



**UNIVERSIDAD NACIONAL JOSE FAUSTINO SANCHEZ
CARRION**



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

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES Y
FINANCIERAS**

TESIS:

**LA AUDITORIA OPERATIVA, SU INFLUENCIA EN EL
DESARROLLO COMERCIAL EN COMPAÑÍA DE SERVICIOS
EMPRESARIALES HERMANOS ALOR SAC DISTRITO DE
VEGUETA**

PARA OPTAR EL TITULO DE PROFESIONAL CONTADOR PUBLICO

BACHILLER:

CINDY ESTEFFANY COLLAZOS RAMOS

ASESOR:

MG. CPCC. JORGE HUGO SOLANO LUNA

HUACHO – PERÙ

2021

NOMBRE DEL AUTOR:

CINDY ESTEFANY COLLAZOS RAMOS

ASESOR

MG. CPCC. JORGE HUGO SOLANO LUNA

MG. CPCC. JORGE HUGO SOLANO LUNA
ASESOR

JURADO EVALUADOR

JORGE HORACIO ROMERO HERBOZO
Dr. CPCC.

PRESIDENTE

RAUL MANUEL CANO CURIOSO
Mg. CPCC.

SECRETARIO

HECTOR ORLANDO ECHEGARAY ROMERO
Mg. CPCC.

VOCAL

DEDICATORIA:

A mis padres por su apoyo incondicional en este camino universitario que hoy finaliza y plasmo en este proyecto de tesis.

A mi familia por el apoyo que me brindaron en los momentos de decadencia y me permitieron seguir educándome favorablemente.

AGRADECIMIENTO:

A Dios por iluminar y guiar mi camino, por darme fuerzas para seguir luchando en los momentos difíciles. A mis padres por su apoyo incondicional. Al igual que mis compañeros de trabajo que se dieron el tiempo de

ÍNDICE GENERAL

CARATULA	i
TITULO	ii
DEDICATORIA.	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE GENERAL	vii
INDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	xii
INTRODUCCION	xiii
CAPITULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2. Problema específico	3
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	5
1.5. Delimitación del estudio	5
CAPITULO II	
MARCO TEORICO	
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.2. Investigaciones internacionales	7
2.3. Investigaciones nacionales	8
2.3.1 Bases teóricas	9

2.3.2	Bases filosóficas	13
2.3.3	Definición de términos básicos	13
2.3.4	Hipótesis de investigación	16
2.4.	Hipótesis general	16
2.5.	Hipótesis específicas	16
2.6.	Operacionalización de variables	17
CAPITULO III		
METODOLOGIA		
3.1.	Diseño metodológico	19
3.2.	Población y muestra	20
3.2.1	Población	20
3.2.2	Muestra	20
3.3	Técnicas de recolección de datos	22
3.4	Técnicas para el procesamiento de la información	24
CAPITULO IV		
RESULTADOS		
4.1.	Análisis de resultados	25
4.2	Contrastación de hipótesis	46
CAPITULO V		
DISCUSION		
5.1.	Discusión de resultados	56
CAPITULO VI		
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		
6.1.	Conclusiones	57
6.2.	Recomendaciones	59
REFERENCIAS		
7.1.	Fuentes documentales	61
7.2.	Fuentes bibliográficas	63
7.3.	Fuentes electrónicas	64
	Anexos	65

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Análisis de riesgos es importante para ejecución de auditoría operativa en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	26
Tabla 2	Se cumple con el plan de actividades de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	28
Tabla 3	Se cumple con la ejecución de control en la empresa comercial de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	30
Tabla 4	Se cumple con la implementación de las medidas correctivas en la empresa de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	32
Tabla 5	La auditoría operativa influye en desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC. distrito de Vegueta	34
Tabla 6	Se cumple con el proceso de organización en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	36
Tabla 7	Los servicios empresariales cuentan con capacidad de competencias necesarias en la compañía de los Hermanos Alor SAC.	38
Tabla 8	Se cumple con el nivel de eficiencia para el desarrollo comercial en la compañía de servicios comerciales Hermanos Alor SAC.	40
Tabla 9	Se cumple con estrategias de crecimiento en desarrollo comercial de compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	42
Tabla 10	Desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC. se verá mejorada con auditoría operativa	44
Tabla 11	El análisis de riesgos influye en proceso de organización de compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	46
Tabla 12	Plan de actividades incluye en capacidad de competencias en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	48
Tabla 13	Ejecución del control influye en nivel de eficiencia en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	50
Tabla 14	Medidas correctivas influyen en estrategias de crecimiento en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	52
Tabla 15	Auditoría operativa influye favorable en desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	54

INDICES DE FIGURAS

Figura 1	Análisis de riesgos es importante para ejecución de auditoría operativa en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	27
Figura 2	Se cumple con el plan de actividades de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	29
Figura 3	Se cumple con la ejecución de control en la empresa comercial de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	31
Figura 4	Se cumple con la implementación de las medidas correctivas en la empresa de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	33
Figura 5	La auditoría operativa influye en desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta	35
Figura 6	Se cumple con el proceso de organización en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	37
Figura 7	Los servicios empresariales cuentan con capacidad de competencias necesarias en la compañía de los Hermanos Alor SAC.	39
Figura 8	Se cumple con el nivel de eficiencia para el desarrollo comercial en la compañía de servicios comerciales Hermanos Alor SAC.	41
Figura 9	Se cumple con estrategias de crecimiento en desarrollo comercial de compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	43
Figura 10	Desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC se verá mejorada con auditoría operativa	45
Figura 11	El análisis de riesgos influye en proceso de organización de compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC	47
Figura 12	Plan de actividades incluye en capacidad de competencias en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	49
Figura 13	Ejecución del control influye en nivel de eficiencia en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	51
Figura 14	Medidas correctivas influyen en estrategias de crecimiento en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.	53
Figura 15	Auditoría operativa influye favorable en desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC	55

RESUMEN

Objetivo examinar en qué medida la auditoría operativa influye en desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en distrito de Vegueta 2019, en relación a metodología, la población fue identificada por 85 personas entre empresarios, contables como colaboradores, y profesionales expertos en la aplicación de la auditoría operativa como en progreso empresarial, quienes coexistieron determinados de manera probabilística, para lo cual se desarrolló como medida de calidad escala de Likert. Entre su dimensión: situación de empresa, plan de auditoría, responsabilidad empresarial, implementación de recomendaciones. Su fiabilidad es beneficiosa empleando presentación de sistematización SPSS, Versión 25.0 modelo de comunicación de Pearson, con familiaridad del 95%. El experimento de ji cuadrada.

Resultados: Las desviaciones manifiestan mayor equilibrio (62.86%) piensan, quedar muy satisfechos, el desarrollo comercial en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC, con relación auditoría operativa y su influencia en el desarrollo comercial (54.29%) están muy satisfechos. **Conclusión:** la auditoría operativa influye de manera favorable para el desarrollo comercial en empresa de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta 2019 ($0.24E-106 < 0.05$).

Palabras Claves: desarrollo empresarial, auditoría operativa, responsabilidad empresarial, plan de auditoría.

ABSTRACT

Objective to examine to what extent the operational audit influences business development in the Hermanos Alor SAC business services company in the district of Vegueta 2019, in relation to methodology, the population was identified by 85 people among entrepreneurs, accountants as collaborators, and expert professionals in the application of the operational audit as in business progress, who coexisted determined in a probabilistic way, for which it was developed as a measure of quality Likert scale. Among its dimension: company situation, audit plan, corporate responsibility, implementation of recommendations. Its reliability is beneficial using SPSS systematization presentation, Version 25.0 Pearson's communication model, with 95% familiarity. The chi-square experiments. Results: The deviations show greater balance (60.61%) they think, to be very satisfied, the commercial development in the business services company Hermanos Alor SAC, in relation to the operational audit and its influence on the commercial development (57.57%) are very satisfied. Conclusion: the operational audit has a favorable influence on the business development of the Hermanos Alor SAC business services company in the Vegueta district 2019 ($0.24E-106 < 0.05$).

Keywords: business development, operational audit, business responsibility, audit plan.

INTRODUCCION

La indagación perfeccionada trató: sobre auditoria operativa, su importancia para el perfeccionamiento productivo en sociedad de servicios empresariales Hermanos Alor SAC distrito de Végueta, se formalizó en correspondencia a lo determinado por la Universidad, instruyendo en descripción sobre su realidad problemática, bases doctrinarias, marco teórico, procedimientos cubierto; resultados; discusión; conclusiones; recomendaciones; adicionalmente presenta anexos como experimento de indagación para elaboración de información, por lo que se explica de la forma siguiente:

En Capítulo I: Planteamiento del problema, demostración del argumento de contexto problemático, aspecto que se considera desde las observaciones que son visibles con la finalidad de orientar propuestas a mejorar los problemas detectados, en la compañía análisis de sus procedimientos, de manera que una auditoria operativa proponga las recomendaciones pertinentes orientadas a mejorar su gestión.

El Capítulo II: Marco Teórico, compuesta por sabidurías de diferentes especialistas en al ámbito internacional como nacional, que permitió conocer saberes sobre la importancia de la auditoria operativa para mejorar el desarrollo empresarial, seleccionado los aportes de expertos en dicha especialidad, con la finalidad de mejorar los negocios en el nivel competitivo.

En Capítulo III: Metodología, se despliega asumiendo un enfoque cuantitativo, descriptiva – explicativa – no correlacional; su población quedó determinada por 85 individuos entre empresarios, contables, colaboradores, además de profesionales especialistas en argumentos de auditoría operativa, como en el desarrollo empresarial.

El Capítulo IV, Resultados, congregan algunos discernimientos que se expresan en la contratación de hipótesis, expresados en la elaboración de tablas porcentuales, interpretadas en gráficas que representan los resultados productos de la aplicación de instrumentos, técnicas como interrogantes absueltos.

En Capítulo V, elaborada en base a discusión, que incluye importantes opiniones de expertos en auditoría como en la capacidad de administración de las empresas, para su ubicación en el mercado e importancia en la identificación de debilidades para su corrección productos de auditoría para una empresa competitiva en el mercado.

Capítulo VI, conclusiones y recomendaciones como producto de los aportes debidamente reconocidas con las respuestas de la muestra se logra confrontar con hipótesis y se obtienen las conclusiones, que permiten proponer aportes para la aplicación de la auditoría operativa en las empresas.

Al finalizar es necesario indicar que se tuvo acceso a una serie de referencias, como a libros, artículos científicos, que se permite obtener en diversas plataformas electrónicas, a nivel nacional como del extranjero.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCION DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

El crecimiento de la ciudad permite consigo la presencia y desarrollo del comercio en ese contexto la compañía comercial de servicios empresariales Hermanos Alor SAC, está constituida como una sociedad anónima cerrada, situada en la Av. Andrés Yares N° 540, en la zona de medio mundo en el distrito de Vegueta provincia de Huaura, región de Lima Provincias, que inicia sus operaciones en el primer trimestre del año 2014, dedicada al transporte urbano, y suburbano de pasajeros por vía terrestre, además registra otras actividades para servicio de apoyo a las compañías así como de servicio de limpieza general a edificios.

Sus actividades se han desarrollado con suma pericia en el contexto del crecimiento empresarial, así como en el nivel de competencia, teniendo en cuenta el nacimiento de nuevas empresas dedicadas a los mismos giros de actividades, sin embargo, hemos podido observar diversas dificultades principalmente en los niveles de control administrativo, como en el proceso del reclutamiento de personal para el desarrollo de las actividades

En la función administrativa, podemos observar que se cuenta con instrumentos internos de gestión, que permita determinar las responsabilidades individuales, como son la segregación de funciones, así como el control de dichas actividades, lo cual genera situaciones de riesgos operativos como de presencia y cumplimiento con sus respectivos clientes, en relación a sus contratos con los clientes, además hemos verificado que no se realiza un control preventivo ni simultaneo, que oriente el mejoramiento de las acciones en sus actividades, en tal sentido siempre ha sido una preocupación de sus propietarios, además no cuenta con personal profesional a tiempo completo, el asesoramiento o dirección en la parte contable y financiera, principalmente es externa, de manera que no permite advertir la presencia de riesgos, que posibilite contar con un mapeo de riesgos, y se proponga medidas preventivas.

En los últimos tiempos con el tema de la pandemia que sufre la ciudadanía en general y el mundo, el pequeño empresario no es ajeno a ello, la situación de actividades se han visto mermadas, por ello se plantea nuevas propuestas para seguir adelante, en muchos casos se labora solamente para mantener la empresa, situación que con la falencia de herramientas adecuadas, no ha sido posible enfrentar la actual situación, sin embargo los empresarios realizan acciones tendientes a mantenerse, y continuar laborando.

Vista la situación problemática planteada, así como la carencia de herramientas que permita realizar evaluaciones en forma integral, consideramos que será apropiado la aplicación de una auditoria operativa que permita realizar un diagnóstico integral de la empresa advirtiendo situación de prevención de riesgos y

así asumir de mejora manera la situación que enfrenta el comercio y la ciudadanía en general.

1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema General

¿En qué medida la auditoria operativa influye en el desarrollo comercial en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta 2019?

1.2.2 Problemas Específicos

a. ¿De qué manera el análisis de riesgos influye en el proceso de organización de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC distrito de Vegueta?

b. ¿En qué medida el plan de actividades influye en la capacidad de competencias en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC distrito de Vegueta?

c. ¿En qué medida la ejecución de control influye en el nivel de eficiencia en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC distrito de Vegueta?

d. ¿Por qué las medidas correctivas influyen en las estrategias de crecimiento en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION

1.3.1 Objetivo General

Examinar en qué medida la auditoria operativa influye en desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en distrito de Vegueta 2019.

1.3.2. Objetivos Específicos

a. Explorar si el análisis de riesgos influye en el proceso de organización de compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta.

b. Identificar si el plan de actividades influye en la capacidad de competencias en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta.

c. Evidenciar si la ejecución de control influye en el nivel de eficiencia en la compañía de servicios Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta.

d. Valorar si las medidas correctivas influyen en las estrategias de crecimiento en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta.

1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

Consideramos que el estudio a desarrollar se justifica, por cuanto nos permitirá investigar la significancia que tiene la auditoria operativa en las diferentes empresas, conocer cómo es su aplicación en el contexto de la administración y dirección empresarial su aporte en los controles para mejorar los niveles de gestión.

Pensamos que también se justifica, por cuanto nos permitirá revisar el comportamiento del desarrollo comercial, de la compañía de servicios empresariales, como direccionan sus actividades conocer sus debilidades con la finalidad de poder proponer recomendaciones orientadas a mejorar o reducir los riesgos existentes.

En tal sentido apreciamos que se justifica, por cuanto observación la relación que existe entre la auditoria operativa, con el desarrollo empresarial, la auditoria operativa tienen como objetivo la revisión de dichas operaciones funcionales en la dirección de la empresa, de tal manera que permita identificar la presencia de riesgos a fin de dar recomendaciones pertinentes para la mejora de la gestión empresarial.

1.5. DELIMITACION DEL ESTUDIO

Para la ejecución de la indagación necesario realizar las visitas a las oficinas de la Compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC, situado en el distrito de Vegueta, con la finalidad de obtener datos e

información necesaria del dialogo con los trabajadores de la empresa, que permita observar cómo se desarrolla el proceso comercial de la compañía a fin de confrontar con nuestra hipótesis.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.2. Investigaciones Internacionales

Chango, H. (2021) tesis: Apalancamiento financiero como determinante en crecimiento económico del sector empresarial de calzado en Ecuador. Su objetivo identificar como el apalancamiento financiero incide en crecimiento económico en empresas manufactureras dedicadas a fabricación de calzado; estudio de enfoque cuantitativo, secuencial

Choez (2017), Auditoria Operativa a los Procesos Contables y su Presentación en los Estados Financieros. Ecuador. Su objetivo principal es efectuar una auditoría operativa a procesos contables a fin de corroborar su incidencia en presentación razonable de estados financieros. Metodología fueron varios instrumentos de investigación como las encuestas, entrevistas y la revisión documental. Finalmente concluye que, la información presentada en Estados Financieros de TECNOFLUIDO S.A. son razonables.

Carrasco (2017), Guía de auditoria operativa para la empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo. Ecuador. El objetivo principal es proyectar Guía de Auditoría operativa para la Compañía de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V

Babahoyo, el enfoque de la exploración fue de enfoque mixto, cualitativa - cuantitativa ya que se demandó de estudios descriptivos - estadísticos de datos escogidos en periodo de estudio. Finalmente concluye, con relación a lo que corresponde a auditoría y como ésta apoya al perfeccionamiento de las programaciones estratégicos de las instituciones, lo cual a su vez afecta positivamente a la gestión general.

2.3. Investigaciones nacionales

Hernández, M. (2021) tesis: El apalancamiento financiero su influencia en el crecimiento económico de empresa constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.R.L., SMP-Lima, con el objetivo determinar en qué medida el apalancamiento financiero influye en crecimiento económico, estudio de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, de diseño no experimental, de corte longitudinal, utilizo técnicas como entrevista y análisis documental y el instrumento cuestionario. Al final se concluye el apalancamiento financiero como crédito bancario influye en crecimiento económico en empresa constructora inmobiliaria san Pedro.

Zavaleta, J. (2018), la tesis: La auditoría operativa Incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C., con su objetivo general ejecución de auditoría operativa mediante un examen sistemático al control interno del atea de logística para determinar el nivel eficiencia en procedimientos y cumplimiento de políticas en empresa para determinar su desarrollo empresarial Se llego a la conclusión que la gestión de la empresa

no ha sido correctamente dirigida, ya que el jefe de área de logística no tenía conocimiento de las funciones del personal , ni mucho menos de la importancia de la empresa.

Huamani, E. y Huaraca, R. (2021) tesis: Arrendamiento financiero su incidencia en desarrollo de empresa Transportes Leyva S.R.L., su objetivo demostrar que el arrendamiento financiero incide en desarrollo de empresa de transportes Leyva, con objetivo como el arrendamiento financiero incide en desarrollo empresarial, autores concluyen que el arrendamiento financiero si incide en desarrollo en empresa de transportes Leyva, como alternativa financiera que permite fomentar nuevas inversiones ampliando el mercado sin comprometer sus fondos.

Apeña, R. y Rodríguez, D. (2020) su tesis: Apalancamiento empresarial en rentabilidad de empresa inversiones Rojo S.A.C., su objetivo exponer en qué medida el apalancamiento empresarial se relaciona con rentabilidad en empresa, se trata de investigación aplicada de nivel relacional y diseño no experimental. Al final los autores concluyen una administración profesional de empresa, con personal idóneo en diferentes áreas, con adecuadas políticas administrativas, económicas y financieras.

2.3.1. BASES TEORICAS

Auditoria operativa

Conocida como el examen posterior realizado por profesionales independientes, quienes asumen la labor de evidenciar deficiencias en la

gestión operativa; al respecto Alvin (2012) define a auditoria como: la selección y evaluación de documentación cuantificable sobre hechos financieros e informar sobre la relación entre lo verificado y normado para su aplicación. (p. 4).

En relación con la auditoria operativa, las empresas siempre buscan la eficiencia en la gestión a fin de mejorar su rentabilidad, que permitan cumplir con sus objetivos de inversionistas, en ese sentido, Otto (2013) asevera: la empresa se puede evaluar en forma parcial o su integridad con una auditoria operativa, que permite analizar el cumplimiento de sus procesos, sus resultados y nivel de control de acuerdo a lo establecido por el gerente. (p. 1).

Existen diversos conceptos sobre auditoria, como examen especializado realizado por profesional entrenado para ello, que se encuentre al día de los acontecimientos principalmente contables, es ese sentido Castin (2004) señalaba: es la exploración, consulta, examen, comprobación, demostración como pruebas en la compañía (...) agrega. Análisis ejecutado por profesional competente y autónomo; con la finalidad de emitir opinión sobre el comportamiento del negocio. (p.56).

El examen operativo analiza y plantea recomendaciones orientadas a mejorar sus acciones en la compañía, que permita presentar información razonable, en tal sentido. Navarrete (2015) dice: Valuación por profesionales en cada operación de sus acciones o parte de la empresa, que permite calcular su seguridad y plantear indicaciones para optimizar. (p.1).

Sobre el accionar de la auditoria en el comportamiento del auditor, durante el trabajo de auditoría y la información que deberá de ser reservada, en tal sentido Cano (2007) precisa como: examen crítico, metódico e independiente de la dirección de empresa, para determinar la eficacia con que consigue objetivos establecidos como la eficacia y economía, con la finalidad de orientar el mejoramiento de la gestión empresarial. (p.81).

La auditoría permite identificar las pruebas como elementos fundamentales que sustentan las desviaciones de hechos, que permite proponer orientaciones a la mejora de gestión a partir de la ubicación de las causas del problema encontrado, al respecto Álvarez (2005) precisa: Auditoría Operativa análisis de certezas, ejecutado para evaluar la calidad de la compañía, o actividad dirigida a mejorar sus tomas de decisiones para una dirección acertada. (p.106).

Una de las herramientas que se utiliza para el acopiamiento y registro de hechos, es el papel de trabajo y que será utilizado como elemento importante para la identificación de evidencias, al respecto. Vargas (2017) quien define: constituido por cédulas preelaborados la cual sirve para que el auditor utilice desde la planificación, ejecución e informe de auditoría y permite mostrar su opinión. (p. 13)

Desarrollo empresarial

En relación al desempeño de la empresa pasa por el cumplimiento de sus metas propuestas en el contexto del negocio, en un periodo determinado usado principalmente para evaluación de la empresa, al respecto Royo (2014) manifiesta que: desarrollo del negocio hace mención a aumentos en cuanto a procesos, como producción, puesta al mercado y el redito que genera del ciclo de ventas, como aspecto en la conducción corporativa. (p.1).

El incremento de recursos es producto a consecuencia de las acciones que son aplicadas en forma periodo en los niveles de procesos de producción que genera la utilidad que es lo que busca el inversor en la compañía, en tal sentido, Pérez (2016) define como: desarrollo económico incremento de utilidades que se muestran a partir de mejorar los niveles operativos, mejorando los aspectos de producción en la empresa. (p.1).

Los aspectos gerenciales están orientados a la propuesta de gestión empresarial desde punto de vista estratégica, a fin de su conservación adecuada de los aspectos de dirección, en beneficio de la empresa como del inversor, en tal sentido Kotler (2000) precisa: entendida procedimiento de tipo de dirección a largo plazo con el objeto de orientar las expectativas que se requiere en la empresa, de contar con el talento humano necesario para mejorar su posicionamiento en el mercado. (p.91).

2.3.2 BASES FILOSOFICAS

Auditoria operativa

Es la herramienta de suma importancia, que sirve de soporte a la gerencia como de los empresarios, por cuanto permite realizar la revisión de cada uno de sus procesos identificando riesgos, que se presentan advirtiendo a gerencia con la finalidad de proponer recomendaciones, a fin de que no se perjudique el cumplir con sus objetivos previstos como su calidad de servicios a sus clientes.

Desarrollo empresarial

Se considera las actividades orientadas al desarrollo de metas que en el tiempo se convierten en la experiencia a consecuencia del trabajo en el mediano o largo plazo, por ello el crecimiento de la empresa formara parte de su desarrollo empresarial, que permite articular elementos en el cual los empresarios pueden dirigir a la compañía al logro de sus metas aprovechando de las oportunidades que se presentan.

2.3.3 DEFINICIONES DE TERMINOS BASICOS

Análisis de riesgos

Son acciones de control que se permite realizar un diagnóstico integral orientado a revisar la situación de riesgos con lo que cuenta la empresa, generando como producto el mapeo de riesgos dirigido a la realización de propuestas de mejora que la administración deberá de implementar orientados a mejoramiento de la gestión empresarial.

Plan de actividades

La organización y ordenamiento de cada una de las acciones permite contar con un plan de acciones dirigidas a mejorar las acciones dirigidas a que la empresa se oriente a mejorar los niveles de problemas administrativos de gestión como operativos en la conducción de las empresas, de manera que se convierte en una herramienta de suma importancia para mejorar su gestión.

Ejecución de control

El control es una de las herramientas de suma importancia para la gestión empresarial y de entidades públicas, las cuales permite su aplicación considerando los diferentes niveles de control priorizando los controles preventivos simultaneas, concurrentes y posteriores, cuyos resultados plantean propuestas para mejorar la dirección de las empresas.

Medidas correctivas

Acciones que son producto de las recomendaciones de las acciones de control realizadas por personal profesional especializados y que conoce los componentes de control y como se manifiestan en la empresa, de tal manera que implica los procesos adecuados para su aplicación en un periodo adecuado pero que a su vez es responsabilidad de la administración.

Proceso de organización

Los procesos son las actividades que se orientan en forma ordenada a cada uno de los procesos de la empresa en los niveles de administración,

tributario, contables tributarios, de manera que el nivel organizativo deberá de ser el complemento de suma importancia para la gerencia en las empresas.

Capacidad de competencias

Está relacionada a las acciones de preparación como entrenamiento del personal en las actividades propias de la empresa, el apoyo como asesoramiento en cuanto a la mejora continua en la empresa, con la finalidad de reducir las brechas existentes en cuanto al comportamiento de la empresa, y que dichas acciones se orienten a la mejora competitiva de sus actividades, y sobre la calidad de servicios a sus clientes en la entidad.

Nivel de eficiencia

El personal técnico como profesional deberán de contar con la experiencia y capacidad que permita asesora en la conducción y dirección de la empresa, en el contexto integral de la empresa, con la finalidad de evaluar la capacidad de la entidad en el periodo determinado, con la finalidad de mejorar los niveles de calidad en la entrega de sus productos como en el performance empresarial.

Estrategia de crecimiento

Son las herramientas que se utiliza en la empresa con la finalidad de generar crecimiento en la empresa, para ello se deberá de evaluar las actividades en las empresas propio de una evaluación o diagnóstico de la empresa, con la finalidad de preparar proyectos orientados en primer lugar a su consolidación y luego la expansión o crecimiento de manera sólida.

2.4. HIPOTESIS DE INVESTIGACION

2.4. Hipótesis General

La auditoría operativa influye de manera favorable en el desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en distrito de Vegueta 2019.

2.5. Hipótesis Específicas

a. El análisis de riesgos influye en el proceso de organización de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta.

b. El plan de actividades incluye en la capacidad de competencias en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta.

c. La ejecución del control influye en el nivel de eficiencia en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta.

d. Las medidas correctivas influyen en las estrategias de crecimiento en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta.

2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES E INDICADORES

VARIABLE INDEPENDIENTE

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Índices
	Es la herramienta			

	de suma importancia que			
	permite en el contexto			- Análisis
Variable	integral, conocer la	- Situación de	de riesgo	- Evaluación
Independiente	situación real de la	la empresa	- Plan de	- Cumplimiento
Auditoria	empresa a una fecha	- Formulación	s	- Aplicación
operativa	determinada, para ello	del plan de	- Ejecución	- Verificación
	deberá de conocer los	auditoria	de control	
	mecanismos de control	- Responsabilid	correctiva	
	de da uno de sus	ad empresarial	s	
	componentes que	- Implementaci		
	permita desarrollar un	ón de		
	plan de auditoría, para su	recomendacio		
	ejecución y producto de	nes		
	ello se plantea el informe	-		
	en la cual se confirma las			
	brechas existentes, las			
	mismas que pasan a un			
	nivel de implementación,			
	de la cual es responsable			
	la administración.			

VARIABLE DEPENDIENTE

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Índices
	El crecimiento de la			
	empresa se premune	- Nivel	- Proceso de	- Organización
	de planes orientados	estructural	organizació	empresarial

Variable	a la consolidación de	- Calidad de	n	- Análisis de
Dependie	la empresa, situación	servicio	- Capacidad	capacidad de
nte	que se presenta en el	- Capacidad	de	atención
Desarroll	contexto de la	de	competencia	- Evaluación
o	revisión y	empoderami	- Nivel de	de atención a
comercial	cumplimiento de	ento	eficiencia	los clientes
	cada una de sus	- oportunidad	Estrategia de	- Nivel de
	acciones dirigidas a	de desarrollo	crecimiento	evaluación de
	una empresa sólida,			gestión
	formal empoderada			empresarial
	en el sector			
	respectivo y solida			
	en sus resultados, lo			
	cual les permita			
	plantear planes de			
	desarrollo o			
	crecimiento en el			
	contexto de sus			
	planes de inversión y			
	desarrollo			
	empresarial			

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 DISEÑO METODOLOGICO

Tipo de investigación

Apreciamos que reúne las condiciones básicas para investigación Descriptiva, considerando que nos permitió desarrollar las exploraciones sobre la auditoría operativa, así como su influencia para el desarrollo comercial en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC situado en el distrito de Vegueta.

Nivel de investigación

El estudio será de nivel correlacional, teniendo en cuenta la correspondencia existente entre las variables, que tiene que ver con el comportamiento de la pandemia COVID-19 y como ella afecta la rentabilidad en las micro y pequeñas empresas sector comercial en la ciudad Huacho.

Diseño de investigación

En tal sentido corresponde a la presente investigación, el diseño específico de la investigación como Descriptivo – Correlacional.

Enfoque de investigación

En consideración a los objetivos identificados a nuestro juicio el enfoque del estudio fue cuantitativo, por cuanto nos permitirá contribuir sobre un hecho existente, palpable, visible, medible, considerando el análisis sobre la auditoría operativa, como se desarrolla si tiene alguna importancia o influencia en el desarrollo comercial en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC distrito de Vegueta

3.2. POBLACION Y MUESTRA

3.2.1 Población

Para el desarrollo de la investigación consideramos que nuestra población estará constituida por 85 personas que asumen funciones de autoridades, funcionarios colaboradores y profesionales a prueba de expertos en los asuntos municipales.

3.2.2 Muestra

En el desarrollo de la presente investigación la muestra correspondió a un grupo de personas determinadas de acuerdo con la población seleccionada. Por lo que el tamaño de la muestra estará constituido por 70 personas entre autoridades, funcionarios, servidores, ciudadanos y profesionales a prueba de expertos, para lo cual utilizaremos la fórmula de muestreo aleatorio simple para estimar proporciones, cuando se trata de una población finita o conocida, la cual se detalla a continuación:

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

De dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 95% de confianza.

P=. (Se asume P=0.5).

Q.= (Q = 0.5, valor asumido debido al desconocimiento de Q).

E= Porción por falla 5%

N= Urbe

Entonces, reemplazando cálculos tenemos

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (85)}{(0.05)^2 (85-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{81.634}{0.21 + 0.9604}$$

$$n = 69.74$$

$$n = 70$$

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

Instrumento que nos permitió obtener opinión de los individuos de la muestra seleccionada con la finalidad de contrastar con las hipótesis, de la situación planteada.

Encuestas

Técnica que nos permitió obtener datos, información y opinión de encuestados en relación a la aplicación y consecuencia de la ejecución de auditoria operativa qué importancia se refleja en el desarrollo comercial verificar su comportamiento en el crecimiento de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en la ciudad de Vegueta.

Análisis Documental.

Dicha técnica documental que nos ayudó en la selección de la documentación la cual será analizada con relación a la importancia de la auditoria operativa en su influencia en el mejoramiento del desarrollo comercial en la compañía de servicios Hermanos Alor SAC en la ciudad de Vegueta.

Descripción de los instrumentos

Ficha bibliográfica:

Dicho instrumento será utilizado para el proceso de la recopilación de textos, monografías, revistas, periódicos, y trabajos que se utilizaran en la

investigación, así como de Internet relacionados con la importancia de la auditoría operativa, así como su incidencia en el desarrollo empresarial.

Guía de entrevista:

Guía de entrevista la cual permitirá obtener información directa de los entrevistados que serán seleccionados en forma aleatoria entre empresarios, gerente, contables, colaboradores, así mismo a especialistas a prueba de expertos, quienes manifiestan que la auditoría operativa influye de manera favorable en el desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en distrito de Vegueta 2019.

Ficha de encuesta:

En el desarrollo del estudio se aplicará para el acopiamiento de datos e información que se obtenga de parte de empresarios, gerente, contables, colaboradores, como especialistas a prueba de expertos, que laboran en forma directa en la compañía de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en distrito de Vegueta.

Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

Del desarrollo de los instrumentos elaborados que serán puestos en consulta a profesionales con la experiencia requerida, se requiere que estos sean comprobados para determinar su confiabilidad, la aplicación de la encuesta (10) como piloto a 70 personas quienes serán determinados al azar

entre la muestra determinada entre empresarios, gerente, contables, colaboradores y especialistas a prueba de expertos con la finalidad de comprobar la calidad de la información obtenida.

3.4. Técnicas para el procesamiento de información

Técnicas de Análisis

Para el proceso de datos se recurrió a la computadora que permitió obtener resultados estadísticos:

- Estudios de documentos
- Concordancia de datos
- Búsqueda
- Sondeo

Técnicas de Procesamiento de Datos

El compromiso de exploración admitió el proceso de identificaciones que se obtuvieron de las diferentes referencias por medio del manejo de diversas metodologías como:

- Categorización y codificación
- Exploración manejable
- Observación de documentos
- Tabulación de tablas estadísticas
- Interpretación de gráficas
- Correspondencia de antecedentes

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. ANALISIS DE RESULTADOS

Con la intervención de diversos especialistas a nivel internacional como local sobre la importancia que significa la auditoría operativa, para mejorar los niveles de control así como para mejorar aspectos de gerenciamiento en las empresas, podemos advertir que se trata de una especialidad de singular importancia para que las compañías se encuentren preparadas de mejor manera que les permita enfrentar diferentes dificultades que en el mundo los negocios suelen presentarse, así mismo ayudara a mejorar los aspectos de calidad en sus niveles productivos, de manera que el desarrollo empresarial, tiene herramientas de suma importancia para prevenir diferentes riesgos que suelen presentarse, sea por problemas de consumidores como de presencia en el mercado; se ha podido observar que las características que se presentan en los niveles competidos es cada día mas exigente, con el uso de la tecnología, por lo tanto los niveles de prevención y control deberán de ser mas periódicos, y es precisamente en aquel contexto que se requiere de la asistencia de la auditoría operativa, considerando que permite identificar las causas que generen riesgos en la empresa con el fin de recomendar acciones de control de la cual la administración es responsable de su implementación, es por ello que la mayoría de expertos en la auditoría recomiendan que los funcionarios deberán de programar por lo menos una vez al año la ejecución de auditoría operativa.

4.1.1. ANALISIS DE RIESGO

Tabla 1

Análisis de riesgos es importante para ejecución de auditoría operativa en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	20	28.57	28.57	28.57
b. Satisfecho	15	21.42	21.43	50.00
c. Poco satisfecho	16	22.85	22.86	72.86
d. Insatisfecho	14	20.00	20.00	92.86
e. Muy insatisfecho	05	7.14	7.14	100.00
TOTAL	70	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

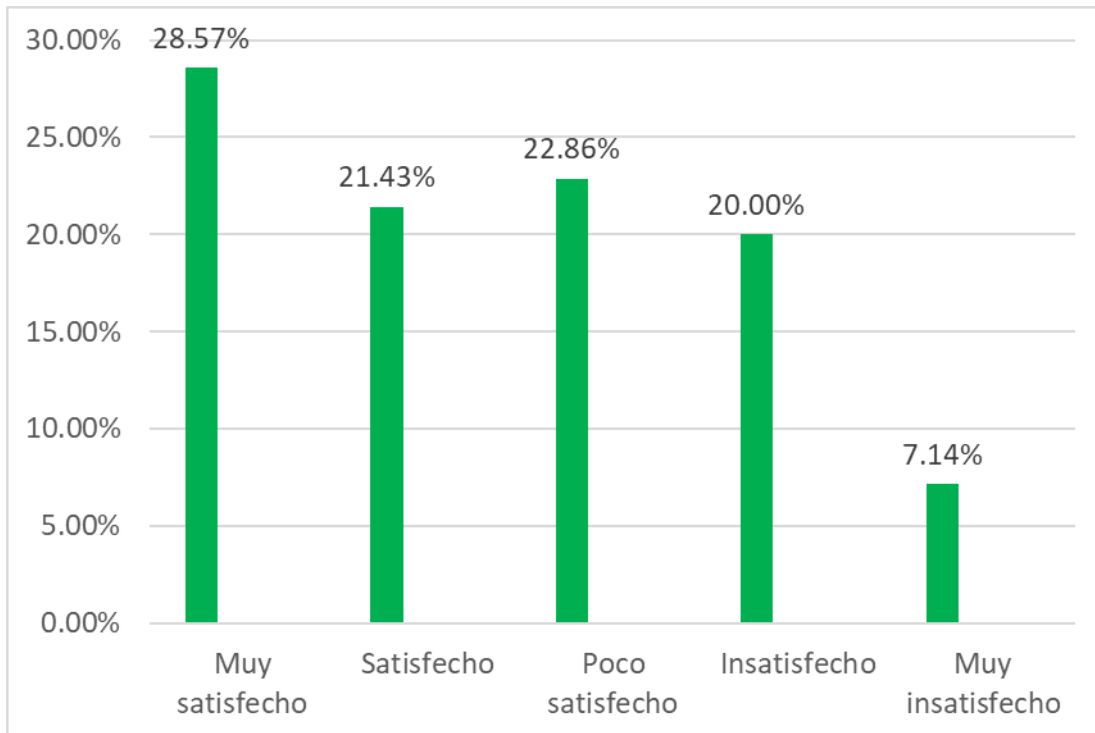


Figura 1. Análisis de riesgos es importante para ejecución de auditoría operativa en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

INTERPRETACIÓN

De la exposición de acuerdo a la gráfica que antepone los resultados de la encuesta han expresado, que 28.57% manifestaron estar muy satisfechos, el análisis de riesgos es importante para la ejecución de una auditoría operativa en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC; el 21.43% reconocieron estar satisfechos, no obstante un 22.86% consideraron estar poco satisfechos, pero inversamente un 20.00% pensaron estar insatisfechos, finalmente un 7.14% reconocieron estar muy insatisfechos el análisis de riesgos es importante para la ejecución de una auditoría operativa en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

4.1.2. PLAN DE ACTIVIDADES

Tabla 2

Se cumple con plan de actividades de compañía de servicios empresariales

Hermanos Alor SAC

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	21	30.00	30.00	30.00
b. Satisfecho	14	20.00	20.00	50.00
c. Poco satisfecho	13	18.57	18.57	68.57
d. Insatisfecho	15	21.42	21.43	90.00
e. Muy insatisfecho	07	10.00	10.00	100.00
TOTAL	70	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

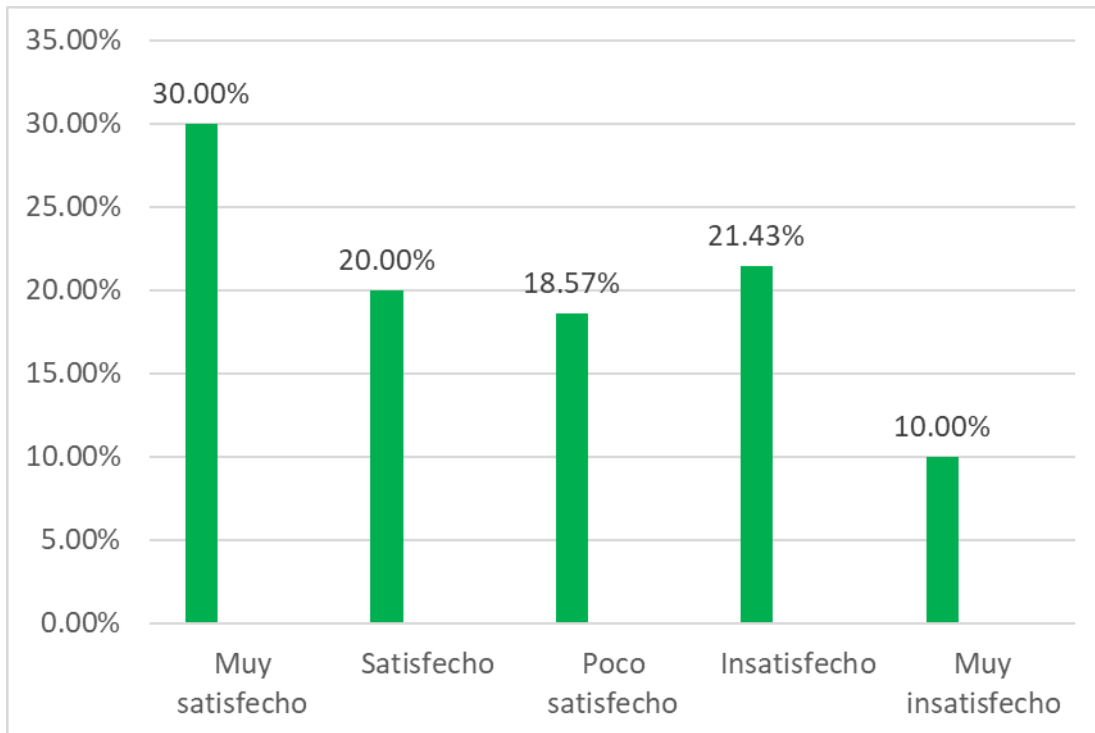


Figura 2. Se cumple con plan de actividades de compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC

INTERPRETACIÓN

De la indagación al proceso de respuestas a interrogantes las cuales se exponen en grafica precedente, es necesario indicar un 30.00% opinaron estar muy satisfechos que, se cumple con el plan de actividades de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC; el 20.00% opinaron estar satisfechos, un 18.57% respondieron estar poco satisfechos, contrariamente 21.43% manifestaron estar insatisfechos, finalmente el 10.00% opinaron estar muy insatisfechos que, se cumple con el plan de actividades de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

4.1.3. EJECUCION DE CONTROL

Tabla 3

Se cumple con ejecución de control en empresa comercial de servicios empresariales Hermanos Alor SAC

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	18	25.71	25.71	25.71
b. Satisfecho	17	24.28	24.29	50.00
c. Poco satisfecho	15	21.42	21.43	71.43
d. Insatisfecho	13	18.57	18.57	90.00
e. Muy insatisfecho	07	10.00	10.00	100.00
TOTAL	70	99.97	100.00	

Nota: Elaboración propia

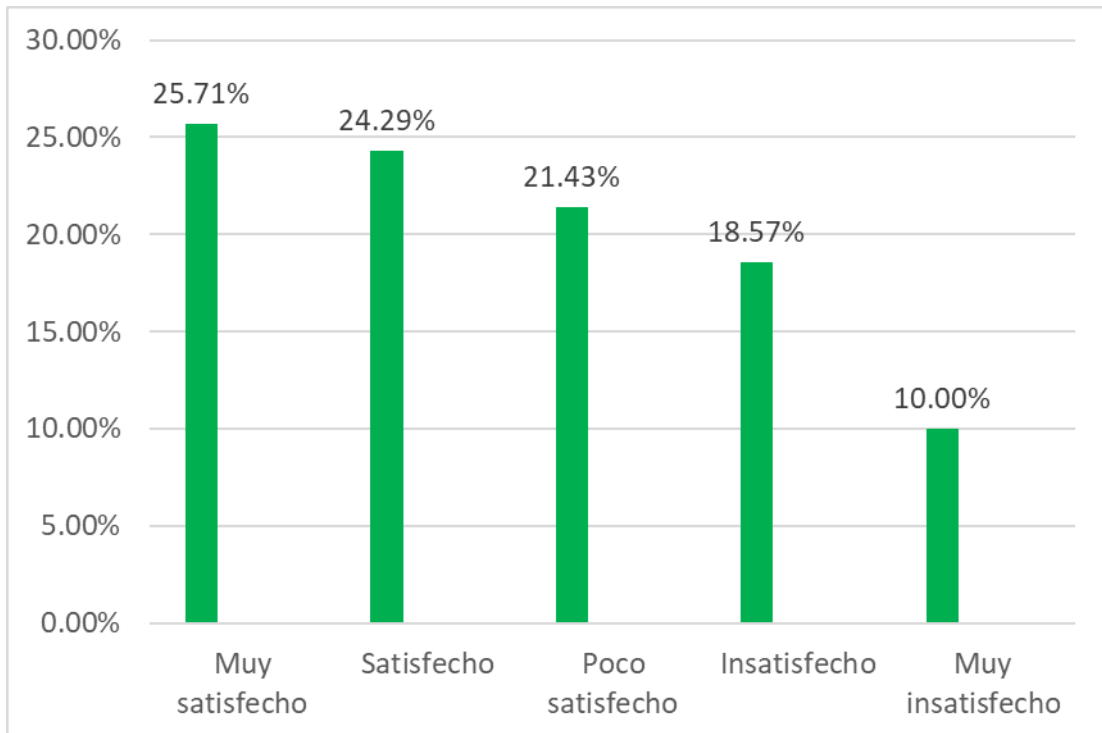


Figura 3. Se cumple con ejecución de control en empresa comercial de servicios empresariales Hermanos Alor SAC

INTERPRETACIÓN

De la pregunta formulada logramos estimar de respuestas obtenidas como se expresan en grafica que precede es necesario indicar un 25.71% consideraron estar muy satisfechos se cumple con la ejecución de control en la empresa comercial de servicios empresariales Hermanos Alor SAC; el 24.29% opinaron estar satisfechos, un 21.43% respondieron estar poco satisfechos, contrariamente 18.57% manifestaron quedar insatisfechos, finalmente el 10.00% opinaron quedar muy insatisfechos se cumple con la ejecución de control en la empresa comercial de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

4.1.4. MEDIDAS CORRECTIVAS

Tabla 4

Se cumple con implementación de medidas correctivas en empresa de servicios empresariales Hermanos Alor SAC

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	24	34.28	34.29	34.29
b. Satisfecho	16	22.85	22.86	57.15
c. Poco satisfecho	12	17.14	17.14	74.29
d. Insatisfecho	14	20.00	20.00	94.29
e. Muy insatisfecho	04	5.71	5.71	100.00
TOTAL	70	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

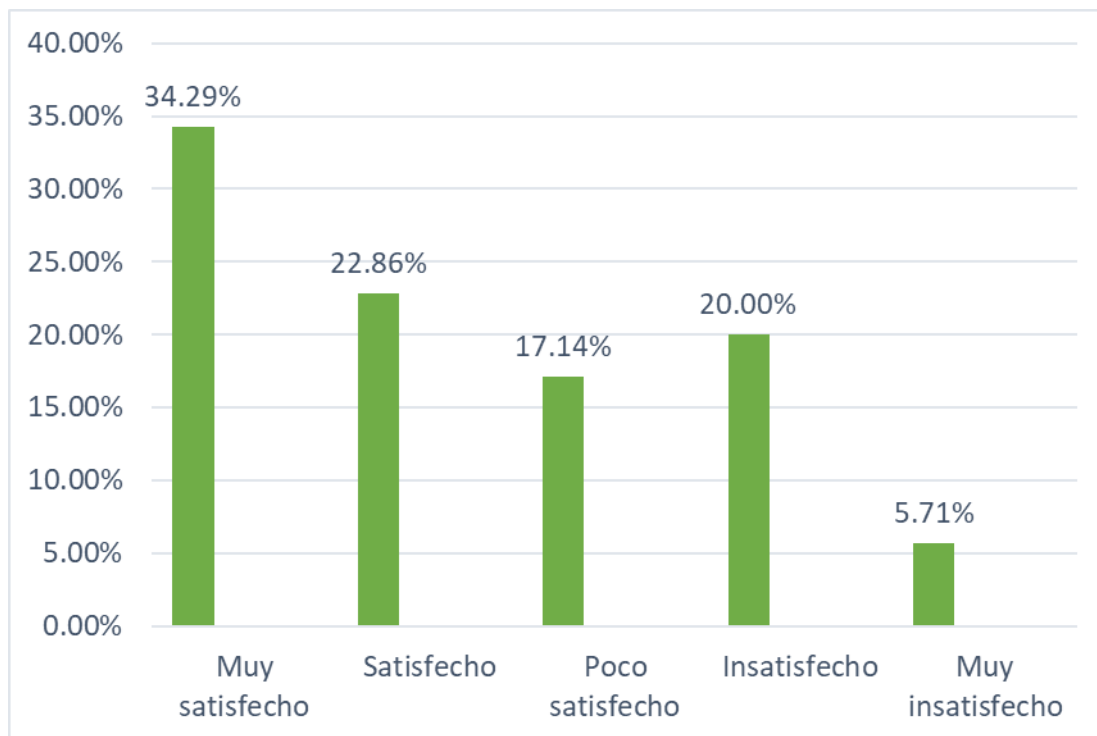


Figura 4. Se cumple con implementación de medidas correctivas en empresa de servicios empresariales Hermanos Alor SAC

INTERPRETACIÓN

Tal como alcanzamos declarar a través de la gráfica que antecede nos permite señalar como, el 34.29% razonaron estar muy satisfechos, se cumple con la implementación de las medidas correctivas en la empresa de servicios empresariales Hermanos Alor SAC; un 22.86% consideraron quedar satisfechos, el 17.14% consideraron estar poco satisfechos, pero contrariamente el 20.00%, consideraron estar insatisfechos, finalmente el 5.71% consideraron estar muy insatisfechos se cumple con la implementación de las medidas correctivas en la empresa de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

4.1.5. AUDITORIA OPERATIVA

Tabla 5

Auditoria operativa influye en el desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	44	62.85	62.86	62.86
b. Satisfecho	10	14.28	14.29	77.15
c. Poco satisfecho	08	11.42	11.43	88.58
d. Insatisfecho	05	7.14	7.14	95.72
e. Muy insatisfecho	03	4.28	4.28	100.00
TOTAL	70	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

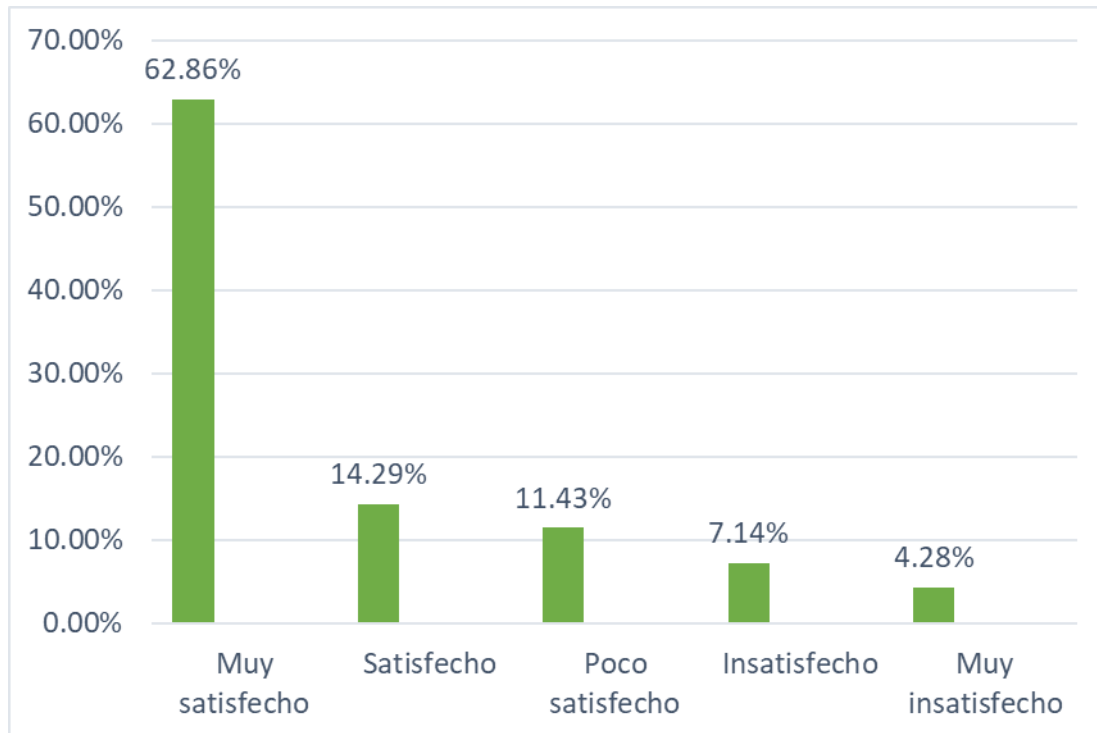


Figura 5. La auditoría operativa influye en el desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta

INTERPRETACIÓN

Tal como evidenciamos de lo expresado en absoluciones a interrogantes expresadas en gráfica, precedentemente expuesta, expresa como un 62.86% consideraron muy satisfechos la auditoria operativa influye en el desarrollo comercial en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta; el 14.29% manifestaron estar satisfechos; el 11.43% consideraron estar poco satisfechos, sin embargo inversamente el 7.14% respondieron estar insatisfechos, al culminar un 4.28% respondieron estar muy insatisfechos la auditoria operativa influye en el desarrollo comercial en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de

Vegueta.

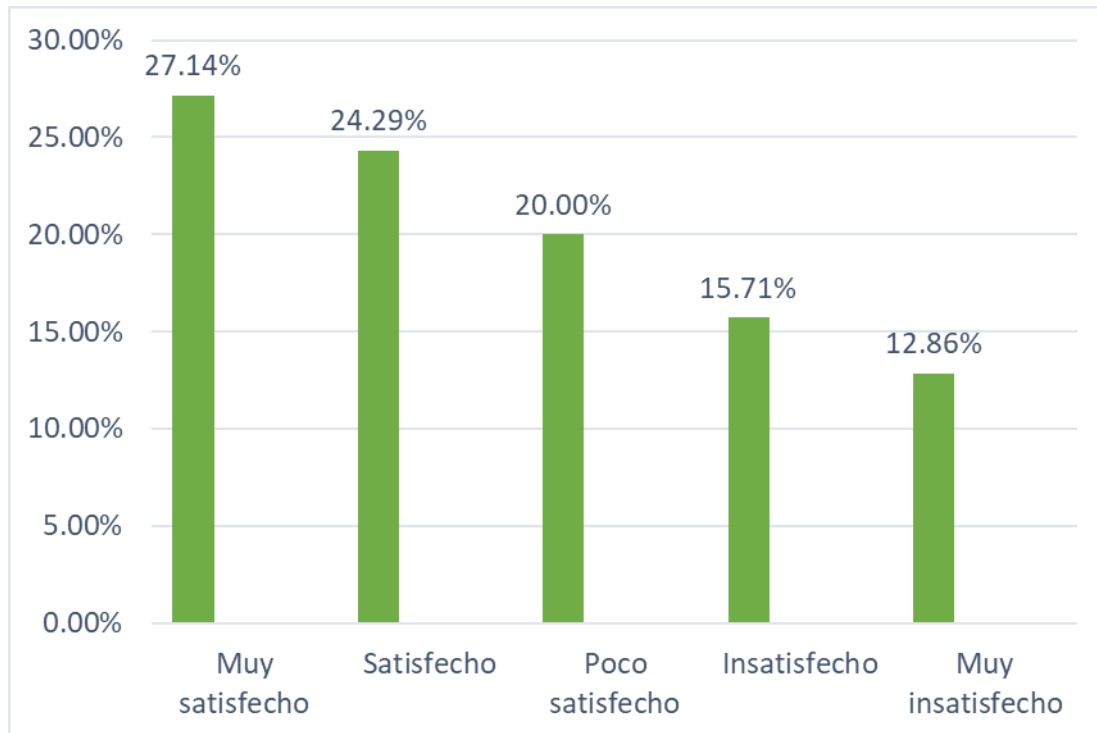
4.1.6. ORGANIZACIÓN

Tabla 6

Se cumple con el proceso de organización en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	19	27.14	27.14	27.14
b. Satisfecho	17	24.28	24.29	51.43
c. Poco satisfecho	14	20.00	20.00	71.43
d. Insatisfecho	11	15.71	15.71	87.14
e. Muy insatisfecho	09	12.85	12.86	100.00
TOTAL	70	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia



Fuente 6. Se cumple con proceso de organización en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

INTERPRETACIÓN

De las respuestas a obtenidas las cuales se exponen en la gráfica que antecedente en función a incógnitas esbozadas, conseguimos señalar como un 27.14% opinaron estar muy satisfechos se cumple con el proceso de organización en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC; un 24.29% opinaron quedar satisfechos, un 20.00% opinaron estar poco satisfechos; sin embargo de manera contrariamente el 15.71% opinaron estar insatisfechos se cumple con el proceso de organización en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC y un 12.86% opinaron estar muy insatisfechos.

4.1.7. SERVICIOS EMPRESARIALES

Tabla 7

Los servicios empresariales cuentan con capacidad de competencias necesarias en compañía de los Hermanos Alor SAC

ALTERNATIVAS	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
a. Muy satisfecho	19	27.14	27.14	27.14
b. Satisfecho	16	22.85	22.86	50.00
c. Poco satisfecho	13	18.57	18.57	68.57
d. Insatisfecho	14	20.00	20.00	88.57
e. Muy insatisfecho	08	11.42	11.43	100.00
TOTAL	70	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

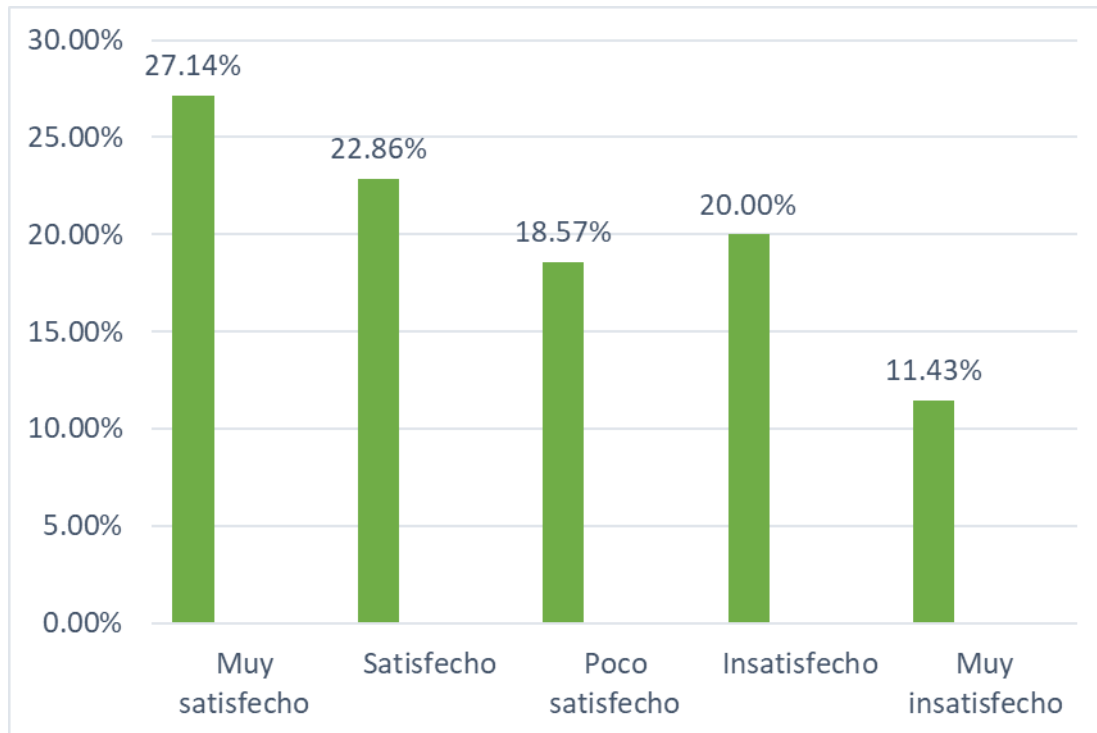


Figura 7. Los servicios empresariales cuentan con capacidad de competencias necesarias en compañía de los Hermanos Alor SAC.

INTERPRETACIÓN

Como podemos observar las consecuencias derivadas de interrogación expresada que se describen en la gráfica precedente, podemos señalar que el 27.14% consideraron estar muy satisfechos, los servicios empresariales cuentan con la capacidad de competencias necesarias en la compañía de los Hermanos Alor SAC; el 22.86% consideraron estar satisfechos, un 18.57% consideraron estar poco satisfechos; sin embargo contradictoriamente el 20.00% consideraron estar insatisfechos, finalmente el 11.43% consideraron estar muy insatisfechos los servicios empresariales cuentan con la capacidad de competencias necesarias en la compañía de los Hermanos Alor SAC.

4.1.8. TASA DE INTERES

Tabla 8

Se cumple con nivel de eficiencia para el desarrollo comercial en compañía de servicios comerciales Hermanos Alor SAC

ALTERNATIVAS			Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
a. Muy satisfecho	28	40.00	40.00	40.00
b. Satisfecho	12	17.14	17.14	57.14
c. Poco satisfecho	17	24.28	24.29	81.43
d. Insatisfecho	07	10.00	10.00	91.43
e. Muy insatisfecho	06	8.57	8.57	100.00
TOTAL	70	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

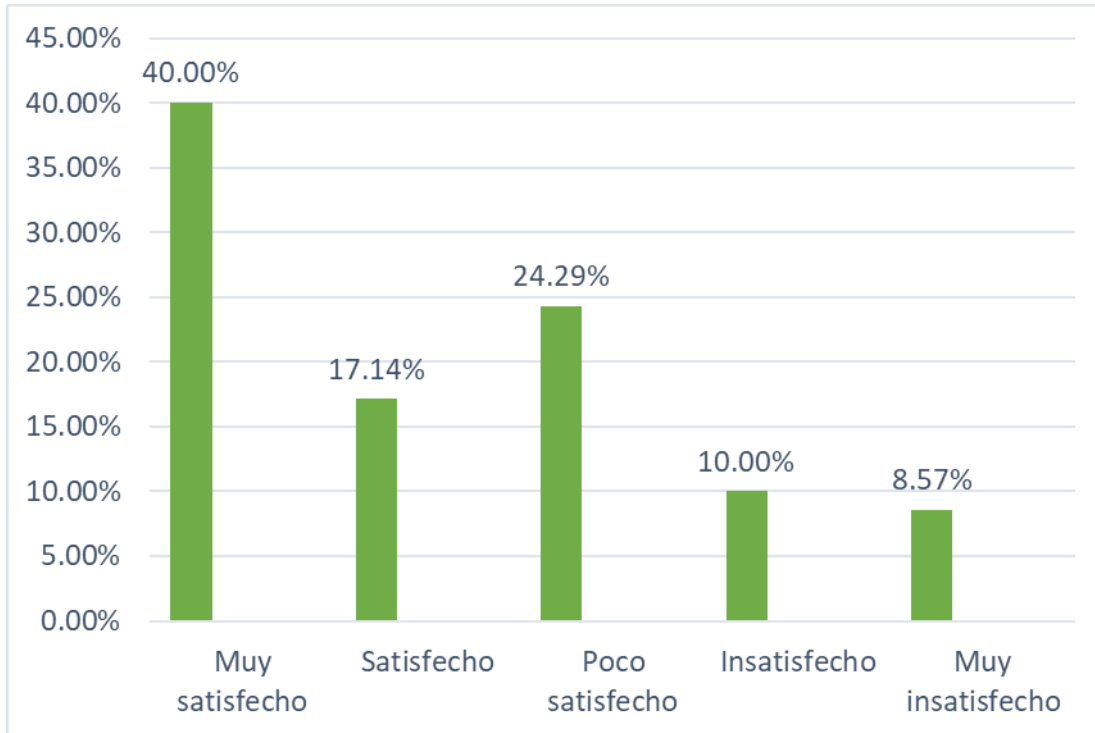


Figura 8. Se cumple con nivel de eficiencia para desarrollo comercial en compañía de servicios comerciales Hermanos Alor SAC

INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los hechos de compilación de procedimientos a incógnitas desarrolladas y mencionadas en gráfica, muestra como un 40.00% calificaron estar muy satisfechos, se cumple con el nivel de eficiencia para el desarrollo comercial en la compañía de servicios comerciales Hermanos Alor SAC; el 17.14% consideraron estar satisfechos; un 24.29% respondieron estar poco satisfechos; sin embargo contrariamente el 10.00% consideraron estar insatisfechos; finalmente un 8.57% opinaron estar muy insatisfechos, se cumple con el nivel de eficiencia para el desarrollo comercial en la compañía de servicios comerciales Hermanos Alor SAC.

4.1.09 ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO

Tabla 9

Se cumple con estrategias de crecimiento en desarrollo comercial de compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC

ALTERNATIVAS			Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
a. Muy satisfecho	20	28.57	28.57	28.57
b. Satisfecho	15	21.42	21.43	50.00
c. Poco satisfecho	14	20.00	20.00	70.00
d. Insatisfecho	12	17.14	17.14	87.14
e. Muy insatisfecho	09	12.85	12.86	100.00
TOTAL	70	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

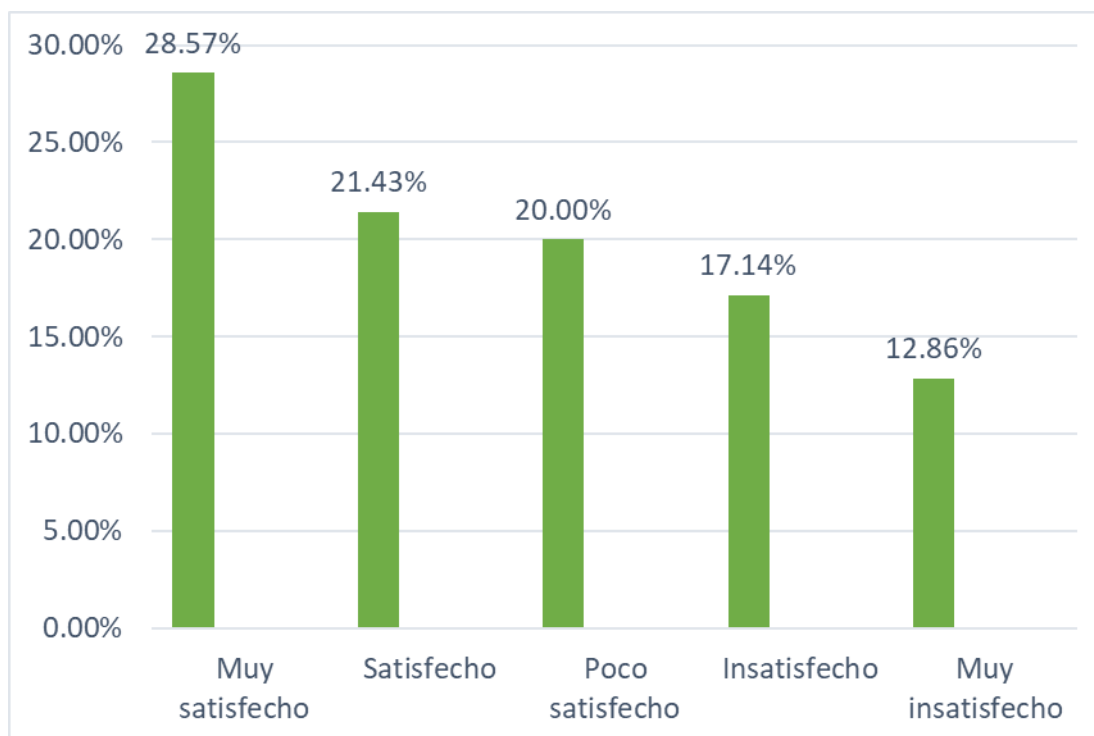


Figura 9. Utilidad neta afectada por pandemia no logrando rentabilidad deseada en micro y pequeñas empresas del sector comercial en ciudad de Huacho

INTERPRETACIÓN

Como conseguimos comprobar de las incógnitas expresadas en los cuestionarios y mencionados la gráfica que precede, señalamos como un 28.57% consideraron estar muy satisfecho, se cumple con las estrategias de crecimiento en el desarrollo comercial de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC; un 21.43% opinaron estar satisfechos; un 20.00% opinaron estar poco satisfechos; contradictoriamente el 17.14% reflexionaron quedar insatisfechos; finalmente el 12.86% opinaron estar muy insatisfechos se cumple con las estrategias de crecimiento en el desarrollo comercial de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

4.1.10. DESARROLLO COMERCIAL

Tabla 10

El desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC se verá mejorada con aplicación de auditoría operativa.

ALTERNATIVAS			Porcentaje	Porcentaje
	Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
a. Muy satisfecho	38	54.28	54.29	54.29
b. Satisfecho	11	15.71	15.71	70.00
c. Poco satisfecho	10	14.28	14.29	84.29
d. Insatisfecho	08	11.42	11.43	95.72
e. Muy insatisfecho	03	4.28	4.28	100.00
TOTAL	70	99.98	100.00	

Nota: Elaboración propia

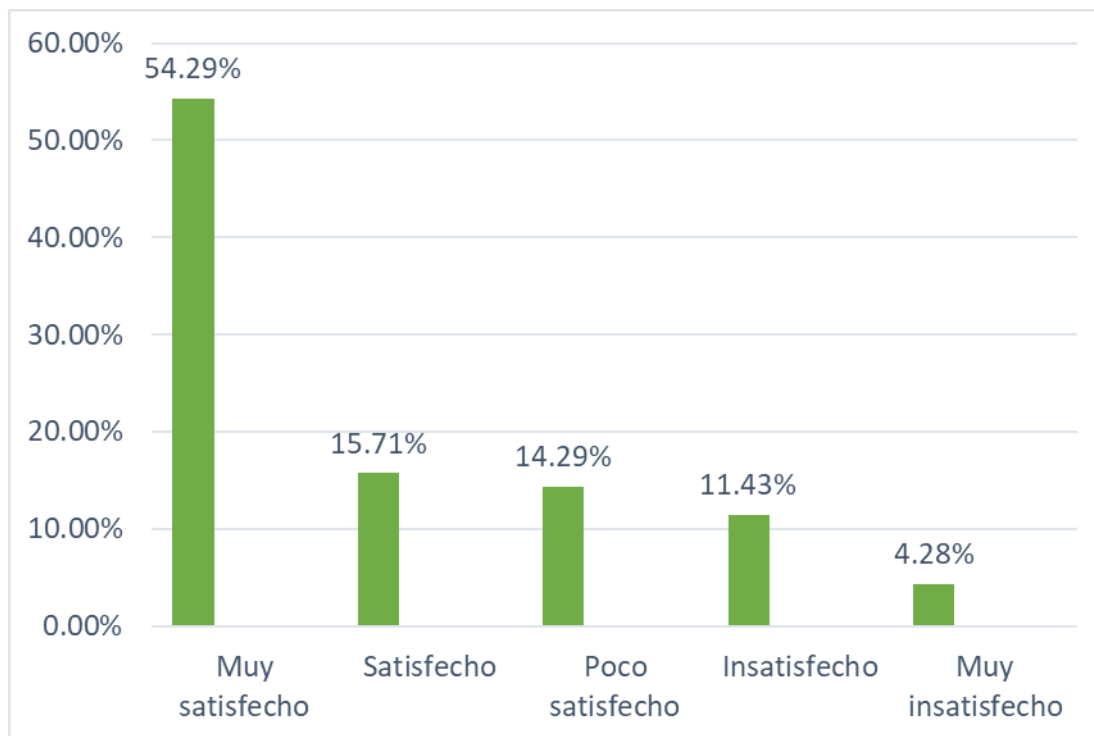


Figura 10. Desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC se verá mejorada con la aplicación de auditoria operativa.

INTERPRETACIÓN

Como logramos corroborar las respuestas a incógnitas desarrolladas se expresan la gráfica que antecede, en tal sentido indicamos que un 54.29% opinaron estar muy satisfechos, el desarrollo comercial en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC se verá mejorada con la aplicación de la auditoria operativa, un 15.71% consideraron estar satisfechos, el 14.29% consideraron estar poco satisfechos; pero contrariamente el 11.43% consideraron estar insatisfechos, finalmente el 4.28% consideraron estar muy insatisfechos el desarrollo comercial en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC se verá mejorada con la aplicación de la auditoria operativa.

4.2. CONTRASTACION DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS A:

H₀: El análisis de riesgos, no influye en el proceso de organización de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta

H₁: El análisis de riesgos influye en el proceso de organización de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta

Tabla 11

El análisis de riesgos influye en el proceso de organización de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta

	Muy satisfecho	satisfecho	Poco satisfecho	insatisfecho	Muy insatisfecho	TOTAL
a. Muy satisfecho	6	6	3	2	1	20
b. Satisfecho	2	1	7	2	2	15
c. Poco satisfecho	3	7	2	3	1	16
d. Insatisfecho	2	2	3	6	1	14
e. Muy insatisfecho	1	2	1	1	1	05
TOTAL	20	15	16	14	05	70

Nota: Elaboración propia

1.- Estadísticamente para ensayo:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel de categoría como falta por ideal I: $\alpha = 0.05$.

3.- Automatización en manera estadísticamente para prueba: El desplegar su método obtenemos:

$$p(f) = \frac{(9)! (13)! (7)! (13)!}{66! 3! 4! 4! 9!}$$

$$= 0.37E-106$$

4.- Destreza computacional: Entregado un $0.37E-106 < 0.05$, no acepta **H₀**.

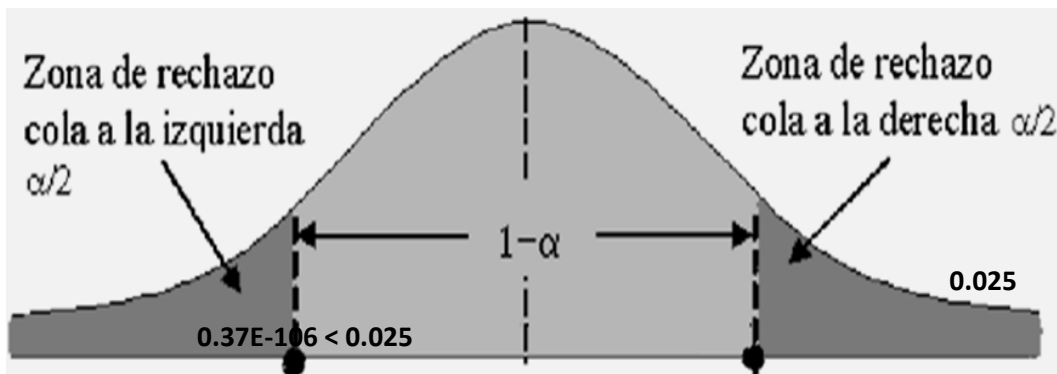


Figura 11. Análisis de riesgos influye en el proceso de organización de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

5.- Conclusión: A modo $0.37 < 0.05$ no acepta **H₀**. Por lo que se concluye, el análisis de riesgos influye en el proceso de organización de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta

HIPÓTESIS B:

H₀: El plan de actividades, no incluye en la capacidad de competencias en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta.

H₁: El plan de actividades incluye en la capacidad de competencias en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta.

Tabla 12

Plan de actividades incluye en capacidad de competencias en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

	Muy satisfecho	satisfec ho	Poco satisfecho	Insatisfech o	Muy insatisfecho	TOTAL
a. Muy satisfecho	0	11	4	3	2	21
b. Satisfecho	11	1	2	4	2	14
c. Poco satisfecho	4	2	2	2	2	13
d. Insatisfecho	3	4	2	2	2	15
e. Muy insatisfecho	2	2	2	2	2	07
TOTAL	21	14	13	15	07	70

Nota: Elaboración propia

1.- Estadísticamente para ensayo:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel de significancia como falta por ideal I: $\alpha = 0.05$.

3.- Automatización en forma estadística para ensayo: El

desplegando técnica obtenemos:

$$p(f) = \frac{(9)! (6)! (9)! (6)!}{66! 4! 5! 3! 1!}$$

$$= 0.73E-92$$

4.- Habilidad computacional: Entregado un $0.73E-106 < 0.05$, no acepta

Ho.

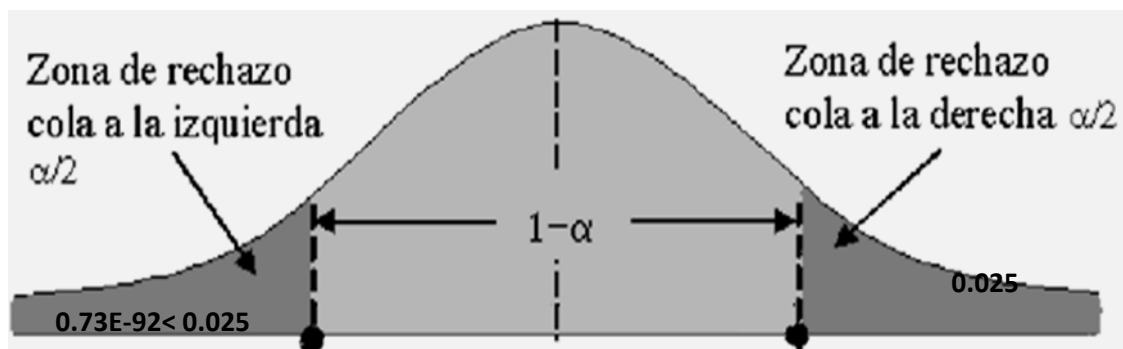


Figura 12. Plan de actividades incluye en capacidad de competencias en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

5.- **Conclusión:** Como $0.73 < 0.05$, no acepta H_0 . concluyendo, el plan de actividades incluye en la capacidad de competencias en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta.

HIPÓTESIS C:

H₀: Ejecución del control, no influye en el nivel de eficiencia en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta.

H₁: Ejecución del control influye en el nivel de eficiencia en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta.

Tabla 13

Ejecución del control influye en nivel de eficiencia en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

	Muy satisfecho	satisfec ho	Poco satisfecho	Poco satisfecho	Muy insatisfecho	TOTAL
a. Muy satisfecho	5	9	3	3	1	18
b. Satisfecho	9	1	7	2	1	17
c. Poco satisfecho	3	7	4	2	1	15
d. Insatisfecho	3	2	2	3	1	13
e. Muy insatisfecho	1	1	1	1	0	07
TOTAL	18	17	15	13	07	70

Nota: Elaboración propia

1.- Estadísticamente para ensayo:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Nivel de significancia en falla por ideal I: $\alpha = 0.05$.

3.- Automatización de manera estadística para prueba: El

desplegar su método obtenemos:

$$p(f) = \frac{(7)!(11)!(8)!(7)!}{66!3!5!7!04!}$$

$$= 0.15E-92$$

4.- **Habilidad computacional:** Entregado un $0.15E-106 < 0.05$, no acepta

H_0 .

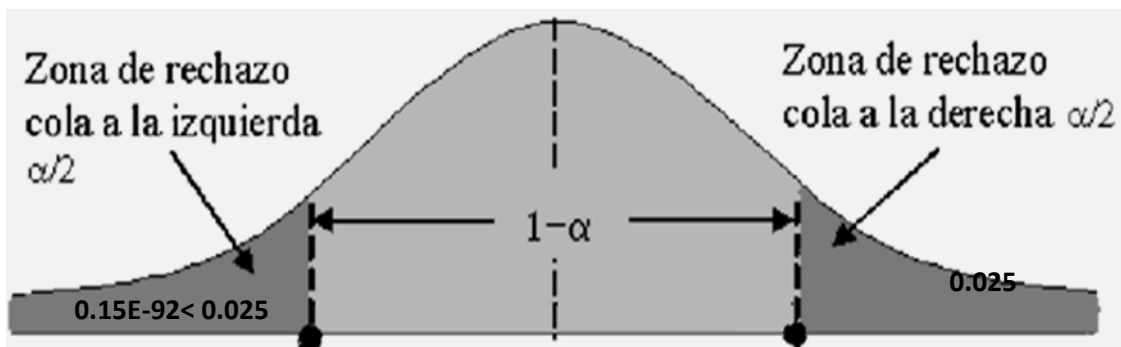


Figura 13. Ejecución del control influye en nivel de eficiencia en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

5.- **Conclusión:** Como $0.15 < 0.05$, se rechaza H_0 . Concluyendo la ejecución del control influye en el nivel de eficiencia en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta.

HIPÓTESIS D:

H₀: Las medidas correctivas influyen en las estrategias de crecimiento en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta.

H₁: Las medidas correctivas influyen en las estrategias de crecimiento en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta.

Tabla 14

Medidas correctivas influyen en estrategias de crecimiento en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

		Muy satisfecho	satisfec ho	Poco satisfecho	insatisfec ho	Muy insatisfecho	TOTAL
a.	Muy satisfecho	11	7	2	3	1	24
b.	Satisfecho	7	1	4	3	1	16
c.	Poco satisfecho	2	4	1	4	1	12
d.	Insatisfecho	3	3	4	3	1	14
e.	Muy insatisfecho	1	1	1	1	0	04
	TOTAL	24	16	12	10	04	70

Nota: Elaboración propia

1.- Estadísticamente para ensayo:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Grado en importancia como falta por ideal I: $\alpha = 0.05$.

3.- Cómputo en forma estadísticamente para ensayo: El desplegar su método obtenemos:

$$p(f) = \frac{(10)! (8)! (11)! (7)!}{66! 6! 5! 4! 03!}$$

$$= 0.25E-108$$

4.- Disposición computacional: Entregado un $0.25E-106 < 0.05$, no acepta H_0 .

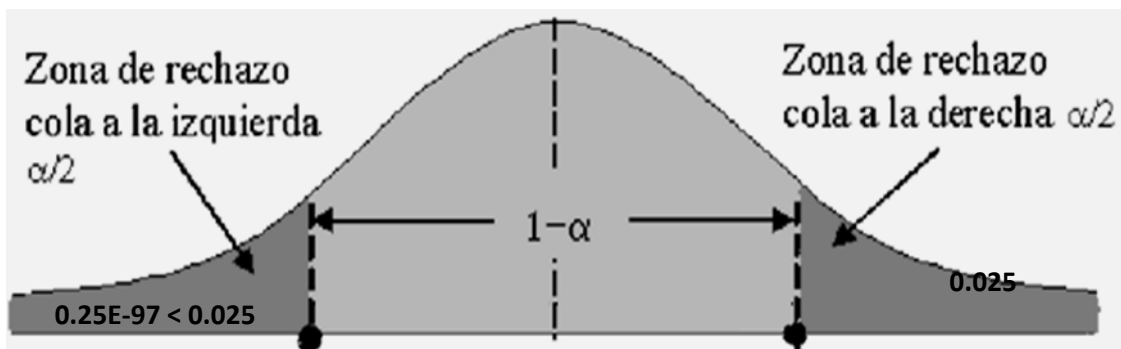


Figura 14. Medidas correctivas influyen en estrategias de crecimiento en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

5.- **Conclusión:** Como $0.25 < 0.05$. Rechaza H_0 . En tal sentido las medidas correctivas influyen en las estrategias de crecimiento en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta.

HIPÓTESIS GENERAL:

H₀: La auditoría operativa, no influye de manera favorable en el desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en distrito de Vegueta 2019.

H₁: La auditoría operativa influye de manera favorable en el desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en distrito de Vegueta 2019.

Tabla 15

Auditoría operativa influye favorable en desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC

		Muy satisfecho	satisfec ho	Poco satisfecho	Insatisfec ho	Muy insatisfecho	TOTAL
a.	Muy satisfecho	34	5	2	2	1	44
b.	Satisfecho	5	1	2	1	1	10
c.	Poco satisfecho	2	2	2	1	1	08
d.	Insatisfecho	2	1	1	1	0	05
e.	Muy insatisfecho	1	1	1	0	0	03
	TOTAL	44	10	08	05	03	70

Nota: Elaboración propia

1.- Estadísticamente para ensayo:

$$p(f) = \frac{(a+b)!(c+d)!(a+c)!(b+d)!}{n!a!b!c!d!}$$

2.- Grado en importancia como falta por ideal I: $\alpha = 0.05$.

3.- Cómputo en forma estadísticamente para ensayo: El desplegar su método obtenemos:

$$p(f) = \frac{(31)! (10)! (31)! (10)!}{66! 26! 5! 5! 01!}$$

$$= 2.24E-106$$

4.- Disposición computacional: Entregado un $2.24E-106 < 0.05$, no acepta H_0 .

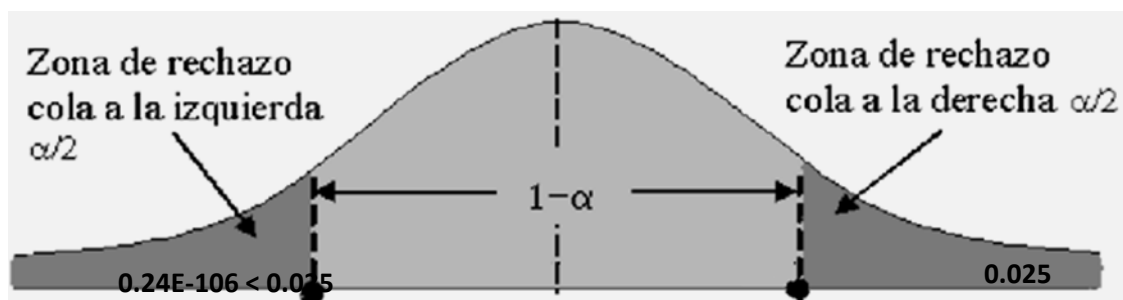


Figura 15. Auditoría operativa influye de manera favorable en desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC.

5.- **Conclusión:** Como $0.24 < 0.05$, se rechaza H_0 . En tal sentido, se concluye la auditoría operativa influye de manera favorable en el desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en distrito de Vegueta 2019.

CAPITULO V

DISCUSION

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados son la expresión final del trabajo que en relación a la situación problemática planteada, de un aspecto empírico y con la aplicación de método de investigación se hace posible que se convierta en nuevos conocimientos, que se requieren para ser aplicados en el contexto de diversas investigaciones, es por ello que no solamente hemos recurrido a investigaciones que incluyan ambas variables del tema, además se ha participado de investigaciones orientadas a delinear los trabajos científicos, de manera que se cuente con aspectos validos suficientes, para proponer nuevos conocimientos y recomendaciones aplicables en el mundo empresarial, en ese sentido los expertos coinciden que efectivamente la auditoria operativa es una especialidad que permite indagar de acuerdo a su planeamiento y diagnóstico, las causas que generan diversos problemas en la empresa, sea esta en el nivel productico, de dirección, como operativo, con la finalidad que de una forma objetiva se proponen las recomendaciones por medio del informe a fin de que dichas recomendaciones sean aplicadas de manera directa, cuya responsabilidad recae en la administración, así mismo si aquellas empresas cuentan con oficinas de auditoría, sean éstas las que se encarguen de su revisión y seguimiento de la implementación de sus recomendaciones.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Primera conclusión

Del análisis como revisión de documentación y puesta a prueba se confirma, el análisis de riesgos influye en el proceso de organización de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta.

Segunda conclusión

Del estudio a información y datos consideradas y probadas se ratifica, el plan de actividades incluye en la capacidad de competencias en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta.

Tercera conclusión

De la comprobación entre hipótesis y pruebas de muestra realizadas se pudo evidenciar, la ejecución del control influye en el nivel de eficiencia en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta.

Cuarta conclusión

Del proceso de reconocimiento de documentación como prueba ejecutada se demostró, las medidas correctivas influyen en las estrategias de crecimiento en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta.

Conclusión General

En conclusión, como producto del estudio de datos y documentación se concluye, la auditoría operativa influye de manera favorable en el desarrollo comercial en compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en distrito de Vegueta 2019.

6.2. RECOMENDACIONES

Primera recomendación

Que empresarios como contables y colaboradores, deberán de realizar el análisis de riesgos a través de un diagnóstico, considerando que influye en el proceso organizativo de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta.

Segunda recomendación

La administración como las áreas pertinentes deberán de cumplir con la ejecución del plan de actividades, considerando que incluye en la capacidad de mejorar las competencias en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en el distrito de Vegueta.

Tercera recomendación

La administración de la empresa como el conjunto de profesionales y colaboradores deberán de tener en cuenta que la ejecución del control es de orden transversal, e influye en el mejoramiento de calidad en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta.

Cuarta recomendación

La administración de la empresa deberá de encargar a los funcionarios pertinente la implementación de medidas correctivas, considerando que ello influye

en la reducción de los riesgos y mejora la aplicación de estrategias de crecimiento en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta

Recomendación General

Finalmente, que empresarios, contables, deberán de planificar la ejecución de auditoria operativa por lo menos una vez en cada ejercicio económico ya que influye de manera favorable en la consolidación comercial de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC en distrito de Vegueta 2019.

REFERENCIAS

FUENTES DE INFORMACION

7.1. Fuentes Documentales

Apeña, R. y Rodríguez, D. (2020) *Apalancamiento empresarial en rentabilidad de empresa inversiones Rojo S.A.C.* Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo Huaraz – Perú.

Chango, H. (2021) *apalancamiento financiero como determinación en el crecimiento económico del sector empresarial de calzado de la Zona 3 del Ecuador – Ambato- Ecuador.*

Hernández, M. (2021) *El apalancamiento Financiero y su Influencia en el crecimiento económico de la empresa Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.R.L.* SMP-LIMA-2018.

Huamani, E. y Huaraca, R. (2020) *Arrendamiento financiero su incidencia en desarrollo de empresa transportes Leyva S.R.L.* Lima – Perú.

Carrasco, A. (2017). *Guía de auditoria operativa para la empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo.* (Tesis Pregrado). Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes Babahoyo, Ecuador.

Choez, D. (2017). *Auditoria Operativa a los Procesos Contables y su Presentación en los Estados Financieros.* (Tesis Pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

Zevallos, N. (2017). *El Régimen MYPE Tributario y el Desarrollo Empresarial en las Empresas de Transporte de Carga en el Distrito de Huanuco-2017*. (Tesis Pregrado). Universidad de Huánuco, Perú.

Zavaleta, H. (2018) su tesis: *La auditoría operativa incide en desarrollo empresarial de Wari Inversiones SAC*, Universidad Peruana de las Américas Lima – Perú.

7.2. Fuentes Bibliográficas

Aragón & Pérez (2018). *Análisis comparativo de las decisiones de inversión y financiamiento en la PYMES argentinas y colombianas. Instituto de Investigaciones en administración, Contabilidad y Métodos Cuantitativos para la Gestión*, 15-50.

Besley, S. & Brigham, E. F. (2016). *Principles of finance*. Mason: Cengage Learning.

Bajaña G. (2017) *Apalancamiento Financiero y su Incidencia en la distribución de las Utilidades de la Empresa Ecuador OVERSEAS C. A.* (Tesis pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil- Ecuador.

Castin A. Felipe. (2004). *La gestión financiera en la empresa. México: Interamericana S.A.*

Grimaldo, L. (2014). *La importancia de las Auditorías Internas y Externas dentro de las Organizaciones*. Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia.

Huamán, R. (2014). *Los Efectos de la Auditoría Operativa en la mejora de la Gestión de la Empresa Petróleos del Perú S.A.* Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

7.3 Fuentes Electrónicas

Cano, (2007). Auditoría Operativa. Extraído el 26 de junio 2007 desde <http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/1.htm> 17/09/06 21.

Castin, (2004). Auditoria Operativa. Extraído el 12 de Abril 2004 desde <http://www.plusformacion.com/Recursos/r/Auditoria-Operativa>

Navarrete, C. (2015). Auditoria Operacional. Disponible en <http://todosobrelaauditoriaoperacional.blogspot.pe/2015/04/vbehaviorurldefaultvmlo.html>

Pérez, I. (2012). Crecimiento Sostenible. Disponible en <http://www.eoi.es/blogs/issaurameriannperez/2012/05/20/el-crecimiento-sostenible/>

Rodríguez, R. (2015). Competitividad y Productividad. Disponible en <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/Pres-coneaces-rru-180815-v7.pdf>

Royo, G. (2014). Crecimiento Empresarial. Disponible en <https://capitalibre.com/2014/04/crecimiento-desarrollo-empresa>

ANEXO 1

INSTRUMENTOS PARA LA TOMA DE DATOS

ENCUESTA:

La presente técnica que se presenta es el Cuestionario correspondiente al trabajo de investigación denominado: ***“LA AUDITORIA OPERATIVA, SU INFLUENCIA EN EL DESARROLLO COMERCIAL EN COMPAÑÍA DE SERVICIOS EMPRESARIALES HERMANOS ALOR SAC DISTRITO DE VEGUETA”***, con relación a dicho trabajo se pide que tenga a bien marcar con un aspa (X) la alternativa que según su criterio conteste la pregunta que se formula. Se agradece de antemano por su colaboración.

1. ¿Considera Usted que el análisis de riesgos es importante para la ejecución de una auditoría operativa en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC?
 - a. Muy satisfecho ()
 - b. Satisfecho ()
 - c. Poco satisfecho ()
 - d. Insatisfecho ()
 - e. Muy insatisfecho ()

2. ¿En su opinión se cumple con el plan de actividades de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

3. ¿Considera Usted que se cumple con la ejecución de control en la empresa comercial de servicios empresariales Hermanos Alor SAC?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

4. ¿En su opinión considera que se cumple con la implementación de las medidas correctivas en la empresa de servicios empresariales Hermanos Alor SAC?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

5. ¿Considera Usted que la auditoria operativa influye en el desarrollo comercial en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC del distrito de Vegueta?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

6. ¿En su opinión se cumple con el proceso de organización en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

7. ¿Considera usted que los servicios empresariales cuentan con la capacidad de competencias necesarias en la compañía de los Hermanos Alor SAC?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

8. ¿Considera usted que se cumple con el nivel de eficiencia para el desarrollo comercial en la compañía de servicios comerciales Hermanos Alor SAC?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()

- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

9. ¿Considera Usted que se cumple con las estrategias de crecimiento en el desarrollo comercial de la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

10. ¿En su opinión el desarrollo comercial en la compañía de servicios empresariales Hermanos Alor SAC se verá mejorada con la aplicación de la auditoria operativa?

- a. Muy satisfecho ()
- b. Satisfecho ()
- c. Poco satisfecho ()
- d. Insatisfecho ()
- e. Muy insatisfecho ()

Muchas gracias por su apoyo.