Sin embargo, se busca demostrar el grado de relación existente entre ambas variables, a través de un indicador numérico. Esta información nos la proporciona el chi-cuadrado de Pearson, que se utiliza para resumir esta prueba de hipótesis.

Observamos que en la columna “Muy en desacuerdo” y en la fila “Muy en desacuerdo” y en la columna “En desacuerdo” de la Tabla N°23, ningún encuestado respondió, por lo tanto, la tabla se reduce a una distribución chi-cuadrado, donde  $(4 - 1) \times (3-1)=6$  grados de libertad, para el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , leemos en la tabla chi-cuadrado que se muestra en el Apéndice N°05, su valor teórico es  $\chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$  (\*). Continuando con el cálculo de  $\chi^2_{(calculado)}$  usando las frecuencias de la Tabla 23, construimos la Tabla 24, que muestra las frecuencias esperadas  $e_{ij}$ . Por ejemplo,  $e_{11} =$

$$\frac{33 \times 29}{56} = 17.09 \text{ y } e_{12} = \frac{33 \times 22}{56} = 12.96, \dots$$

**Tabla N°24: Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla 23**

AUDITORÍA OPERATIVA (X)	RESULTADOS FINANCIEROS (Y)					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indiferente	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo	Total
Totalmente de Acuerdo	17.09	12.96	2.95	0	0	33
De acuerdo	7.77	5.89	1.34	0	0	15
Indiferente	3.63	2.75	0.63	0	0	7
Desacuerdo	0.52	0.39	0.09	0	0	1
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>

Fuente: Elaboración Propia

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba:

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(29 - 17.09)^2}{17.09} + \frac{(4 - 12.96)^2}{12.96} + \frac{(0 - 2.95)^2}{2.95} + \dots + \frac{(1 - 0.09)^2}{0.09}$$

$$= 72.701$$

Para comprobar los datos, procedimos con la verificación en el programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla N°25: Resumen de procesamiento de casos Hipotesis Principal**

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
AUDITORÍA OPERATIVA *	56	100,0%	0	0,0%	56	100,0%
RESULTADOS FINANCIEROS						

Fuente: Elaboración Propia (SPSS)

**Tabla N°26: Auditoría Operativa\*Resultados Financieros**

			RESULTADOS FINANCIEROS			Total
			Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
AUDITORÍA OPERATIVA	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	4	29	33
		Recuento esperado	2,9	13,0	17,1	33,0
	De acuerdo	Recuento	0	15	0	15
		Recuento esperado	1,3	5,9	7,8	15,0
	Indiferente	Recuento	4	3	0	7
		Recuento esperado	,6	2,8	3,6	7,0
	Desacuerdo	Recuento	1	0	0	1
		Recuento esperado	,1	,4	,5	1,0
	Total	Recuento	5	22	29	56
		Recuento esperado	5,0	22,0	29,0	56,0

Fuente: Elaboración Propia (SPSS)

**Tabla N°27: Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	72,701 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	69,499	6	,000
Asociación lineal por lineal	42,018	1	,000
N de casos válidos	56		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,09.

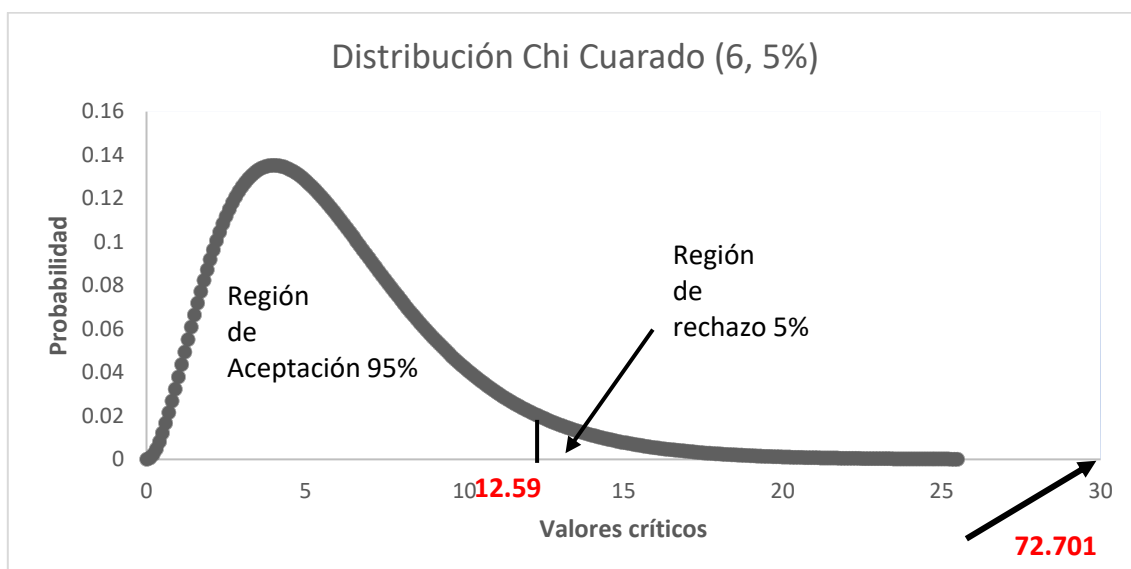
#### Paso 4. Decisión

Después de realizar los cálculos correspondientes, obtenemos que  $\chi^2_{(calculado)} =$

$72.701 > \chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$  entonces el valor calculado reposa en la región de rechazo.

En otras palabras, obtenemos que la hipótesis nula se rechaza y, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

**Figura N°19: Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis Principal**

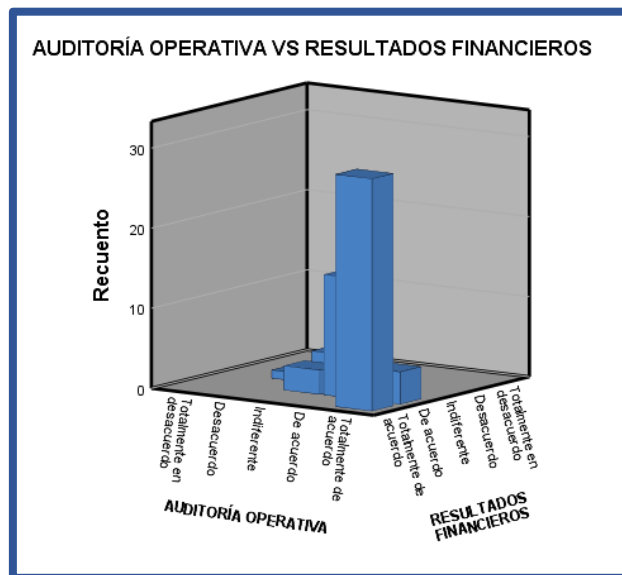


*Fuente: Elaboración Propia*

#### **Paso 5.** Conclusión e interpretación

Conforme con los cálculos que nos muestra el Software estadístico SPSS, concluimos que la Hipótesis nula ( $H_0$ ) se rechaza, por lo tanto, aceptamos la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ). Es decir que, está sustentado mediante evidencias que la Auditoría Operativa incide en los resultados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

**Figura N°20: La auditoría Operativa VS Resultados Financieros**



### 5.3.2. Hipótesis Secundaria (a)

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis nula y su Alternativa.

**H<sub>0</sub>:** El nivel de calidad de los controles internos no incide en la aprobación de los estados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

**H<sub>1</sub>:** El nivel de calidad de los controles internos si incide en la aprobación de los estados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

**Paso 2:** Con una Tabla Cruzada que consta de 5 filas y 5 columnas, combinando 5 respuestas alternativas para cada variable en una escala Likert de 5 alternativas, hemos elegido un estadístico de prueba de Chi cuadrado de  $\chi^2_{(calculado)} =$

$$\sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

y un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ . Esto nos permite continuar con nuestro análisis.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

Se realizó el cruce de las variables, de la información recolectada mediante la encuesta y cuyas respuestas han sido tabuladas en la Tabla 28.

**Tabla N°28: Nivel De Calidad De Los Controles Internos Vs Aprobación De Los Estados Financieros**

Nivel de Calidad de los controles Internos (X <sub>1</sub> )	Aprobación de Estados Financieros (Y <sub>1</sub> )					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indiferente	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo	Total
Totalmente de Acuerdo	26	7	0	0	0	33
De acuerdo	0	15	0	0	0	15
Indiferente	0	3	3	0	0	6
Desacuerdo	0	0	2	0	0	2
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

Esta tabla de contingencia proporcionó mucha información para este estudio, donde se encontró que 26 empresarios estaban totalmente de acuerdo con la calidad de los controles internos y los informes financieros aprobados. Sin embargo, buscamos un indicador numérico que muestre el grado de existencia de esta relación. Esta respuesta nos da el valor de chi-cuadrado de Pearson, que se utiliza para resumir esta prueba de hipótesis.

Observamos que en la columna “Muy en desacuerdo” y en la fila “Muy en desacuerdo” y en la columna “En desacuerdo” de la Tabla N°28, ningún encuestado respondió, por

lo tanto, la tabla se reduce a una distribución chi-cuadrado, donde  $(4 - 1) \times (3 - 1) = 6$  grados de libertad, para el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , leemos en la tabla chi-cuadrado que se muestra en el Apéndice N°05, su valor teórico es  $\chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$  (\*). Continuando con el cálculo de  $\chi^2_{(calculado)}$  usando las frecuencias de la Tabla 28, construimos la Tabla 29, que muestra las frecuencias esperadas  $e_{ij}$ . Por ejemplo,  $e_{11} = \frac{33 \times 26}{56} = 15.32$  y  $e_{12} = \frac{33 \times 25}{56} = 14.73$ , ....

**Tabla N°29: Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla 28**

Nivel de Calidad de los controles Internos (X <sub>1</sub> )	Aprobación de Estados Financieros (Y <sub>1</sub> )					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indiferente	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo	Total
Totalmente de Acuerdo	15.32	14.73	2.95	0	0	33
De acuerdo	6.96	6.70	1.34	0	0	15
Indiferente	2.79	2.68	0.54	0	0	6
Desacuerdo	0.93	0.89	0.18	0	0	2
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Total	26	25	5	0	0	56

Fuente: Elaboración Propia

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(26 - 15.32)^2}{15.32} + \frac{(7 - 14.73)^2}{14.73} + \frac{(0 - 2.95)^2}{2.95} + \dots + \frac{(2 - 0.18)^2}{0.18}$$

$$= 67.607$$



Para comprobar los resultados, procedimos con la verificación en el programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla N°30: Resumen de procesamiento de casos Hipótesis Secundaria (a)**

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
NIVEL DE CALIDAD DE LOS CONTROLES INTERNOS * APROBACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	56	100,0%	0	0,0%	56	100,0%

*Fuente: Elaboración Propia (SPSS)*

**Tabla N°31: Nivel De Calidad De Los Controles Internos\*Aprobación De Los Estados Financieros**

		APROBACIÓN DE LOS ESTADOS FINANCIEROS				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Total	
NIVEL DE CALIDAD DE LOS CONTROLES INTERNOS	Totalmente de acuerdo	Recuento	26	7	0	33
		Recuento esperado	15,3	14,7	2,9	33,0
	De acuerdo	Recuento	0	15	0	15
		Recuento esperado	7,0	6,7	1,3	15,0
	Indiferente	Recuento	0	3	3	6
		Recuento esperado	2,8	2,7	,5	6,0
	Desacuerdo	Recuento	0	0	2	2
		Recuento esperado	,9	,9	,2	2,0
Total	Recuento	26	25	5	56	
	Recuento esperado	26,0	25,0	5,0	56,0	

*Fuente: Elaboración Propia (SPSS)*

**Tabla N°32: Pruebas De Chi-Cuadrado**

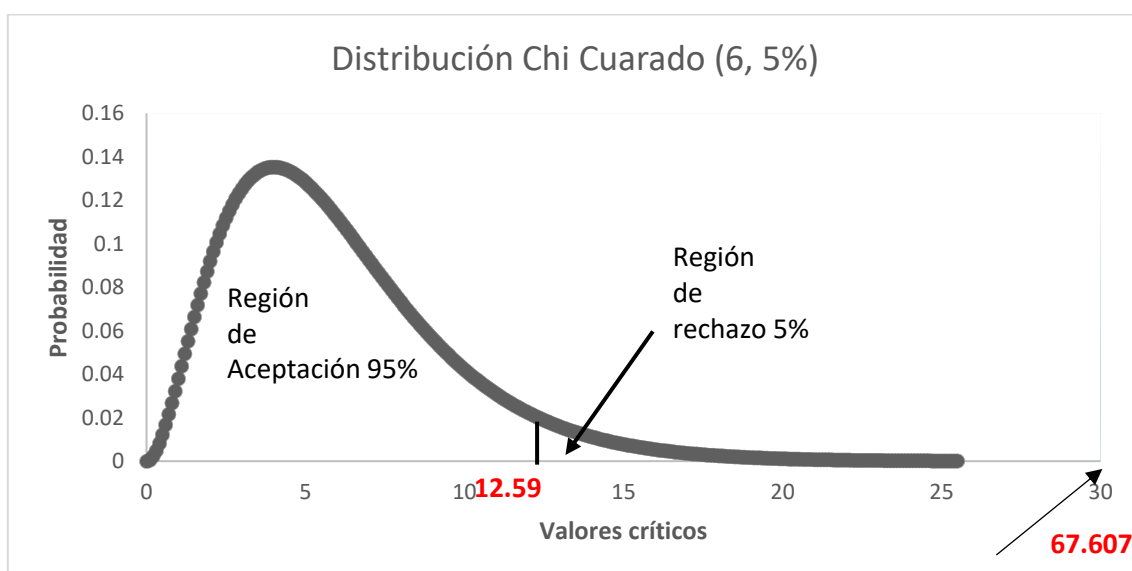
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67,607 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	61,957	6	,000
Asociación lineal por lineal	37,629	1	,000
N de casos válidos	56		

a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,18.

#### Paso 4. Decisión

Después de realizar los cálculos correspondientes, obtenemos que  $\chi^2_{(calculado)} = 67.607 < \chi^2_{(6,0,05)} = 12.59$  entonces el valor calculado reposa en la región de rechazo. En otras palabras, obtenemos que la hipótesis nula se rechaza y, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

**Figura N°21: Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis Secundaria (a)**

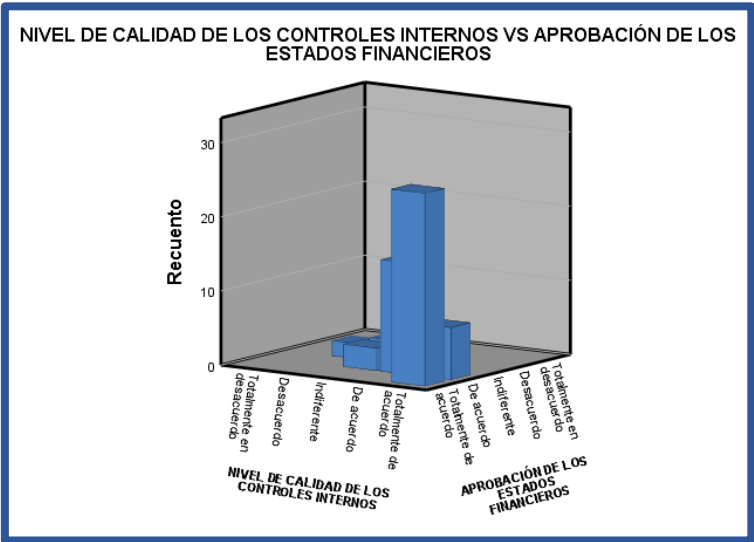


*Fuente: Elaboración Propia*

**Paso 5.** Conclusión e interpretación

Conforme con los cálculos que nos muestra el Software estadístico SPSS, concluimos que la Hipótesis nula ( $H_0$ ) se rechaza, por lo tanto, aceptamos la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ). Es decir que, existe evidencia que sustenta que el nivel de calidad de los controles internos incide en la aprobación de los estados financieros de las empresas comerciales Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

**Figura N°22: Nivel de calidad Controles internos VS Aprobación de los Estados financieros**



**5.3.2. Hipótesis Secundaria (b)**

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis nula y su Alternativa.

$H_0$ : La eficiencia en el uso de los recursos no incide en el nivel de la Utilidad de Operación de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

$H_1$ : La eficiencia en el uso de los recursos incide en el nivel de la Utilidad de Operación de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

**Paso 2:** Con una Tabla Cruzada que consta de 5 filas y 5 columnas, combinando 5 respuestas alternativas para cada variable en una escala Likert de 5 alternativas, hemos elegido un estadístico de prueba de Chi cuadrado de  $\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij}-e_{ij})^2}{e_{ij}}$  y un nivel de significancia de  $\alpha = 0.05$ . Esto nos permite continuar con nuestro análisis.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

Se realizó el cruce de las variables, de la información obtenida de la encuesta y cuyas respuestas han sido tabuladas en la Tabla 33.

**Tabla N°33: Eficiencia En El Uso De Los Recursos Vs Utilidad De Operación**

EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS (X2)	UTILIDAD DE OPERACIÓN (Y2)					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indiferente	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo	Total
Totalmente de Acuerdo	31	4	0	0	0	35
De acuerdo	0	13	0	0	0	13
Indiferente	0	5	2	0	0	7
Desacuerdo	0	0	1	0	0	1
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>31</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>

*Fuente: Elaboración Propia*

Del cuadro anterior se desprende que la mayoría de los encuestados coinciden en la eficiencia en el uso de los recursos y al mismo tiempo con la utilidad de la operación. Sin embargo, se busca un indicador numérico que muestre el grado de existencia de

esta relación. Esta respuesta nos da el valor de chi-cuadrado de Pearson, que se utiliza para resumir esta prueba de hipótesis.

Observamos que en la columna “Muy en desacuerdo” y en la fila “Muy en desacuerdo” y en la columna “En desacuerdo” de la Tabla N°33, ningún encuestado respondió, por lo tanto, la tabla se reduce a una distribución chi-cuadrado, donde  $(4 - 1) \times (3 - 1) = 6$  grados de libertad, para el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , leemos en la tabla chi-cuadrado que se muestra en el Apéndice N°05, su valor teórico es  $\chi^2_{(6,0.05)} = 12.59 (*)$ . Continuando con el cálculo de  $\chi^2_{(calculado)}$  usando las frecuencias de la Tabla 33, construimos la Tabla 34, que muestra las frecuencias esperadas  $e_{ij}$ . Por ejemplo,  $e_{11} = \frac{35 \times 31}{56} = 19.34$  y  $e_{12} = \frac{35 \times 22}{56} = 13.75$ , ....

**Tabla N°34: Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla 33**

EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS (X2)	UTILIDAD DE OPERACIÓN (Y2)					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indiferente	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo	Total
Totalmente de Acuerdo	19.34	13.75	1.89	0	0	35
De acuerdo	7.20	5.11	0.70	0	0	13
Indiferente	3.63	2.75	0.63	0	0	7
Desacuerdo	0.55	0.39	0.05	0	0	1
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Total	31	22	3	0	0	56

Fuente: Elaboración Propia

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba:

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(31 - 19.34)^2}{19.34} + \frac{(4 - 13.75)^2}{13.75} + \frac{(0 - 1.89)^2}{1.89} + \dots + \frac{(1 - 0.05)^2}{0.05}$$

$$= 66.279$$

Para comprobar los datos, procedimos con la verificación en el programa estadístico SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla N°35: Resumen de procesamiento de casos Hipótesis Secundaria (b)**

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS *	56	100,0%	0	0,0%	56	100,0%
UTILIDAD DE OPERACIÓN						

Fuente: Elaboración Propia (SPSS)

**Tabla N°36: Eficiencia En El Uso De Los Recursos\*Utilidad De Operación**

			UTILIDAD DE OPERACIÓN			Total
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	
EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS	Totalmente de acuerdo	Recuento	31	4	0	35
		Recuento esperado	19,4	13,8	1,9	35,0
	De acuerdo	Recuento	0	13	0	13
		Recuento esperado	7,2	5,1	,7	13,0
	Indiferente	Recuento	0	5	2	7
		Recuento esperado	3,9	2,8	,4	7,0
	Desacuerdo	Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	,6	,4	,1	1,0
Total	Recuento	31	22	3	56	
	Recuento esperado	31,0	22,0	3,0	56,0	

Fuente: Elaboración Propia (SPSS)

**Tabla N°37: Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	66,279 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	62,082	6	,000
Asociación lineal por lineal	39,229	1	,000
N de casos válidos	56		

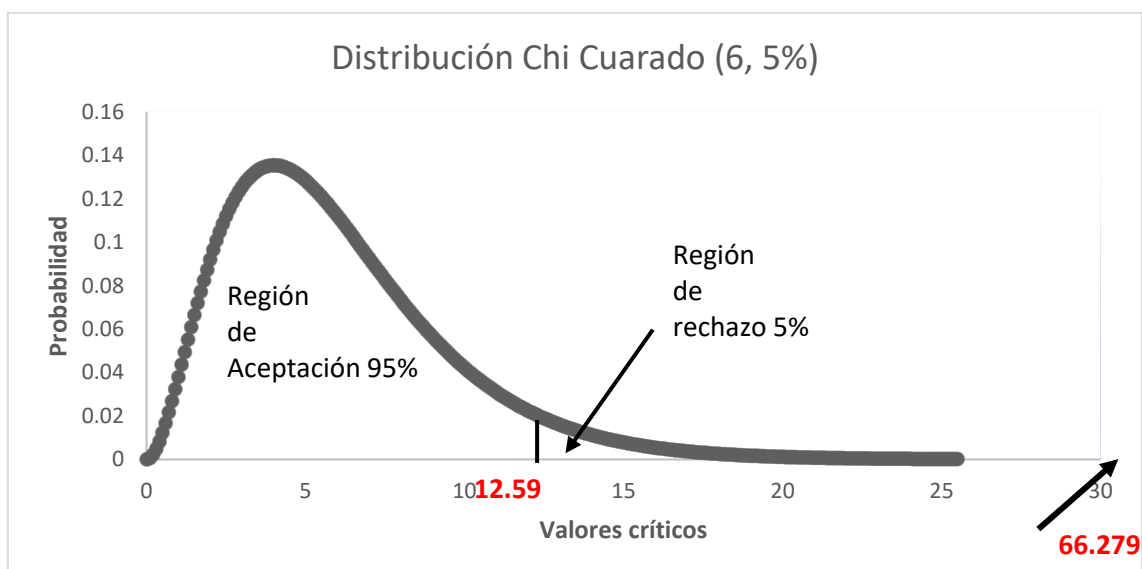
a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

#### Paso 4. Decisión

Después de realizar los cálculos correspondientes, obtenemos que  $\chi^2_{(calculado)} = 66.279 > \chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$  entonces el valor calculado reposa en la región de rechazo.

En otras palabras, obtenemos que la hipótesis nula se rechaza y, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

**Figura N°23: Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis Principal**

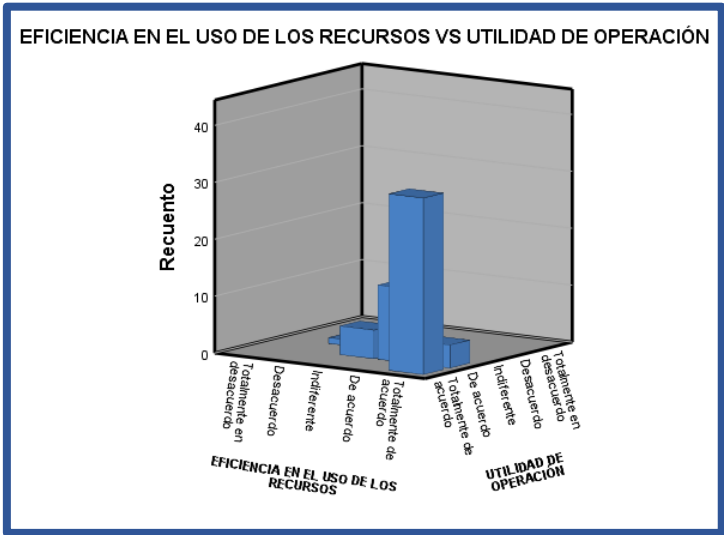


Fuente: *Elaboración Propia*

**Paso 5.** Conclusión e interpretación

Conforme con los cálculos que nos muestra el Software estadístico SPSS, concluimos que la Hipótesis nula (**H<sub>0</sub>**) se rechaza, por lo tanto, aceptamos la Hipótesis Alternativa (**H<sub>1</sub>**). Es decir que, existe evidencia que sustenta que la eficiencia en el uso de los recursos incide en el nivel de la Utilidad de Operación de las empresas comerciales Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

**Figura N°24: Eficiencia en el uso de los Recursos VS Utilidad de Operación**



**5.3.3. Hipótesis Secundaria (c)**

**Paso 1:** Planteamos la hipótesis nula y su Alternativa.

**H<sub>0</sub>:** La razonabilidad de los estados financieros no incide en la veracidad de la información financiera de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.



**H<sub>1</sub>:** La razonabilidad de los estados financieros incide en la veracidad de la información financiera de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

**Paso 2:** Elegimos el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$  y el estadístico de prueba Chi cuadrado  $\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij}-e_{ij})^2}{e_{ij}}$  donde  $r = 5$  número de filas y  $c = 5$  número de columnas en la Tabla cruzada, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan  $5 \times 5 = 25$  celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

**Paso 3:** Cálculo del estadístico de prueba Chi cuadrado calculado.

Se realizó el cruce de las variables, de la información obtenida de la encuesta y cuyas respuestas han sido tabuladas en la Tabla 38.

**Tabla N°38: Razonabilidad De Los Estados Financieros\*Veracidad De La Información Financiera**

RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS (X3)	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (Y3)					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indiferente	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo	Total
Totalmente de Acuerdo	29	4	0	0	0	33
De acuerdo	0	20	0	0	0	20
Indiferente	0	0	2	0	0	2
Desacuerdo	0	0	1	0	0	1
Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>56</b>

Fuente: Elaboración Propia

La tabla presentada anteriormente muestra que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con la razonabilidad de los informes financieros y al mismo tiempo con su veracidad. Sin embargo, se busca un indicador numérico que muestre el grado de existencia de esta relación. Esta respuesta nos da el valor de chi-cuadrado de Pearson, que se utiliza para resumir esta prueba de hipótesis.

Observamos que en la columna “Muy en desacuerdo” y en la fila “Muy en desacuerdo” y en la columna “En desacuerdo” de la Tabla N°38, ningún encuestado respondió, por lo tanto, la tabla se reduce a una distribución chi-cuadrado, donde  $(4 - 1) \times (3 - 1) = 6$  grados de libertad, para el nivel de significancia  $\alpha = 0.05$ , leemos en la tabla chi-cuadrado que se muestra en el Apéndice N°05, su valor teórico es  $\chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$  (\*). Continuando con el cálculo de  $\chi^2_{(calculado)}$  usando las frecuencias de la Tabla 38, construimos la Tabla 39, que muestra las frecuencias esperadas  $e_{ij}$ . Por ejemplo,  $e_{11} =$

$$\frac{33 \times 29}{56} = 17.09 \text{ y } e_{12} = \frac{33 \times 24}{56} = 14.14, \dots$$

**Tabla N°39: Valores Esperados Calculados A Partir De Los Datos Observados De La Tabla 38**

RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS (X3)	VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA (Y3)					
	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	indiferente	Desacuerdo	Totalmente desacuerdo	Total
Totalmente de Acuerdo	17.09	14.14	1.77	0	0	33
De acuerdo	10.36	8.57	1.07	0	0	20
Indiferente	1.04	0.86	0.11	0	0	2
Desacuerdo	0.52	0.43	0.05	0	0	1

Totalmente desacuerdo	0	0	0	0	0	0
Total	29	24	3	0	0	56

Fuente: *Elaboración Propia*

Remplazando en la fórmula del estadístico de prueba:

$$\chi^2_{(calculado)} = \sum_{i=1}^4 \sum_{j=1}^4 \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}} = \frac{(29 - 17.09)^2}{17.09} + \frac{(4 - 14.14)^2}{14.14} + \frac{(0 - 1.77)^2}{1.77} + \dots + \frac{(1 - 0.05)^2}{0.05}$$

$$= 97.010$$

Para comprobar los datos, procedimos con la verificación en el programa estadístico

SPSS versión 25, obteniendo los siguientes resultados:

**Tabla N°40: Resumen de procesamiento de casos Hipótesis Secundaria (c)**

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS * VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA	56	100,0%	0	0,0%	56	100,0%

Fuente: *Elaboración Propia (SPSS)*

**Tabla N°41: Razonabilidad De Los Estados Financieros\*Veracidad De La Información Financiera**

			VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA			
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Total
RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	Totalmente de acuerdo	Recuento	29	4	0	33
		Recuento esperado	17,1	14,1	1,8	33,0
	De acuerdo	Recuento	0	20	0	20
		Recuento esperado	10,4	8,6	1,1	20,0
	Indiferente	Recuento	0	0	2	2
		Recuento esperado	1,0	,9	,1	2,0
	Desacuerdo	Recuento	0	0	1	1
		Recuento esperado	,5	,4	,1	1,0
	Total	Recuento	29	24	3	56
		Recuento esperado	29,0	24,0	3,0	56,0

Fuente: Elaboración Propia (SPSS)

**Tabla N°42: Pruebas de chi-cuadrado**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	97,010 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	72,022	6	,000
Asociación lineal por lineal	43,919	1	,000
N de casos válidos	56		

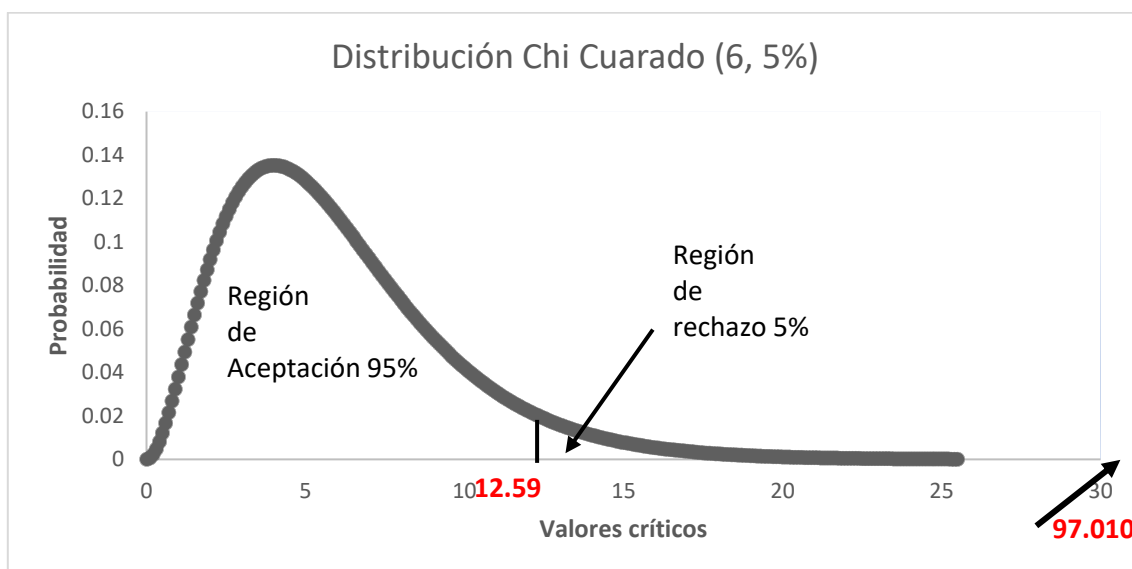
a. 8 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

#### Paso 4. Decisión

Después de realizar los cálculos correspondientes, obtenemos que  $\chi^2_{(calculado)} = 97.010 > \chi^2_{(6,0.05)} = 12.59$  entonces el valor calculado reposa en la región de rechazo.

En otras palabras, la hipótesis nula se rechaza y, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa.

**Figura N°25: Distribución Chi Cuadrado de Hipótesis Principal**

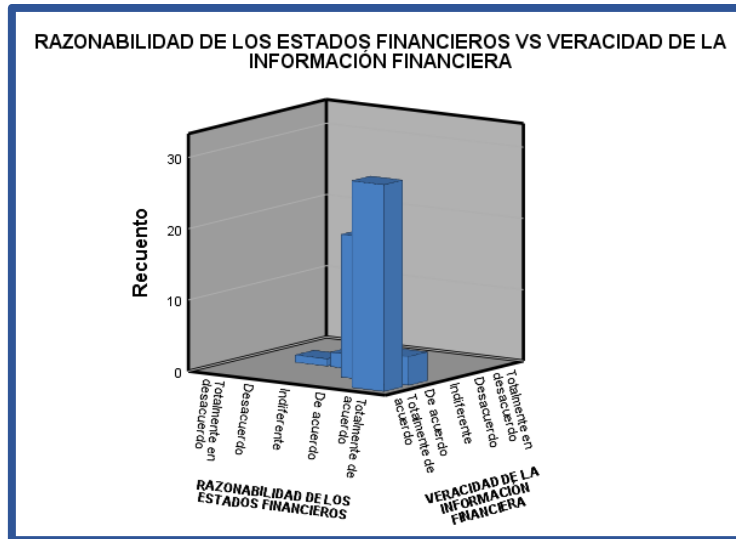


*Fuente: Elaboración Propia*

#### **Paso 5. Conclusión e interpretación**

Conforme con los cálculos que nos muestra el Software estadístico SPSS, concluimos que la Hipótesis nula ( $H_0$ ) se rechaza, por lo tanto, aceptamos la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ). Es decir que, existe evidencia que sustenta que la razonabilidad de los estados financieros incide en la veracidad de la información financiera de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.

**Figura N°26: Razonabilidad de los Estados financieros VS Veracidad de la información financiera**



## CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 6.1 Discusión

Aplicando los conocimientos obtenidos durante el desarrollo de la tesis: **“LA AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL SECTOR RETAIL EN EL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, 2021-2022”**; se encontraron los siguientes hallazgos:

- Con relación a la Variable “Auditoría Operativa”
  - a) Durante la investigación se verificó que las normas y procedimientos utilizados en forma consistente mejoran la calidad de los controles internos ya que son consideradas necesarias para garantizar el máximo rendimiento, una correcta organización, y el cumplimiento de las políticas empresariales para ejercer un adecuado control.
  - b) Así mismo se pudo confirmar que el uso de los recursos genera productividad en la empresa, considerando que una empresa es productiva cuando mide la relación entre su producción y el uso de sus recursos, logrando así que, con menos recursos, utilizados estratégicamente, se puedan obtener resultados óptimos que superen los anteriores.
  - c) Con la ayuda de datos tabulares pudimos constatar que la auditoría operativa ha mejorado su eficacia y eficiencia en las empresas Retail, debido a que es un instrumento que permite mejorar, controlar y asegurar que todos los procesos se realicen correctamente en el sector, es decir, de manera correcta, eficaz y eficiente a través del cumplimiento de las metas establecidas y el uso justo de los recursos, lo que reduce los costos operativos innecesarios y determina qué áreas operativas no están funcionando adecuadamente.

Los hallazgos encontrados guardan relación con el trabajo de investigación de la autora Real, B. (2020) titulado “Auditoría Operativa como instrumento de gestión para mejorar la competitividad empresarial en el Sector Hotelero de Lima Metropolitana, año 2018”, explica que la auditoría operativa sirve como una herramienta de gestión que puede generar mayor competitividad, además de tener un impacto significativo en la organización, e influir en el diseño estructural, los procedimientos y el establecimiento de responsabilidades corporativas, por lo tanto, consideramos que debido a nuestros objetivos y lo expuesto, la auditoría operativa nos ayuda a realizar una evaluación en la empresa, con el claro objetivo de identificar que mejora a los procesos o responsabilidades de la empresa debemos aplicar mayores recursos y determinar la eficiencia del diseño organizacional.

- Con relación a la variable “Resultados Financieros”
  - a. En opinión de los profesionales y realizando un análisis de nuestras encuestas aplicadas a los gerentes generales, financieros y contables, podemos determinar que las empresas implementan estrategias para incrementar sus ingresos, en sus diversas áreas, con el fin de mantenerse en el mercado y poder continuar ejerciendo su actividad.
  - b. Por otra parte, los especialistas que fueron encuestados alegaron que es importante que las empresas Retail tengan un sistema de control de gastos, que les permita determinar o proyectar sus resultados, para poder tomar decisiones gerenciales y así mismo, reducir ciertos gastos que serían innecesarios para la actividad.



- c. Un 96.40% de profesionales encuestados, estuvieron de acuerdo, con que la evidencia contable sustentada en documentación coadyuva a que la información sea verídica, es decir, que la Gerencia confié en los resultados financieros presentados por el área contable y financiera.

Los hallazgos encontrados guardan relación con el trabajo de investigación de los autores Flores, M. y Orihuela, C. (2022) titulado “El Control Financiero y su incidencia en los Costos Operativos, de las Empresas Gráficas, de Lima Metropolitana, Año 2020”, quien expone que es necesario una adecuada planificación financiera para el mejoramiento de sus decisiones gerenciales, esto en relación con la presente investigación, ya que podemos determinar que los resultados financieros se obtienen de ejercer una adecuada planificación, esto con el fin de que las decisiones que se tomen en gerencia, sean las más adecuadas y que estén direccionadas a la obtención de las metas trazadas y objetivos planteados de la empresa, ya que exponen, que el no aplicar una adecuada planificación financiera puede perjudicar al desarrollo de la empresa.

## 6.2 Conclusiones

Se plantearon las siguientes conclusiones, luego de haber tabulado la información obtenida en las encuestas y revisado la información precedente y actualizada.

- a) El control interno permite que la gerencia apruebe los estados financieros, ya que funciona como un instrumento de prevención al evitar o mitigar diversos riesgos, por lo que genera confiabilidad como método de protección en cuanto a los activos e intereses de la entidad.
- b) La eficiencia en el uso de los recursos permite que se obtengan mayores utilidades, ya que se evalúa si se pueden lograr resultados superiores optimizando procesos que ayuden a obtener las mismas o mejores ganancias, pero aplicando la menor cantidad posible de tiempo, materiales o dinero.
- c) La razonabilidad de los estados financieros permite la credibilidad de la información contable de una empresa al cumplir con las NIIFs y con las leyes aplicables al sector, por lo que genera información veraz para la toma de decisiones.
- d) La auditoría operativa incide en los resultados financieros, debido a que, al ser una herramienta de gestión que evalúa las operaciones en una empresa con el fin de determinar los niveles de eficiencia y eficacia contribuye a que se obtenga información confiable de las operaciones en las organizaciones.

### **6.3 Recomendaciones**

- a) Implementar un sistema de control interno para el seguimiento de los procesos operativos, financieros y legales, integrando el modelo COSO.
- b) Elaborar un tablero de indicadores que midan el desempeño financiero de cada área de la empresa, esto con el fin de controlar los recursos que se están aplicando a cada una de ellas y nos ayude a optimizar resultados.
- c) Presentaciones mensuales del Contador General de la empresa sobre los estados financieros anuales a la Alta Gerencia para la verificación del uso de las NICs y que la información sea razonable, justificando las principales variaciones y las medidas para revertir las debilidades encontradas.
- d) Se recomienda evaluar la alternativa de aplicar una Auditoría Operativa al menos cada tres años para diagnosticar la calidad de las estrategias empresariales y obtener un mejor desempeño en el futuro, detectando posibles deficiencias a tiempo que afecten los resultados.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias Bibliográficas:

- Aching, C. y Aching, J. (2006). *Guía rápida: Ratios financieros y matemáticas de la mercadotecnia*. El CID Editor.
- Ferro, J. (2020). *Perito Judicial en Auditoría Informática*. José Manuel Ferro Veiga.
- Manrique, J. (2019) *Introducción a la auditoría*. Ediciones Carolina (Trujillo).
- Mercedes, O. y Soto, C. (2017) *Gestión financiera empresarial*. Machala – Ecuador. Editorial UTMACH.
- Perez, J. (2013). *La contabilidad y los estados financieros*. ESIC Editorial.

### Referencias Electrónicas:

- Acosta, J., Plata, K., Puentes, D. y Torres, M. (2019, enero). Influencia de los recursos y capacidades en los resultados financieros y en la competitividad empresarial: una revisión de la literatura. *I+D Revista de Investigaciones*. Recuperado de: <http://udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/view/204/247>
- Castañeda, T. (2019). “Auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energía eléctrica, Chiclayo 2017” Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Recuperado de <https://www.studocu.com/pe/document/universidad-nacional-hermilio-valdizan/auditoria-financiera-ii/tl-castaneda-ahumada-jessica/27577287>
- Donoso, M. y Muñoz, E. (2019). Auditoría Operativa del Control Interno en el proceso contable de la empresa Depósito y Transporte de Carga Pesada

Depcarsell S.A. [Tesis de Pregrado, Universidad San Gregorio de Portoviejo].  
[http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/bitstream/123456789/1345/1/Donos  
o%20mu%c3%b1oz25-08.pdf](http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/bitstream/123456789/1345/1/Donos%20mu%c3%b1oz25-08.pdf)

- Gómez, C., Aristizabal, C. y Fuentes, D. (2017, 02 de julio). Importancia de la información financiera para el ejercicio de la Gerencia. *Desarrollo Gerencial*. 9(2), 88-101.
- Grajales, D. y Castellanos,(2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Rev. CEA*, 4(7), 67–83. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/6381/638167723005/638167723005.pdf>
- Hidalgo, M., Obando, L. y Vega, J. (2022). Auditoría Operativa en las áreas de talento humano, mercadeo, crédito-cobro y financiero-contable de la Cooperativa Norte R.L., en el primer semestre del 2020. [Tesis de Pregrado, Universidad técnica Nacional]. [https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/763/AUDITORIA%  
20OPERATIVA%20EN%20LAS%20AREAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utn.ac.cr/bitstream/handle/20.500.13077/763/AUDITORIA%20OPERATIVA%20EN%20LAS%20AREAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Huaylla, Y. y Julon, E. (2022). Auditoría operativa y su influencia en la ejecución de proyectos de inversión para packing en empresas productoras de uva en Ica, año 2020. Universidad de San Martín de Porres – Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financiera, Recuperado de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11425/huaylla  
\\_ryh-julon\\_sew.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11425/huaylla_ryh-julon_sew.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lema, D. y Villegas, A. (2021). Auditoría Operativa en cuentas de propiedad, planta y equipo de la empresa “Distribuidora de materiales e inmuebles

educativos S.A. Dismainsa”, Ubicación Cantón Guayaquil, período 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad San Gregorio de Portoviejo].

<http://repositorio.sangregorio.edu.ec:8080/bitstream/123456789/1972/1/LEMA%20HERNANDEZ%20Y%20VILLEGAS%20SANTANA%20-%20Trabajo%20titulaci%c3%b3n.pdf>

- Polo, V. (2022). Auditoría Operativa y su Incidencia en la Gestión Contable en una empresa de Transporte de Carga por carretera del Jirón Humboldt, la Victoria, Lima 2020. Universidad peruana de las Américas, Lima Recuperado de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/2038/TESIS%20FINAL%20VERONICA%20POLO%20OBREGON.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramirez, G., Magaña, D. y Ojeda, R. (2022) Productividad, aspectos que benefician a la organización. *Revisión sistemática de la producción científica 7* (20) 189-208, Universidad de Sonora, División de Ciencias Económicas y Administrativas Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/6679/667974505008/html/#B7>
- Ruiz, M. (2005). La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo (OCEx): El caso español. *Innovar*, 15 (25), 120-137. Recuperado de: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-50512005000100008#t1](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100008#t1)
- Setó, D. y Angla, J. (2011, Julio). La naturaleza de la relación entre la responsabilidad Social de la empresa (RSE) y el resultado financiero.

Recuperado de: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36411897/10-Seto-Angla-libre.pdf?1422351434=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa+naturaleza+de+la+relacion+entre+la+r+e.pdf&Expires=1681795458&Signature=CSHF4B4mOZwLq7HImBjBblRf32NKW1t4Kiw02eJQft7DboAlyUw9Y9o82R-1PEhR~J0-A9UJYU3Bps1Zo8uHvmiHz072p2CaANc3DrRiitOj~8u85d2dbAKxGTje7vhj8wnnv-rjTyYaXcNzQs94nefgrZDJAvmwuHEfoVAWreqwoGiLjVx-X3Ks8GwkxcOy-dDA78RnHGVWgPvwpxg0K4B18fDtEjcqj~2rueCHsu4qH-PfatJLS2ufx~g1tguOijabxWCb9uAbRfZvu6IOWH5Pect4ZtMQg97IB9nnliagx7OuUEbHBjiaeKRGuWWeqlpHuMuGy3Ac5RFQnyGEJQ\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/36411897/10-Seto-Angla-libre.pdf?1422351434=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DLa+naturaleza+de+la+relacion+entre+la+r+e.pdf&Expires=1681795458&Signature=CSHF4B4mOZwLq7HImBjBblRf32NKW1t4Kiw02eJQft7DboAlyUw9Y9o82R-1PEhR~J0-A9UJYU3Bps1Zo8uHvmiHz072p2CaANc3DrRiitOj~8u85d2dbAKxGTje7vhj8wnnv-rjTyYaXcNzQs94nefgrZDJAvmwuHEfoVAWreqwoGiLjVx-X3Ks8GwkxcOy-dDA78RnHGVWgPvwpxg0K4B18fDtEjcqj~2rueCHsu4qH-PfatJLS2ufx~g1tguOijabxWCb9uAbRfZvu6IOWH5Pect4ZtMQg97IB9nnliagx7OuUEbHBjiaeKRGuWWeqlpHuMuGy3Ac5RFQnyGEJQ_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA)

# **ANEXOS**



## ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** La Auditoría Operativa y su incidencia en los Resultados Financieros de las empresas comerciales del Sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022

**Autor:** Camila Antuanet Carbajal Cabanillas y Cinthia Rondinel Lozano

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Variable independiente	Variable independiente	
¿De qué forma la Auditoría Operativa incide en los resultados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022?	Determinar si la Auditoría Operativa incide en los resultados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.	La Auditoría Operativa incide en los resultados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.	AUDITORIA OPERATIVA	X1: NIVEL DE CALIDAD DE LOS CONTROLES INTERNOS	<p><b>Tipo de investigación.</b> - Aplicada.</p> <p><b>Diseño de investigación.</b> - No experimental. Descriptivo – Correlacional.</p> <p><b>Población.</b> - Está delimitada por 65 Gerentes Generales, Financieros y Contables, de las empresas comerciales del Sector Retail ubicadas en el distrito de Santiago de Surco.</p> <p><b>Muestra.</b> - Según muestreo aleatorio</p>
Problemas secundarios	Objetivos secundarios	Hipótesis secundarias		X2: EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS	
¿En qué medida el nivel de calidad de los controles internos incide en la aprobación de los estados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022?	Analizar si el nivel de calidad de los controles internos incide en la aprobación de los estados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.	El nivel de calidad de los controles internos incide en la aprobación de los estados financieros de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.		X3: RAZONABILIDAD DE LOS ESTADOS FINANCIEROS	

¿De qué manera la eficiencia en el uso de los recursos incide en el nivel de la Utilidad de Operación de las empresas del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022?	Evaluar si la eficiencia en el uso de los recursos incide en el nivel de la Utilidad de Operación de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.	La eficiencia en el uso de los recursos incide en el nivel de la Utilidad de Operación de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.	RESULTADOS FINANCIEROS	Y1: APROBACION DE ESTADOS FINANCIEROS  Y2: UTILIDAD DE OPERACIÓN  Y3: VERACIDAD DE LA INFORMACION FINANCIERA	<p><b>simple, se determinó en 56 trabajadores.</b></p> <p><b>Técnicas de investigación:</b> a. Encuesta.</p> <p>Instrumentos de investigación: a. El Cuestionario.</p>
¿De qué forma la razonabilidad de los estados financieros incide en la veracidad de la información financiera de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022?	Examinar si la razonabilidad de los estados financieros incide en la veracidad de la información financiera de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.	La razonabilidad de los estados financieros incide en la veracidad de la información financiera de las empresas comerciales del sector Retail en el distrito de Santiago de Surco, 2021-2022.			

**Fuente: elaboración propia**

## ANEXO N° 02: ENCUESTA

**INSTRUCCIONES:** El propósito de esta encuesta es recopilar información importante relacionada con el tema de investigación " **LA AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LOS RESULTADOS FINANCIEROS DE LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL SECTOR RETAIL EN EL DISTRITO DE SANTIAGO DE SURCO, 2021-2022**" y por lo tanto, se solicita responder basado en tu experiencia La encuesta con la respuesta que creas más relevante.

<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: AUDITORIA OPERATIVA</b>				
<b>1 (X1.1)</b>	<b>¿Las normas y procedimientos utilizados en la empresa mejoran la calidad de los controles internos?</b>			<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	()	
	b)	De acuerdo	()	
	c)	Indiferente	()	
	d)	En desacuerdo	()	
	e)	Totalmente en desacuerdo	()	
<b>2 (X1.2)</b>	<b>¿En su opinión las empresas deben implementar sus estrategias empresariales basada en una gestión de riesgos?</b>			<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	()	
	b)	De acuerdo	()	
	c)	Indiferente	()	
	d)	En desacuerdo	()	
	e)	Totalmente en desacuerdo	()	
<b>3 (X2.1)</b>	<b>¿Considera usted que el uso de los recursos genera productividad en la empresa?</b>			<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	()	
	b)	De acuerdo	()	
	c)	Indiferente	()	
	d)	En desacuerdo	()	
	e)	Totalmente en desacuerdo	()	
<b>4 (X2.2)</b>	<b>¿Cree usted que los costos de operación están de acuerdo con el uso de los recursos?</b>			<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	()	
	b)	De acuerdo	()	

	c)	Indiferente	( )	
	d)	En desacuerdo	( )	
	e)	Totalmente en desacuerdo	( )	
<b>5 (X3.1)</b>	<b>¿En su opinión las empresas tienen políticas para el registro de sus provisiones contables?</b>			<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	( )	
	b)	De acuerdo	( )	
	c)	Indiferente	( )	
	d)	En desacuerdo	( )	
	e)	Totalmente en desacuerdo	( )	
<b>6 (X3.2)</b>	<b>¿Cree usted que las empresas aplican las normas internacionales de información financiera?</b>			<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	( )	
	b)	De acuerdo	( )	
	c)	Indiferente	( )	
	d)	En desacuerdo	( )	
	e)	Totalmente en desacuerdo	( )	
<b>7 (X)</b>	<b>¿En su opinión las empresas deben aplicar la Auditoría Operativa para mejorar su eficiencia y eficacia?</b>			<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	( )	
	b)	De acuerdo	( )	
	c)	Indiferente	( )	
	d)	En desacuerdo	( )	
	e)	Totalmente en desacuerdo	( )	

<b>VARIABLE DEPENDIENTE: RESULTADOS FINANCIEROS</b>				
<b>8 (Y1.1)</b>	<b>¿Cree usted que la alta dirección aprueba periódicamente sus estados financieros?</b>			<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	( )	
	b)	De acuerdo	( )	
	c)	Indiferente	( )	
	d)	En desacuerdo	( )	
	e)	Totalmente en desacuerdo	( )	
<b>9 (Y1.2)</b>	<b>¿Considera usted que la alta dirección elabora la memoria anual conteniendo resultados de la empresa?</b>			<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	( )	
	b)	De acuerdo	( )	
	c)	Indiferente	( )	
	d)	En desacuerdo	( )	
	e)	Totalmente en desacuerdo	( )	

<b>10</b> <b>(Y2.1)</b>	<b>¿Cree usted que las empresas implementan estrategias para incrementar sus ingresos?</b>		<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	( )
	b)	De acuerdo	( )
	c)	Indiferente	( )
	d)	En desacuerdo	( )
	e)	Totalmente en desacuerdo	( )
<b>11</b> <b>(Y2.2)</b>	<b>¿En su opinión las empresas cuentan con sistemas de controles de gastos?</b>		<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	( )
	b)	De acuerdo	( )
	c)	Indiferente	( )
	d)	En desacuerdo	( )
	e)	Totalmente en desacuerdo	( )
<b>12</b> <b>(Y3.1)</b>	<b>¿Las evidencias contables utilizadas contribuyen a obtener veracidad de la información financiera?</b>		<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	( )
	b)	De acuerdo	( )
	c)	Indiferente	( )
	d)	En desacuerdo	( )
	e)	Totalmente en desacuerdo	( )
<b>13</b> <b>(Y3.2)</b>	<b>¿Considera usted que las empresas aplican ratios para la obtención de la información financiera confiable?</b>		<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	( )
	b)	De acuerdo	( )
	c)	Indiferente	( )
	d)	En desacuerdo	( )
	e)	Totalmente en desacuerdo	( )
<b>14</b> <b>(Y)</b>	<b>¿Cree usted que la alta dirección entiende las interpretaciones de los resultados financieros?</b>		<b>N</b>
	a)	Totalmente de acuerdo	( )
	b)	De acuerdo	( )
	c)	Indiferente	( )
	d)	En desacuerdo	( )
	e)	Totalmente en desacuerdo	( )

### ANEXO N° 03: TABLA DE DISTRIBUCIÓN DE CHI CUADRADO

v/α	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,25	0,5	0,75	0,9	0,95	0,975	0,99	0,995
1	7,879	6,635	5,024	3,842	2,706	1,323	0,455	0,102	0,016	0,004	0,001	0,000	0,000
2	10,597	9,210	7,378	5,992	4,605	2,773	1,386	0,575	0,211	0,103	0,051	0,020	0,010
3	12,838	11,345	9,348	7,815	6,251	4,108	2,366	1,213	0,584	0,352	0,216	0,115	0,072
4	14,860	13,277	11,143	9,488	7,779	5,385	3,357	1,923	1,064	0,711	0,484	0,297	0,207
5	16,750	15,086	12,833	11,071	9,236	6,626	4,352	2,675	1,610	1,146	0,831	0,554	0,412
6	18,548	16,812	14,449	12,592	10,645	7,841	5,348	3,455	2,204	1,635	1,237	0,872	0,676
7	20,278	18,475	16,013	14,067	12,017	9,037	6,346	4,255	2,833	2,167	1,690	1,239	0,989
8	21,955	20,090	17,535	15,507	13,362	10,219	7,344	5,071	3,490	2,733	2,180	1,647	1,344
9	23,589	21,666	19,023	16,919	14,684	11,389	8,343	5,899	4,168	3,325	2,700	2,088	1,735
10	25,188	23,209	20,483	18,307	15,987	12,549	9,342	6,737	4,865	3,940	3,247	2,558	2,156
11	26,757	24,725	21,920	19,675	17,275	13,701	10,341	7,584	5,578	4,575	3,816	3,054	2,603
12	28,300	26,217	23,337	21,026	18,549	14,845	11,340	8,438	6,304	5,226	4,404	3,571	3,074
13	29,819	27,688	24,736	22,362	19,812	15,984	12,340	9,299	7,042	5,892	5,009	4,107	3,565
14	31,319	29,141	26,119	23,685	21,064	17,117	13,339	10,165	7,790	6,571	5,629	4,660	4,075
15	32,802	30,578	27,488	24,996	22,307	18,245	14,339	11,037	8,547	7,261	6,262	5,229	4,601
16	34,267	32,000	28,845	26,296	23,542	19,369	15,339	11,912	9,312	7,962	6,908	5,812	5,142
17	35,718	33,409	30,191	27,587	24,769	20,489	16,338	12,792	10,085	8,672	7,564	6,408	5,697
18	37,156	34,805	31,526	28,869	25,989	21,605	17,338	13,675	10,865	9,390	8,231	7,015	6,265
19	38,582	36,191	32,852	30,144	27,204	22,718	18,338	14,562	11,651	10,117	8,907	7,633	6,844
20	39,997	37,566	34,170	31,410	28,412	23,828	19,337	15,452	12,443	10,851	9,591	8,260	7,434
21	41,401	38,932	35,479	32,671	29,615	24,935	20,337	16,344	13,240	11,591	10,283	8,897	8,034
22	42,796	40,289	36,781	33,925	30,813	26,039	21,337	17,240	14,042	12,338	10,982	9,543	8,643
23	44,181	41,638	38,076	35,173	32,007	27,141	22,337	18,137	14,848	13,091	11,689	10,196	9,260
24	45,558	42,980	39,364	36,415	33,196	28,241	23,337	19,037	15,659	13,848	12,401	10,856	9,886
25	46,928	44,314	40,647	37,653	34,382	29,339	24,337	19,939	16,473	14,611	13,120	11,524	10,520
26	48,290	45,642	41,923	38,885	35,563	30,435	25,337	20,843	17,292	15,379	13,844	12,198	11,160
27	49,645	46,963	43,195	40,113	36,741	31,528	26,336	21,749	18,114	16,151	14,573	12,879	11,808
28	50,994	48,278	44,461	41,337	37,916	32,621	27,336	22,657	18,939	16,928	15,308	13,565	12,461
29	52,336	49,588	45,722	42,557	39,088	33,711	28,336	23,567	19,768	17,708	16,047	14,256	13,121