



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

AUDITORIA OPERATIVA DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS
COORDINADORES DE LA EMPRESA UPS SCS PERU SRL, PROVINCIA
CONSTITUCIONAL DEL CALLAO –CALLAO 2015

TESIS PARA OBTENER TITULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

LEYLA NATALIA NEGRON ROJAS

ASESOR:

DR. COJAL BENARDO LOLI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

AUDITORIA

LIMA – PERÚ

2016

Dr. Bernardo Cojal Loli

PRESIDENTE

Mg. Esther Saenz Arenas

SECRETARIO

Cpc. Lilian Nancy Campos Huaman

VOCAL

DEDICATORIA

La presente tesis se la dedico a nuestro padre celestial el que me ha dado la fortaleza a mi familia por su apoyo en poder concluir con mi carrera y poder alcanzar mis objetivos como persona y profesionalmente.

A mis padres por su apoyo en todos los ámbitos de mi vida, amor, consejos y confianza.

A mis tíos porque nunca permitieron que baje la cabeza ante ninguna situación, sino que me esfuerce para alcanzar mis metas.

AGRADECIMIENTO

Dios ha sido mi motivo para poder seguir adelante, su amor, su bondad me permiten sonreír y levantarme cada mañana ante cualquier adversidad que se me presente.

Esta tesis ha sido de gran bendición ya que me ha permitido concluir con una etapa de mi vida y me ha enseñado a crecer en todo el ámbito de mi vida.

A mis padres por el apoyo incondicional, por su amor y paciencia. Gracias a Dios por concederme la mejor familia.

DECLARACIÓN AUTENTICIDAD

Yo, Leyla Natalia Negrón Rojas, estudiante del Programa Contabilidad de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI 47335948, con la tesis titulada “Auditoria Operativa desde la perspectiva de los coordinadores de la empresa Ups Scs Perú SRL Provincia Constitucional del Callao – Callao 2015”

La tesis es de mi autoría, se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias. Por otra parte, la tesis no ha sido auto plagiada esto quiere decir no ha sido publicada y los datos que aparecen en la tesis son reales, no ha sido alterada, ni copiadas, ni sustraídas de otra tesis.

De identificarse alguna irregularidad plagio, presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado, piratería o falsificación, representar falsamente las ideas de otros, asumo las responsabilidades y consecuencias si se diera algunas de las situaciones ya citadas; sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 07 de julio 2016

Leyla Natalia, Negrón Rojas

47335948

Leyla Natalia Negrón Rojas

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: “Auditoria desde la perspectiva de los coordinadores de la empresa Ups Scs Perú SRL, provincia constitucional del Callao-Callao 2015”, la misma que someto a vuestra consideración para lograr cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Contador Público.

Leyla Natalia Negrón Rojas
AUTOR

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	v
PRESENTACIÓN.....	vi
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
I. INTRODUCCIÓN.....	17
1.1. Realidad Problemática.....	17
1.2. Trabajos Previos.....	18
1.3. Teorías Relacionadas Al Tema.....	22
1.4. Formulación Del Problema.....	31
1.5. Justificación Del Estudio.....	31
1.6. Objetivo.....	32
II.MÉTODO.....	33
2.1. Diseño de Investigación.....	33
2.2. Variable, Operacionalización.....	34
2.3. Población, muestra.....	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	37
2.5. Métodos de análisis de datos.....	37
2.6. Validación y confiabilidad del instrumento.....	39

III. RESULTADOS.....	42
iv. Discusión.....	60
V. Conclusiones.....	62
Vi. Recomendaciones.....	63
Vii. Referencias Bibliográficas.....	64

INDICE DE TABLAS

Cuadro de Validez (TABLA NO 1)	40
Fiabilidad de los resultados (TABLA NO 2).....	41
Se comunica el mecanismo establecido para educar sobre la importancia de los controles internos (TABLA NO 3).....	42
Se comunica el mecanismo establecido para educar sobre la importancia de los controles internos y busca la mejora de la empresa (TABLA NO 4).....	43
Hay una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones de la empresa (TABLA NO 5).....	45
Se cuenta con manuales de descripción de las funciones de cada área o algún cambio es comunicado por otras vías de comunicación (TABLA NO 6).....	46
Existe un seguimiento y control de las operaciones que afectan al rendimiento de la empresa (TABLA NO 7).....	47
Existe un sistema y control para el seguimiento de los despachos aduaneros Realizar. (TABLA NO 8).....	48
La empresa evalúa el nivel de productividad de cada aérea.(TABLA NO9).....	50
Se maneja tarifas y fichas de costo por cada cliente para evitar cobros inadecuados. (TABLA NO 10).....	51

Se proporciona información a las demás áreas sobre los requerimientos para solicitar algún pago (TABLA NO11).....	52
Controla la empresa el status de cada venta y si este alcanzo su meta requerida (TABLA NO 12).....	54
Procesos (TABLA NO 13).....	55
Rendimiento Técnico (TABLA NO 14).....	56
Rendimiento Económico (TABLA NO15).....	57
Rendimiento Financiero (TABLA NO 16).....	58
Se Mantiene Un Control Adecuado de las entradas de dinero (Cheques, Deposito, Etc) (TABLA NO 17).....	84
Muestra la empresa interés por la integridad y los valores éticos (TABLA NO 18).....	84
La Empresa toma interés en el control interno (TABLA NO 19).....	84
Hay una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones de la empresa (TABLA NO 20).....	85
La empresa realiza recordatorios de instrucciones y procedimientos de cada Área (TABLA NO 21).....	85
La empresa realiza evaluaciones de desempeño para mejorar posteriormente la falta de información a los empleados (TABLA NO 22).....	86
Se capacita al personal nuevo para asegurar el desenvolvimiento de sus Funciones (TABLA NO 23).....	86
Existe procedimientos de bienestar motivacional en los trabajadores (TABLA NO 24).....	86
Controla la entradas y salidas de las cargas (Despacho) de acuerdo al tiempo Establecido (TABLA NO 25).....	87

Evalúa periódicamente el nivel de Eficiencia de cada despacho (TABLA NO 26).....	87
Se Elabora cronogramas para medir el tiempo de Rendimiento por Área (TABLA NO 27).....	87
Cuenta con los medios adecuados para cumplir a tiempo con cada despacho (Tecnología, Materiales, Transporte, Etc.) (TABLA NO 28).....	88
La empresa utiliza recursos humanos y materiales con Eficiencia, Eficacia Y Economía (TABLA NO 29).....	88
La empresa reduce costos de un área para solventar otra (TABLA NO 30).....	88
Existen alerta para anticipar e identificar cambios que pudieran tener un afecto significativo sobre la empresa con respecto a cambio de costos (TABLA NO 31).....	89
Se mantiene un control adecuado de las entradas de dinero (Cheques, Deposito, Etc) (TABLA NO 32).....	89
Existen procedimientos contables (Costos) por escrito y proporcionado a los Trabajadores (TABLA NO 33).....	89
Existen niveles de seguridad para evitar la duplicación de salidas de dinero para el pago de terceros (TABLA NO 34).....	90
Se respeta los niveles de autorización financiera en la aprobación de gastos (TABLA NO 35).....	90
El área de Contabilidad cumple a tiempo con los pagos requeridos por otras áreas (TABLA NO 36).....	90
La Empresa Informa A Los Trabajadores Sobre La Rentabilidad Obtenida Por Cada área (TABLA NO 37).....	91
La Empresa Utiliza Eficientemente Todos Sus Recursos (TABLA NO 38).....	92

Brinda La Empresa La Información Completa Y Clara Del Nivel De Ventas (TABLA NO 39).....	93
---	----

INDICE DE GRAFICOS

Se comunica el mecanismo establecido para educar sobre la importancia de los controles internos (GRAFICO N° 1).....	43
Se comunica el mecanismo establecido para educar sobre la importancia de los controles internos y busca la mejora de la empresa (GRAFICO N°2).....	44
Hay una adecuada supervisión y monitoreo de las operaciones de la empresa (GRAFICO N° 3).....	45
Se cuenta con manuales de descripción de las funciones de cada área o algún cambio es comunicado por otras vías de comunicación (GRAFICO N°4.....	47
Existe un seguimiento y control de las operaciones que afectan al rendimiento de la empresa (GRAFICO N° 5).....	48
Existe un sistema y control para el seguimiento de los despachos aduaneros Realizar. (GRAFICO N° 6).....	49
La empresa evalúa el nivel de productividad de cada aérea (GRAFICO N° 7)...	50
Se maneja tarifas y fichas de costo por cada cliente para evitar cobros inadecuados. (GRAFICO N° 8).....	52
Se proporciona información a las demás áreas sobre los requerimientos para solicitar algún pago (GRAFICO N°9)....	53
Controla la empresa el status de cada venta y si este alcanzo su meta requerida (GRAFICO N° 10).....	54
Procesos (GRAFICO N° 11).....	55
Rendimiento Técnico (GRAFICO N° 12).....	56
Rendimiento Económico (GRAFICO N° 13).....	57

Rendimiento Financiero (GRAFICO N° 14).....	58
Evalúa periódicamente el nivel de eficiencia de cada despacho (GRAFICO N° 15).....	74
La empresa toma interés en el control interno. (GRAFICO N° 16).....	75
La empresa realiza recordatorios de instrucciones y procedimientos de cada área (GRAFICO N° 17).....	75
La Empresa Realiza Evaluaciones de desempeño para mejorar posteriormente la falta de información a los empleados (GRAFICO N°18).....	75
Se capacita al personal nuevo para asegurar el desenvolvimiento de sus funciones (GRAFICO N° 19).....	76
Existe procedimientos de bienestar motivacional en los trabajadores (GRAFICO N° 20).....	76
Controla la entradas y salidas de las cargas (Despacho) de acuerdo al tiempo establecido (GRAFICO N° 21).....	77
Se elabora cronogramas para medir el tiempo de rendimiento por area (GRAFICO N° 22).....	77
Cuenta con los medios adecuados para cumplir a tiempo con Cada despacho (Tecnología, Materiales, Transporte, Etc.) (GRAFICO N° 23).....	78
La empresa utiliza recursos humanos y materiales con eficiencia, eficacia y economía (GRAFICO N° o 24).....	78

La empresa reduce costos de un área para solventar otra (GRAFICO N° 25).....	79
Existen alerta para anticipar e identificar cambios que pudieran tener un afecto significativo sobre la empresa con respecto a cambio de costos (GRAFICO N° 26).....	79
Existen procedimientos contables (Costos) por escrito y proporcionado a los Trabajadores (GRAFICO N° 27).....	80
Se Mantiene un control adecuado de las entradas de dinero (Cheques, Deposito, Etc) (GRAFICO N° 28).....	80
Existen niveles de seguridad para evitar la duplicación de salidas de dinero para el pago de terceros (GRAFICO N° 29).....	81
Se respeta los niveles de autorización financiera en la aprobación de gastos (GRAFICO N° 30).....	81
El área de contabilidad cumple a tiempo con los pagos requeridos por otras áreas (GRAFICO N° 31).....	82
La empresa informa a los trabajadores sobre la rentabilidad obtenida por cada área (GRAFICO N° 32).....	82
La Empresa utiliza eficientemente todos sus recursos (GRAFICO N° 33).....	83
Brinda la empresa la información completa y clara del nivel de ventas (GRAFICO N° 34).....	83

Anexos	65
Matriz de Consistencia.....	65
Instrumentos.....	66
Validaciones.....	69
Base de Datos	73
Ruc.....	92
Logo.....	92

RESUMEN

En el presente trabajo se tocará como tema principal la Auditoria Operacional, sus procedimientos, los objetivos, los controles adecuados, determinando así la eficiencia, eficacia y económica de la empresa tomando en cuenta que evaluaremos los procesos con el objetivo de determinar las áreas con deficiencia o que estén perjudicando a la productividad de la empresa Ups Scs Perú SRL Provincia Constitucional del Callao. Al medir el rendimiento técnico, económico financiero esto nos ayudara en una mejora en los procesos tanto de producción como en otras áreas que lo necesiten, ya que el resultado de una empresa se basa en el trabajo en equipo. Esta investigación se lleva a cabo en el periodo de un año a los coordinadores de la empresa Ups Scs Perú SRL., siendo una investigación Descriptiva Simple, realizando encuestas que serán medidos por el sistema del SPSS 22.0 que permite dar la confiabilidad de la tesis.

La empresa Ups Scs Perú SRL Provincia Constitucional del Callao se dedica al servicio de carga internacional y logística (ORGANIZACIÓN DE TRANSPORTE) y con esta tesis se quiere lograr un buen servicio al cliente logrando una gran satisfacción. Por lo que conlleva a que los procesos operativos sean eficientes y que los controles permitan alcanzar el rendimiento en su totalidad y buscar un mayor crecimiento en el área que la requieran para llegar alcanzar las metas de la empresa.

PALABRAS CLAVE: Auditoria Operativa, Rendimiento, procesos.

ABSTRACT

In this work will be played as main theme the operational audit, procedures, objectives, appropriate controls, thereby determining the efficiency, effectiveness and cost of the company taking into account that evaluate processes in order to identify deficient areas or are hurting the productivity of the company Ups Scs SRL Peru Callao. By measuring the financial, technical, economic performance this will help us in an improvement in both production processes in other areas of need, as the result of a company is based on teamwork. This research is conducted in the period from one year to the coordinators of the company Ups Scs Peru SRL., With a descriptive research Simple, conducting surveys that will be measured by the system SPSS 22.0 allows to the reliability of the thesis.

The company Ups Scs SRL Peru Callao is dedicated to service international freight and logistics (transport organization) and with this thesis is to be achieved good customer service achieving great satisfaction. So it leads to that operational processes are efficient and that controls it possible to achieve the performance in full and seek greater growth in the area that required to reach the goals of the company.

WORDS KEY: Operational Audit, Performance , processes.