



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Contables
Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector
Público

Relación de la auditoría operativa con el rendimiento
económico financiero de una agencia de medios, Lima
2024

TESIS

Para optar el Título Profesional de Contadora Pública

AUTOR

Graicy Geraldinne CRUZADO SILVA

ASESOR

Dra. Luisa Graciela PONCE MALUQUISH

Lima, Perú

2025



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Cruzado, G. (2025). *Relación de la auditoría operativa con el rendimiento económico financiero de una agencia de medios, Lima 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Contables, Escuela Profesional de Auditoría Empresarial y del Sector Público]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Graicy Geraldinne Cruzado Silva
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	71970900
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Luisa Graciela Ponce Maluquish
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	09474851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3904-2112
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Alan Errol Rozas Flores
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	10557884
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Pedro Luis Cáceres Alemán
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09627089
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Jesús Pascual Ayala Zavala
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	09172852
Datos de investigación	
Línea de investigación	D.11.0.59. Auditorías especiales

Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Edificio: Universidad Nacional Mayor de San Marcos País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Latitud: -12.057715 Longitud: -77.080294
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2024
URL de disciplinas OCDE	Negocios, Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú, Decana de América
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES
DIRECCIÓN DE ESCUELA PROFESIONAL DE AUDITORIA EMPRESARIAL Y DEL SECTOR PÚBLICO

ACTA N° 003-EPAESP-FCC-2025

SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA

En la ciudad de Lima, en el local Salón de Grados (1er. piso) de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, a las 15:00 horas del día cuatro de junio del año dos mil veinticinco, en cumplimiento con lo dispuesto en la Resolución Rectoral N° 00744-R-20 de fecha 18 de febrero del 2020 que aprueba la "Directiva general para realizar, presentar y sustentar el trabajo de investigación para la obtención del grado académico de bachiller, la tesis o el trabajo de suficiencia profesional para la obtención del título profesional en la UNMSM"; se reunió el Jurado Evaluador designado según Resolución Decanal N° 001016-2025-D-FCC/UNMSM de fecha 04 de junio de 2025, conformado por los siguientes docentes:

PRESIDENTE : Dr. Alan Errol Rozas Flores
MIEMBRO - ASESORA : Dra. Luisa Graciela Ponce Maluquish
MIEMBROS : Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala
Mag. Pedro Luis Cáceres Alemán

Quienes procedieron a evaluar y calificar la Sustentación de la Tesis titulada: **"RELACIÓN DE LA AUDITORÍA OPERATIVA CON EL RENDIMIENTO ECONÓMICO FINANCIERO DE UNA AGENCIA DE MEDIOS, LIMA 2024"**, presentado por la bachiller Graicy Geraldinne Cruzado Silva con código de matrícula N° 18110583, para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Habiendo concluido con la sustentación, el Jurado Evaluador deliberó y emitió la calificación siguiente:

APROBADA

Siendo las 16:00 horas se dio por concluido el acto académico y leída el presente Acta, procedieron a firmar los integrantes del Jurado Evaluador en señal de conformidad.

Dr. Alan Errol Rozas Flores
Presidente

Dra. Luisa Graciela Ponce Maluquish
Miembro - Asesora

Dr. Jesús Pascual Ayala Zavala
Miembro

Mag. Pedro Luis Cáceres Alemán
Miembro



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE

SAN MARCOS

Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, Dra. Luisa Graciela Ponce Maluquish en mi condición de asesora acreditada con el Dictamen de la E.P. de Auditoría Empresarial y del Sector Público N° 000039-2025-EPAESP-FCC/UNMSM de la tesis, cuyo título es *“RELACIÓN DE LA AUDITORÍA OPERATIVA CON EL RENDIMIENTO ECONÓMICO FINANCIERO DE UNA AGENCIA DE MEDIOS, LIMA 2024”*, presentado por la bachiller Graicy Geraldinne Cruzado Silva para optar el Título Profesional de Contadora Pública, CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 20% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del Título Profesional de Contadora Pública.

Lima, 07 de agosto de 2025

Firma de la asesora:

Nombres y apellidos de la asesora: Dra. Luisa Graciela Ponce Maluquish

DNI: 09474851

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

Dedicatoria

Dedico este trabajo, con todo mi amor y gratitud, a mi abuela, quien desde el cielo ha sido mi fuerza silenciosa y mi inspiración constante; su recuerdo me acompaña en cada logro y me impulsa a seguir adelante. A mis padres y a mi hermano, por su apoyo constante, por confiar en mí y acompañarme en cada paso. También dedico este logro a mis amigos, quienes me brindaron su compañía, comprensión y ánimo en los momentos más exigentes de este camino.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos por la formación académica recibida y por las oportunidades brindadas a lo largo de mi carrera. De igual manera, agradezco al Mg. Juan Zapata y a la Dra. Luisa Ponce, mis asesores de tesis, por su orientación, apoyo y compromiso durante el desarrollo de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Introducción	12
1.2. Planteamiento del problema	14
<i>1.2.1. Determinación del problema</i>	<i>14</i>
<i>1.2.2. Formulación del problema</i>	<i>17</i>
1.3. Objetivos	18
<i>1.3.1. Objetivo General</i>	<i>18</i>
<i>1.3.2. Objetivos específicos</i>	<i>18</i>
1.4. Justificación e importancia de la investigación	18
<i>1.4.1. Justificación teórica</i>	<i>18</i>
<i>1.4.2. Justificación práctica</i>	<i>19</i>
1.5. Aspectos éticos de la investigación	19
II. REVISIÓN DE LITERATURA	21

	5
2.1. Antecedentes del estudio	21
<i>2.1.1. Antecedentes Internacionales</i>	<i>21</i>
<i>2.1.2. Antecedentes Nacionales</i>	<i>23</i>
2.2. Bases teóricas	29
<i>2.2.1. Auditoría Operativa</i>	<i>29</i>
<i>2.2.2. Rendimiento económico financiero</i>	<i>34</i>
2.3. Definición de términos	39
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES	40
3.1. Hipótesis	40
<i>3.1.1. Hipótesis General</i>	<i>40</i>
<i>3.1.2. Hipótesis específicas</i>	<i>40</i>
3.2. Variables	40
3.3. Operacionalización de variables	41
IV. MATERIALES Y MÉTODOS	43

	6
4.1. Enfoque y nivel de investigación	43
<i>4.1.1. Tipo de investigación</i>	43
<i>4.1.2. Nivel de investigación</i>	43
<i>4.1.3. Enfoque de la investigación</i>	43
4.2. Diseño de la investigación	44
<i>4.2.1. No experimental</i>	44
4.3. Unidad de estudio	44
4.4. Población y muestra	44
<i>4.3.1. Población</i>	44
<i>4.3.2. Muestra</i>	44
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
<i>4.4.1. Técnica</i>	45
<i>4.4.2. Instrumento</i>	45
4.5. Procesamiento de datos y análisis estadístico	47
V. RESULTADOS	49

	7
5.1. Presentación y análisis de resultados	49
<i>5.1.1. Nivel de la variable: Auditoría Operativa</i>	<i>50</i>
<i>5.1.2. Nivel de la dimensión: Integridad de la Información</i>	<i>51</i>
<i>5.1.3. Nivel de la dimensión: Cumplimiento de políticas</i>	<i>53</i>
<i>5.1.4. Nivel de la dimensión: Eficiencia y Control Financiero</i>	<i>54</i>
<i>5.1.5. Nivel de la variable: Rendimiento económico financiero</i>	<i>55</i>
<i>5.1.6. Nivel de la dimensión: Retorno de inversión</i>	<i>56</i>
<i>5.1.7. Nivel de la dimensión: Flujo de caja</i>	<i>58</i>
<i>5.1.8. Nivel de la dimensión: Liquidez</i>	<i>59</i>
5.2. Pruebas estadísticas	60
VI. DISCUSIÓN	67
6.1. Aporte de la investigación	67
6.2. Comparación de los resultados de la investigación con estudios previos	68
6.3. Validación de la teoría referente	70
6.4. Limitaciones del estudio	71
6.5. Agenda futura de la investigación	71
CONCLUSIONES	72
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS	75
ANEXOS	81

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	41
Tabla 2 Juicio de expertos	46
Tabla 3 Confianza del cuestionario para auditoría operativa	46
Tabla 4 Confianza del cuestionario para rendimiento económico financiero	47
Tabla 5 Baremos para la variable auditoría de desempeño	49
Tabla 6 Baremos para la variable rendimiento económico financiero	50
Tabla 7 Nivel de la variable auditoría operativa	50
Tabla 8 Nivel de la dimensión integridad de la información	52
Tabla 9 Nivel de la dimensión cumplimiento de políticas	53
Tabla 10 Nivel de la dimensión eficiencia y control financiero	54
Tabla 11 Nivel de la variable rendimiento económico financiero	55
Tabla 12 Nivel de la dimensión retorno de inversión	57
Tabla 13 Nivel de la dimensión flujo de caja	58
Tabla 14 Nivel de la dimensión liquidez	59
Tabla 15 Prueba de normalidad	60
Tabla 16 Correlación entre auditoría operativa y rendimiento económico financiero	61
Tabla 17 Correlación entre auditoría operativa y retorno de inversión	63
Tabla 18 Correlación entre auditoría operativa y flujo de caja	64
Tabla 19 Correlación entre auditoría operativa y liquidez	65

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de la variable auditoría operativa	51
Figura 2 Nivel de dimensión integridad de la información	52
Figura 3 Nivel de dimensión cumplimiento de políticas	53
Figura 4 Nivel de dimensión eficiencia y control financiero	55
Figura 5 Nivel de la variable rendimiento económico financiero	56
Figura 6 Nivel de dimensión retorno de inversión	57
Figura 7 Nivel de dimensión flujo de caja	58
Figura 8 Nivel de dimensión liquidez	59
Figura 9 Interpretación de los valores que entrega el coeficiente de pearson	62

RESUMEN

Este estudio buscó determinar la relación entre la auditoría operativa y el rendimiento económico-financiero en una agencia de medios de Lima. La hipótesis principal planteó que existe una relación importante entre ambas variables. La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con tipo de investigación básica, nivel explicativo y diseño no experimental. La población estuvo formada por los trabajadores del área de Administración y Finanzas de la empresa, seleccionando una muestra de 25 colaboradores. Como herramienta de recolección de datos se aplicó un cuestionario estructurado con escala Likert.

El análisis estadístico se realizó mediante el coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados mostraron una correlación positiva y significativa entre la auditoría operativa y el rendimiento económico-financiero, lo que permitió aceptar la hipótesis general. También se encontró una relación significativa con cada dimensión de la variable dependiente: retorno de inversión, flujo de caja y liquidez, demostrando que una mejor eficacia en los controles operativos mejora directamente el desempeño económico-financiero de la empresa.

Se concluye que la auditoría operativa juega un papel clave en la mejora del rendimiento económico y financiero de la agencia, al permitir identificar problemas, optimizar procesos y mejorar la toma de decisiones. Se recomienda implementar manuales de procesos, programas de capacitación, optimizar el uso del ERP, automatizar tareas clave y establecer indicadores de impacto económico para convertir la auditoría operativa en una herramienta estratégica para la eficiencia y rentabilidad empresarial.

Palabras clave: Auditoría operativa, Rendimiento económico-financiero, Agencia de medios

ABSTRACT

This study sought to determine the relationship between operational auditing and economic-financial performance in a media agency in Lima. The main hypothesis was that there is a significant relationship between the two variables. The research was developed under a quantitative approach, with a basic research type, explanatory level and non-experimental design. The population consisted of workers in the Administration and Finance area of the company, selecting a sample of 25 employees. A structured questionnaire with a Likert scale was used as a data collection tool.

The statistical analysis was performed using Pearson's correlation coefficient. The results showed a positive and significant correlation between operational audit and economic-financial performance, which allowed the general hypothesis to be accepted. A significant relationship was also found with each dimension of the dependent variable: return on investment, cash flow and liquidity, demonstrating that improved efficiency in operational controls directly improves the economic-financial performance of the company.

It is concluded that operational auditing plays a key role in improving the economic and financial performance of the agency by identifying problems, optimising processes and improving decision-making. It is recommended to implement process manuals, training programmes, optimise the use of ERP, automate key tasks and establish economic impact indicators to turn operational auditing into a strategic tool for business efficiency and profitability.

Keywords: Operational audit, Economic and financial performance, Media Agency

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Introducción

En un entorno empresarial cada vez más exigente, las organizaciones enfrentan el desafío constante de optimizar sus procesos y mejorar su rendimiento económico-financiero. En este contexto, la auditoría operativa se presenta como una herramienta fundamental para evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones. A pesar de ello, muchas empresas, especialmente en el sector de medios y publicidad, no han explorado suficientemente el impacto real que esta función puede tener en sus resultados.

El objetivo general de este estudio es establecer si se evidencia una correlación importante entre la auditoría operativa y el rendimiento económico-financiero de una agencia de medios. Como objetivos específicos, se busca examinar cómo la auditoría operativa guarda vinculación con el retorno de inversión, el flujo de caja y la liquidez de la agencia de medios. Estos objetivos permitirán identificar oportunidades de mejora en la gestión y control interno, aportando a una toma de decisiones más eficiente y orientada a resultados.

El problema de investigación parte de la observación de deficiencias en los procesos de control y seguimiento dentro de la agencia analizada, las cuales se traducen en reprocesos, errores en facturación, demoras en pagos y pérdida de confianza de los clientes. Aunque la empresa cuenta con un área de auditoría operativa, esta no ha sido evaluada en términos de su impacto sobre el desempeño económico. Factores como la falta de manuales, la rotación del personal y la escasa automatización afectan directamente la eficacia del área, generando riesgos operativos que podrían comprometer la sostenibilidad financiera de la organización.

La importancia de esta investigación radica en que, si bien existen estudios sobre auditoría operativa en distintos sectores, la evidencia empírica sobre su efecto específico en agencias de

medios en el Perú es escasa. Este trabajo busca llenar ese vacío, aportando un análisis riguroso que permita valorar de forma objetiva el papel que desempeña la auditoría operativa en la optimización del rendimiento económico-financiero. Asimismo, ofrece un modelo de evaluación aplicable a otras empresas del sector, con indicadores concretos y replicables.

Para desarrollar esta investigación de manera eficiente, se dividió el estudio en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Presenta el problema identificado, la deficiente implementación de auditoría operativa en una agencia de medios, lo que genera impactos negativos en su rendimiento económico-financiero. Asimismo, se formulan los objetivos de la investigación, centrados en analizar la relación entre ambas variables, y se exponen las hipótesis, justificación y relevancia del estudio.

Capítulo II: Aborda la base teórica del estudio que respalda la investigación, incluyendo antecedentes relevantes y teorías relacionadas con la auditoría operativa, el control interno y el rendimiento económico-financiero. Se definen también los conceptos clave que permiten comprender el enfoque adoptado y delimitar con precisión el objeto de estudio.

Capítulo III: Se desarrollan las hipótesis y variables, donde se formulan las respuestas tentativas al problema identificado y se definen las variables de investigación.

Capítulo VI: Describe la metodología utilizada, que responde a un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y diseño no experimental. Se detallan la población y muestra, conformada por 25 trabajadores del área administrativa y financiera, así como el instrumento aplicado un cuestionario estructurado con escala Likert.

Capítulo V: Expone los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico de los datos recolectados, destacando una relación positiva relevante entre la auditoría operativa y variables

como el retorno de inversión, el flujo de caja y la liquidez. Estos hallazgos permiten validar las hipótesis planteadas y comprobar la consistencia de las dimensiones estudiadas.

Capítulo VI: Contiene la discusión de los resultados, contrastándolos con estudios previos, y establece conclusiones que evidencian el valor estratégico del papel de la auditoría operativa en la optimización del desempeño económico-financiero. Finalmente, se plantean recomendaciones dirigidas a fortalecer los procesos de control interno y se sugieren líneas para futuras investigaciones.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Determinación del problema

En el entorno empresarial las pérdidas económicas y financieras representan una seria amenaza para el desarrollo y la viabilidad de las empresas. Un estudio de KPMG México reveló que las empresas mexicanas enfrentan serias pérdidas económicas y financieras debido a deficiencias en sus controles operativos. La investigación muestra que el 67% de las organizaciones estudiadas reportó pérdidas por materialización de riesgos, donde el 15% registro pérdidas superiores a los 5 millones de pesos. El problema se agrava ya que el 29% de las empresas no puede determinar el impacto económico y financiero total por carecer de métodos de evaluación adecuados (Celis, 2018).

Según Guardiola (2024), las pérdidas empresariales derivan de una red compleja de factores interrelacionados que incluyen deficiencias en los procesos operativos, ineficiencias en la gestión de recursos y sistemas de control interno inadecuados. Identificar y comprender a fondo estos elementos es crucial para implementar estrategias efectivas de prevención y mitigación, que garanticen la solidez financiera y el desarrollo sostenible de las organizaciones. Estas deficiencias se manifiestan en problemas como retrasos en los pagos a proveedores, morosidad de los clientes

y errores en la facturación. De acuerdo con una encuesta de Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur (COFACE, 2024), la mayoría de las empresas sudamericanas (51%) informó haber experimentado pagos atrasados en 2024. En países como Brasil y Colombia, más del 50 % de las entidades empresariales encuestadas reportaron retrasos en los pagos, lo que sugiere una situación de deterioro financiero en la región. Asimismo, según el diario El Economista (2018), en el mercado mexicano, de cada 100 facturas emitidas 14 presentan errores, lo que implica pérdidas económicas o multas tributarias a los emisores.

Martín-Guart y Fernández (2014), señalan que, en el ámbito de las agencias de publicidad y medios, que implica la gestión de recursos publicitarios, comunicacionales y tecnológicos, es crucial manejar eficientemente los recursos financieros y operativos para maximizar la rentabilidad y evitar ineficiencias en la inversión, las agencias de medios se enfocan principalmente en la gestión financiera, buscando obtener las mejores condiciones de compra y negociación para sus clientes. Sin embargo, este enfoque puede llevar a ineficiencias e inadecuada gestión de los recursos. La falta de un control interno robusto puede hacer que los procesos sean vulnerables a errores y riesgos de incumplimiento, lo que puede afectar la credibilidad de la empresa y su relación con los clientes y proveedores.

En el Perú, según Valeriano (2020), la auditoría operativa ha cobrado importancia en el sector privado en años recientes ya que la mayoría de las empresas privadas peruanas disponen de oficinas de auditoría interna. Sin embargo, algunas empresas todavía las ven como un gasto adicional, sin reconocer plenamente el valor que los mecanismos de control interno pueden agregar a la rentabilidad. Aunque la auditoría operativa tiene el potencial de mejorar la eficiencia de los procesos, reducir costos innecesarios y optimizar la toma de decisiones, aún no hay evidencia concluyente sobre su impacto directo en el rendimiento económico de las agencias de medios en

el Perú. Las investigaciones en este ámbito son casi inexistentes, lo que deja un vacío en el conocimiento sobre este tema crucial.

Una agencia de medios es una compañía enfocada en planificar, negociar, comprar y gestionar espacios publicitarios en diferentes plataformas de comunicación como televisión, radio, prensa, medios digitales y publicidad exterior. Su objetivo principal es diseñar estrategias de medios que permitan a las marcas alcanzar a su público objetivo de manera eficiente, optimizando el presupuesto publicitario y maximizando el impacto de las campañas. En el caso de la agencia de medios y publicidad materia de análisis, se trata de una sucursal latinoamericana de un grupo internacional, la empresa presenta estados financieros separados y posee domicilio fiscal en Perú ubicada en la ciudad de Lima, posee una cartera de clientes nacionales e internacionales, asimismo la empresa cuenta con un sistema ERP que se ofrece en el mercado de agencia de medios estándar, este es un sistema para la planificación de los recursos de la empresa que integra todos los departamentos y tareas de la agencia: Cuentas, Medios, Producción, Creativos, Administración, Finanzas e Impuestos. La estructura organizativa de esta empresa es jerárquica abarcando áreas como: Gerencia General, Operaciones, Dirección de Agencia, DRUM, Mercurial, Administración y Finanzas, Tecnologías de la Información, Recursos Humanos e Investment. Asimismo, la empresa se especializa en la gestión, adquisición y optimización de los espacios publicitarios en los medios de comunicación tanto tradicionales como digitales. La empresa ofrece una amplia gama de servicios que abarcan estrategias de medios, negociación y compra de espacios publicitarios, análisis de audiencias, optimización de campañas y consultoría en comunicación.

En este contexto, se ha identificado una problemática en una agencia de medios y publicidad ubicada en Lima. A pesar de contar con un área de auditoría operativa, la empresa carece de un estudio que evalúe el impacto real de este departamento en su rendimiento

económico-financiero, puesto que los controles y procedimientos implementados en el área de auditoría presentan limitaciones críticas para la optimización de procesos y la gestión eficiente de recursos. Esta deficiencia se origina por una combinación de factores interdependientes que comprometen la efectividad del área, principalmente por la insuficiente capacitación de los auditores, la ausencia de manuales de procedimientos y la alta rotación de personal. Tales circunstancias generan retrasos sistemáticos en los controles y deficiencias significativas en la ejecución de auditorías, obstaculizando la implementación de procesos rigurosos y consistentes. Adicionalmente, la falta de automatización ha provocado errores manuales recurrentes, reprocesos en la facturación y demoras en los procesos de cobros y pagos. Estas fallas han derivado en la pérdida de confianza de los clientes y en la suspensión de servicios indispensables para el negocio

Si esto permanece en la misma condición la empresa comprometería significativamente su rendimiento económico y financiero, aumentando el riesgo de experimentar pérdidas financieras sustanciales en el futuro inmediato.

La situación actual revela una profunda necesidad de evaluar críticamente la efectividad de las intervenciones de auditoría y su impacto real en indicadores financieros fundamentales como rentabilidad, flujo de caja y liquidez. La falta de un análisis exhaustivo que relacione las actividades de la auditoría operativa con el rendimiento económico financiero de la agencia de medios representa una oportunidad importante para investigar y cuantificar el valor agregado que esta función puede aportar a la organización.

1.2.2. Formulación del problema

1.2.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la auditoría operativa y el rendimiento económico financiero de una agencia de medios?

1.2.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe la auditoría operativa y el retorno de inversión de una agencia de medios?

¿Qué relación existe entre la auditoría operativa y el flujo de caja de una agencia de medios?

¿Qué relación existe la auditoría operativa y la liquidez de una agencia de medios?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la auditoría operativa y el rendimiento económico financiero de una agencia de medios.

1.3.2. Objetivos específicos

Establecer la relación entre la auditoría operativa y el retorno de inversión de una agencia de medios.

Identificar la relación entre la auditoría operativa y el flujo de caja de una agencia de medios.

Evaluar la relación entre la auditoría operativa y la liquidez de una agencia de medios.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación teórica

La presente investigación contribuye significativamente al campo del conocimiento de la auditoría operativa y el rendimiento económico financiero en el sector de la publicidad y medios, al ampliar la comprensión de la relación entre los procesos de control interno y el desempeño financiero en agencias de medios. Este estudio no solo valida la aplicabilidad de las teorías de

control interno y auditoría operativa en el contexto específico de agencias publicitarias, sino que también establece indicadores específicos para la medición del rendimiento en la gestión de medios y propone un modelo de evaluación adaptado al sector. La investigación sienta precedentes valiosos para estudios similares en otras agencias de medios, proporcionando una metodología replicable para el análisis de eficiencia operativa e identificando áreas de oportunidad para futuras investigaciones en el sector.

1.4.2. Justificación práctica

A nivel práctico, la investigación tiene una aplicación directa y significativa en la mejora de los procesos operativos y resultados financieros de la agencia de medios y publicidad analizada, al optimizar los procedimientos de auditoría de medios, reducir errores en la clasificación de compras y mejorar los tiempos de procesamiento de documentación. Estos cambios generan un impacto financiero tangible a través de la reducción de costos por re facturaciones, la optimización del flujo de caja y la mejora en la gestión de comisiones, beneficiando directamente a los clientes (mayor transparencia y precisión en la facturación), proveedores (procesos más eficientes de gestión de pagos), empleados (procedimientos más claros) y la propia empresa (mejor rendimiento financiero y operativo), lo que contribuye al desarrollo de ventajas competitivas sostenibles y al fortalecimiento de la posición de la empresa en el mercado.

1.5. Aspectos éticos de la investigación

La presente investigación se desarrolló respetando los principios de confidencialidad y uso responsable de la información. Los datos obtenidos fueron utilizados únicamente con fines académicos, asegurando en todo momento su manejo ético. La empresa permitió el acceso a su información bajo el compromiso de no revelar su nombre de manera directa en el estudio. De igual

forma, las encuestas aplicadas fueron anónimas, garantizando la privacidad y el consentimiento de los participantes.

II. REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. *Antecedentes Internacionales*

Ninabanda y Manobanda (2024), en su investigación tuvieron como objetivo de la investigación implementar una auditoría operativa al control interno del departamento de crédito y cobranza de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. La investigación tuvo una metodología mixta utilizando tanto enfoques cualitativos como cuantitativos. La investigación se basó en dos puntos claves: el análisis del cumplimiento de los procedimientos internos y políticas, y la identificación de deficiencias en el otorgamiento y recuperación de créditos. Los resultados obtenidos tras la implementación de la auditoría mostraron las deficiencias en la aplicación de las políticas de crédito, procesos ineficientes en la recuperación de cartera y la documentación incompleta en los expedientes, debiendo de este modo implementar un monitoreo constante, así como la capacitación del personal en las políticas referentes al área. Siendo el foco principal de la investigación mostrar que, si la cooperativa desea reducir la morosidad y mejorar su eficiencia operativa debe fortalecer su control interno, así como la capacitación de su personal, es decir debe implementar de manera eficiente y activa la auditoría operativa en sus procesos para de este modo mejorar su rendimiento económico.

Salguero (2024), en su tesis tuvo como objetivo principal implementar una auditoría Operativa con el fin de medir la eficiencia de la compañía. La investigación tuvo una metodología mixta utilizando tanto enfoques cualitativos como cuantitativos, y se utilizaron instrumentos como la encuesta, la entrevista y las observaciones en la compañía. La muestra estuvo conformada por el personal administrativo y los socios accionistas de la compañía. Dentro de los hallazgos del estudio resalta el riesgo de la falta de rotación del personal en sus funciones lo que causaba demoras en la

comunicación y ejecución de tareas debido a la dependencia de una sola persona en gestionarlas, asimismo el no tener definido los objetivos de cada área provocaba la falta de motivación y compromiso de los colaboradores al no tener claro lo que se esperaba en términos de resultados. En conclusión, tras la aplicación de la auditoría a la compañía se encontró que esta presenta deficiencias en la contratación del personal, su capacitación y la delimitación de sus funciones a través de manuales y códigos de conducta que permitan definir los objetivos de cada área y definir una estructura organizacional eficiente. Asimismo, se analizaron los indicadores de eficiencia de la empresa mostrando sus deficiencias en las áreas operativas lo que se reflejó en los hallazgos de la auditoría entendiéndose que tras la aplicación de las recomendaciones de la misma se mejoraría el rendimiento de la empresa.

Medina y Vera (2022), en su tesis implementaron una auditoría operativa a la empresa Comisariato Kerly para la identificar el nivel de eficiencia, efectividad y rentabilidad de las operaciones de la compañía, que permitan una adecuada toma de decisiones. Indicaron que la investigación fue de enfoque cuantitativo y cualitativo, de diseño no experimental, asimismo se aplicó como instrumentos el cuestionario y la entrevista, siendo la muestra 14 trabajadores del área administrativa y operativa de la compañía. En esta investigación, se obtuvo como resultado que, la auditoría operativa juega un papel fundamental en la toma de decisiones de la compañía. La investigación reflejó que la empresa tiene serias deficiencias en la documentación formal, la delimitación de funciones y el riesgo moderado de sus controles internos, por lo que tras la auditoría se propuso un manual de toma de decisiones que abarca la solución a varios de los problemas identificados para que de ese modo se mejora la eficiencia y eficacia de la compañía.

Yáñez (2022), en su tesis propuso como objetivo principal la implementación de la auditoría operativa a la empresa en estudio con el fin de buscar la mejora de sus procesos administrativos,

ya que esta área contaba con una limitada supervisión lo que limitaba su desarrollo económico y financiero. La investigación fue de enfoque cuantitativo y cualitativo, de método descriptivo. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario, la entrevista y los papeles de trabajo, la muestra estuvo conformada por 25 trabajadores de la empresa FREIMIEL. Tras la implementación de la auditoría se identificó que la empresa mostraba deficiencias en su gestión administrativa, lo que causaba un incremento en los riesgos empresariales, es así que tras la implementación de la auditoría y al haberse identificado las deficiencias de la empresa se propuso reporte de auditoría operativa para optimizar la toma de decisiones en los procesos administrativos y financieros, con el objetivo de asegurar el crecimiento económico de la entidad. Demostrando de este modo lo valiosa que es esta herramienta en la identificación de los procesos, áreas y personal con mayores deficiencias para potenciarlas y en consecuencia potenciar el rendimiento económico financiero de la compañía.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Mendoza (2025), en su tesis propuso como objetivo analizar el rol crucial que desempeña la revisión de procesos operativos en el manejo administrativo de los negocios dedicados a la venta de bicicletas en el área metropolitana de Lima. Buscó determinar de qué manera la adopción de este instrumento de supervisión puede optimizar la productividad operacional y el proceso de toma de decisiones. Además, de su influencia en la generación de utilidades y la viabilidad a largo plazo de estas entidades comerciales, indicó que la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental ya que no hubo una manipulación de las variables y de corte transversal, asimismo se aplicó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, siendo la muestra 108 trabajadores de las comercializadoras. En esta investigación, se obtuvo como resultado que, la auditoría operativa juega un papel clave en la optimización del manejo administrativo de las

compañías dedicadas a la distribución y venta de bicicletas. Asimismo, tras el análisis estadístico, se concluyó que tras la aplicación de la auditoría operativa se encontró un nivel de mejora significativa en el control interno, la toma de decisiones estratégicas y la optimización de recursos. Demostrando que esta herramienta permite identificar oportunidades de perfeccionamiento, mejorar la eficiencia de las operaciones y fortalecer la posición competitiva de las empresas en un entorno de mercado cambiante.

Calderon y Ancco (2023), en su tesis planteó como objetivo general identificar la relación entre la auditoría operativa y la gestión contable de la Financiera Mibanco S.A. El objetivo general de esta investigación fue evaluar el impacto de la auditoría operativa en la rentabilidad de la empresa estudiada. La metodología aplicada al estudio fue de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo - correlacional. El estudio aplicó la encuesta como herramienta de recolección de datos y la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la entidad financiera Mibanco. La investigación concluyó que existe una relación directa y significativa entre la gestión contable y la auditoría operativa en la entidad financiera puesto que tiene un impacto significativo en la planificación estratégica, la toma de decisiones y la actividad de gestión.

Carbajal y Rondinel (2023) en su tesis cuyo objetivo consistió en evaluar el impacto de la auditoría operativa en los resultados financieros de las compañías del sector Retail, indicaron que la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, un diseño no experimental, aplicada y descriptiva y de tipo correlacional, asimismo se aplicaron como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, siendo la muestra de la investigación 20 empresas del sector Retail. Los resultados mostrados en la investigación reflejan que la obtención del máximo rendimiento en la empresa está directamente relacionada a la aplicación consistente de las normas y procedimientos que mejoran la calidad de los controles internos. Asimismo, se observó que cuando la empresa evalúa

la relación entre su producción y el uso de sus recursos, logra una mayor productividad. En conclusión, se constató que la auditoría operativa disminuye los costos operativos innecesarios e identifica las áreas operativas que no están funcionando correctamente, lo que afecta directamente los resultados financieros de la empresa.

Arevalo (2022), en su tesis propuso como objetivo de la investigación identificar la relación entre la auditoría Operativa y la gestión empresarial del sector agroforestal en el distrito de Tarapoto. La investigación tuvo un alcance descriptivo-correlacional, un diseño no experimental y fue de tipo aplicado. La investigación tuvo como muestra a 41 empresas del rubro agroforestal, se empleó el cuestionario como medio para recolectar los datos. Los resultados obtenidos de la investigación tras examinar las pruebas estadísticas confirman que la auditoría operativa influye en la gestión empresarial de las empresas del rubro agroforestal, asimismo el estudio identificó deficiencias en la capacitación del personal de las empresas en estudio, así como la falta de control y vigilancia en las distintas áreas provocan inconsistencias entre los comprobantes y el efectivo. Por lo que la implementación adecuada de la auditoría Operativa implica la mejora en la eficiencia de los procesos de las compañías y por ende un mejor rendimiento financiero.

Ochoa (2022), en su tesis se centró en determinar cómo la auditoría operativa impactó la recuperación de créditos PYME en castigo en 2017, busco establecer una relación entre las prácticas de auditoría operativa y la efectividad en la recuperación de créditos morosos. Se utilizó un enfoque cuantitativo para la investigación, con un diseño no experimental de tipo transversal correlacional, asimismo se aplicó entrevistas al gerente de la filial del banco y una guía de observación, asimismo tuvo una muestra de 81 expedientes de créditos MYPE en castigo. En esta investigación, se obtuvo como resultado que si existe una relación entre ambas variables, esto sugiere que, a medida que se incremente la aplicación de la auditoría operativa en la filial del BCP,

se logrará una mayor recuperación de créditos PYME en castigo, puesto que el objetivo principal de la Auditoría operativa es analizar la estrategia empresarial y evaluar su capacidad para alcanzar los objetivos establecidos, proporcionando una herramienta valiosa para la toma de decisiones en la gestión empresarial.

En su tesis, Porras (2022), tuvo como objetivo determinar el impacto de la auditoría operativa en la gestión financiera de las empresas de Pinturas y Solventes en Carabayllo, Lima, durante 2021, indicó que la investigación fue cuantitativo, explicativo y descriptivo, de diseño no experimental y de tipo correlacional causal, asimismo se aplicó como instrumentos de recolección de datos el cuestionario, siendo la muestra de la investigación 50 trabajadores de las empresas del área de estudio. De la investigación se desprende que a una mayor implementación de la auditoría operativa en la empresa se obtiene una mejor gestión financiera, puesto que la auditoría se centra en detectar los riesgos en los procesos que, si no se gestionan, podrían convertirse en errores que afecten las finanzas de la empresa, esto garantiza que los recursos y la economía de la empresa sean protegidos, permitiendo tomar decisiones de financiamiento más eficientes. En la misma línea, el estudio identificó la influencia directa de la auditoría operativa con las decisiones de inversión y la administración de activos en las empresas de estudio.

Rondan (2022), en su tesis propuso que tras la pandemia las empresas han sufrido caídas en su rentabilidad ya que no cuentan con una buena gestión administrativa, sin embargo, existen herramientas que permiten mejorar la eficacia de los procesos en las compañías como lo es la auditoría operativa. Por ello, planteó como objetivo, identificar cuál es la relación entre la auditoría operativa y la gestión administrativa en los trabajadores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores. La investigación fue de tipo correlacional con un diseño no experimental-transversal y de enfoque cuantitativo. El instrumento utilizado fue el cuestionario y la muestra estuvo

conformada por 26 trabajadores de 20 empresas comerciales. Tras el análisis estadístico, la correlación del Rho de Spearman fue de 0,811 con un nivel de error de 0.01, y la significancia es de 0,000, concluyendo que existe relación entre las variables. Esto demuestra que la auditoría operativa influye en la eficiencia de los procesos de las compañías estudiadas lo cual garantiza un adecuado manejo en su gestión.

Moya (2021), en su tesis titulada propuso como objetivo de la investigación determinar como la auditoría operativa impacta en la rentabilidad financiera de las sociedades anónimas del distrito de Huacho. La investigación fue de tipo básica y de alcance descriptivo. La investigación tuvo como muestra a 59 sociedades anónimas que se encuentran ubicadas en el distrito de Huacho, utilizándose como instrumento de recolección de datos el cuestionario. Los resultados obtenidos tras la Prueba de Spearman para establecer la validez de las hipótesis planteadas demostraron que la auditoría operativa juega un papel crucial en la optimización de la rentabilidad financiera de las empresas en estudio, asimismo su práctica influye tanto en el resultado del ejercicio, como en el patrimonio de las compañías, y que dependiendo de la capacidad y conocimiento de los trabajadores que apliquen la auditoría se optimizaran los procesos y por ende los resultados financieros.

Flores (2021), en su tesis titulada planteó como objetivo general identificar la manera en que la auditoría operativa influye en la rentabilidad de la empresa de transporte turístico Avalos Tours E.I.R.L. El objetivo general de esta investigación fue evaluar la influencia de la auditoría operativa en la rentabilidad de la empresa de transporte turístico Avalos Tours E.I.R.L. La investigación fue de diseño explicativo y descriptivo y de tipo aplicada, con información recopilada por medio de encuestas. Asimismo, para esta investigación se tomó como muestra a la totalidad de los trabajadores que estén relacionados con las actividades operativas de la empresa

en estudio. Según los resultados de la investigación, se concluye que la auditoría operativa tiene un efecto directo en la rentabilidad económica de las empresas de transporte turístico de Cusco, ya que la rentabilidad financiera se preserva cuando los controles financieros son adecuados y oportunos.

Salcedo (2021), en su tesis propuso como objetivo principal la implementación de la auditoría operativa en el área de facturación de la empresa en estudio, ya que esta área contaba con una limitada supervisión lo que limitaba su desarrollo económico y financiero. La investigación fue de tipo correlacional, descriptivo, analítico y de carácter exploratorio. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la entrevista y la técnica de observación ocular, la muestra estuvo conformada por 6 trabajadores de la empresa COHYM S.A. Tras la implementación de la auditoría se identificó que la empresa mostraba muchas deficiencias en su área de facturación, como la falta de manuales de políticas y falta de controles en los procesos, lo que causaba una pérdida económica para la empresa, es así que tras la implementación de la auditoría y al haberse identificado los riesgos de la empresa se optimizaran los controles y procesos en el área promoviendo una mejora en el aspecto económico financiero de la empresa.

Peña y Ganem (2020), en su tesis propusieron como objetivo principal la implementación de la auditoría operativa y financiera a la cuenta de ingresos de la compañía Casa Cristal Montería S.A. en el año 2019. La investigación fue de tipo descriptivo de metodología deductiva. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la observación, la muestra estuvo conformada por 13 trabajadores de la empresa Casa Cristal Montería S.A.S. Tras la implementación de la auditoría se concluyó que la implementación de la auditoría permitirá incrementar el nivel de control en las operaciones relacionadas con los ingresos, y que tras la identificación y evaluación de los riesgos

de auditoría en las operaciones de la compañía se logrará optimizar las operaciones mejorándolas y agregándoles valor.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Auditoría Operativa

De acuerdo con Ruiz (2005), la auditoría operacional abarca el estudio de una unidad en específico con el fin de medir su desempeño en términos de efectividad y eficiencia, sin embargo, al no estar estos claramente establecidos a través de normativas, este tipo de auditoría demanda un juicio más exhaustivo que el de las auditorías de estados financieros o de cumplimiento. Se entiende como una técnica basada en el análisis y la comparación de datos, el razonamiento lógico y la constante búsqueda de una manera más eficiente de hacer las cosas. Según Mendoza et al. (2024) su desarrollo se ha sustentado en estándares internacionales, como los promovidos por la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y la Junta Internacional de Normas de Auditoría y Aseguramiento (IAASB), lo que ha contribuido a su profesionalización.

Según Ruíz (2005), la auditoría operativa consiste en un examen sistemático y objetivo que proporciona una valoración independiente de las operaciones, programas, actividades o funciones de una organización. Su propósito es evaluar la integridad de la información utilizada en los procesos decisionales, verificar el cumplimiento de políticas y procedimientos establecidos, y analizar la eficiencia y control financiero en la utilización de los recursos disponibles. Este proceso permite identificar deficiencias y formular recomendaciones oportunas a la dirección para su corrección.

Integridad de la Información. Según International Business Machines (IBM, 2024), La confiabilidad de los datos se refiere a su exactitud e integridad, lo que asegura su consistencia y falta de errores a lo largo del tiempo y de distintas fuentes. Datos confiables son esenciales para obtener análisis precisos y para una toma de decisiones informada en diversos campos. En línea con ello, Bermúdez (2020) menciona que la exactitud y la precisión de los datos son fundamentales en la gestión de información y que, para lograrlo, es necesario implementar un conjunto de procesos y principios que garanticen la integridad de la información almacenada en una base de datos, lo que a su vez asegura la confiabilidad de la información a lo largo del tiempo.

Cumplimiento de políticas. El cumplimiento de políticas se define como un proceso sistemático mediante el cual una organización garantiza la adherencia rigurosa a sus principios, normas y directrices establecidas. Según el Instituto Latinoamericano de Estudios Patrimoniales (2021), las políticas son las pautas que orientan la acción de una institución, derivadas de sus objetivos generales. Son fundamentales para guiar las acciones operativas y garantizar que los procesos y procedimientos se encuentren en consonancia con los objetivos de la institución. Estos documentos especifican las reglas y directrices que regulan el funcionamiento interno, definiendo el comportamiento esperado de los trabajadores, las pautas de interacción con clientes y los lineamientos para la elaboración de documentos corporativos.

Eficiencia y Control Financiero. Según Santander (2022), el control financiero engloba los métodos y sistemas que las empresas implementan para supervisar sus operaciones económicas. Sus metas esenciales incluyen: maximizar la eficiencia de los recursos disponibles para asegurar la rentabilidad y continuidad empresarial; establecer una estructura de capital óptima que equilibre endeudamiento y liquidez; y monitorear constantemente el desempeño para identificar desviaciones y áreas problemáticas, permitiendo tomar acciones correctivas oportunas que mantengan la salud financiera de la organización. Asimismo, es esencial para la gestión eficaz de las finanzas, ya que permite rastrear los recursos financieros y garantizar que todas las personas involucradas conozcan sus responsabilidades y sigan los procedimientos establecidos.

Entendemos de este modo que la auditoría operativa representa un pilar fundamental en el análisis sistemático de los procesos organizacionales, constituyendo una herramienta estratégica que trasciende la mera verificación contable para adentrarse en la evaluación integral del desempeño operativo. La confiabilidad de la información, el cumplimiento normativo y el control financiero constituyen pilares fundamentales para garantizar la toma de decisiones informadas y la optimización del desempeño organizacional. Habiendo establecido estos fundamentos conceptuales, a continuación, exploraremos la teoría del control interno, un concepto esencial dentro de la auditoría operativa:

Teoría del control interno. El control interno constituye un sistema integral diseñado para verificar la alineación entre las actividades ejecutadas y las planificadas dentro de una organización. Koontz y O'Donnell (1976), en su obra consideran que el control es un elemento administrativo esencial que permite evaluar y ajustar el desempeño organizacional para garantizar el cumplimiento de objetivos empresariales, funcionando como un verificador de resultados frente a las metas establecidas.

En su enfoque, el control interno no opera de manera aislada, sino como parte integral de un ciclo administrativo que inicia con la planificación, continúa con la organización y la dirección, y culmina con el control mismo, cerrando así un proceso cíclico y dinámico. Este ciclo permite a las organizaciones mantener el rumbo hacia sus objetivos estratégicos mediante un sistema de supervisión constante.

Para implementar un control interno efectivo, Koontz y O'Donnell (1976), plantean que resulta fundamental establecer estándares claros que sirvan como criterios de desempeño. Estos estándares, que pueden ser tanto cualitativos como cuantitativos, funcionan como puntos de referencia contra los cuales se mide el rendimiento real. La medición del desempeño representa el segundo paso crucial, pues implica recopilar información relevante para evaluar el progreso hacia los objetivos establecidos.

La comparación entre el desempeño real y los estándares constituye el núcleo analítico del control, permitiendo identificar desviaciones significativas que requieran atención. Puesto que el control debe enfocarse en puntos estratégicos, aplicando el principio de control por excepción, donde se atienden principalmente las desviaciones significativas sin recargar el sistema con detalles innecesarios (Koontz y O'Donnell, 1976).

Cuando se detectan discrepancias importantes, el sistema de control debe facilitar la implementación de acciones correctivas oportunas. Según Koontz y O'Donnell (1976), estas acciones deben ser rápidas para prevenir problemas antes de que sean críticos, reflejando así la naturaleza proactiva que debe caracterizar al control interno.

La retroalimentación generada por el sistema de control no solo sirve para corregir desviaciones actuales, sino que también proporciona información valiosa para mejorar los procesos de planificación futuros.

Para que el control interno resulte eficaz, estos autores enfatizan que debe ser económicamente justificable, asegurando que sus beneficios superen los costos de implementación. Además, plantean que el control interno debe alinearse con la estructura organizativa, respetando las líneas de autoridad y responsabilidad establecidas.

En su visión integradora, Koontz y O'Donnell (1976), conciben el control interno como un mecanismo dinámico, preventivo y correctivo que trasciende la mera supervisión para convertirse en un sistema completo de gestión del rendimiento organizacional. Su enfoque no se limita a la detección de errores, sino que se orienta hacia el mejoramiento continuo de los procesos y alcanzar eficazmente los objetivos de la empresa.

La contribución de estos teóricos al campo del control interno radica precisamente en su capacidad para integrarlo dentro de una visión holística de la administración, donde cada función administrativa complementa y refuerza a las demás. Su perspectiva continúa siendo relevante para comprender cómo las organizaciones pueden mantener el rumbo estratégico en entornos complejos y cambiantes mediante sistemas de control interno bien diseñados e implementados.

2.2.2. Rendimiento económico financiero

El rendimiento económico financiero representa la capacidad de una empresa para utilizar eficientemente sus activos y generar valor para los inversores. Según Fama (1970), este rendimiento se manifiesta en la creación de valor para los accionistas, lo que se traduce en un incremento del valor de la empresa. Brigham y Ehrhardt (2016), lo definen como la medida en que una organización aprovecha sus recursos para producir ingresos, expresándose comúnmente mediante ratios que relacionan las utilidades con el patrimonio o los activos totales.

Según Sánchez (2002), el análisis económico-financiero tiene su base en la evaluación cuantitativa de la conexión entre rentabilidad y riesgo, manifestándose a través de tres funciones principales: la evaluación del retorno de inversión, que determina la eficiencia en la utilización de recursos; el análisis de la liquidez, entendida como la capacidad empresarial para cumplir con sus compromisos financieros (incluyendo amortización de capital y costos financieros) en los plazos acordados debido a su nivel de endeudamiento; y el estudio de la estructura financiera organizacional, con el propósito de verificar si esta es apropiada para garantizar un flujo de caja estable que sostenga el desarrollo continuo de la entidad.

Retorno de inversión. El Retorno sobre la inversión es definido según la literatura académica como un indicador financiero cuyo objetivo es calcular el beneficio que se genera por una inversión, su cálculo implica la relación de dos factores: los recursos utilizados y el ingreso generado, y se determina restando la inversión realizada en un activo de los ingresos efectivamente generados por dicho activo (Lopez del Castillo, 2020).

Según Cuevas (2001), el ROI es una razón que relaciona el ingreso que se genera por un centro de inversión con los recursos utilizados para generar ese ingreso.

Este indicador está especialmente dirigido a empresas cuyos beneficios económicos se vinculan directamente a la actividad realizada. Por lo que la efectividad de este indicador radica en su capacidad para conectar la rentabilidad económica con las actividades de la organización, lo cual es crucial para evaluar la gestión de recursos. Por ello, el ROI, solo o combinado con otras métricas, es el indicador de gestión más popular para medir el rendimiento y los beneficios (Friedlob y Plewa, 1996).

Flujo de caja. Villa Ortega (2018), señala que el flujo de caja es una herramienta financiera que determina la liquidez de una empresa, reflejando su capacidad real de pago en un momento determinado y estableciendo sus niveles de apalancamiento. Permite controlar el efectivo, relacionando ingresos y egresos en un periodo determinado, para evitar exceder o quedarse corto en el nivel óptimo de liquidez.

Su estructura se adapta a la actividad productiva de cada organización, dividiéndose en tres bloques principales: operaciones relacionadas con la producción, distribución y prestación de servicios, mostrando la capacidad de generar recursos para cubrir obligaciones operativas y financieras, como pagos de capital, intereses y dividendos, e incluso realizar inversiones; inversiones orientadas hacia la adquisición de activos a largo plazo y otras inversiones similares al efectivo, facilitando la medición de la efectividad en la generación de flujos futuros; y financiamiento que refleja las variaciones en la estructura de capital, mostrando cómo se financian los activos, ya sea con capital propio o externo (Vintimilla & Osorio, 2012).

Liquidez. La liquidez se refiere a la rapidez y facilidad con la que los activos circulantes pueden convertirse en efectivo, incluyendo el riesgo de depreciación que esto conlleva (Ibarra, 2001).

El rendimiento económico-financiero es un pilar fundamental en la gestión empresarial, permitiendo evaluar la eficiencia con la que una organización utiliza sus recursos para generar valor. A través de indicadores clave como el retorno sobre la inversión, el flujo de caja y la liquidez, las empresas pueden medir su desempeño, optimizar su estructura financiera y tomar decisiones estratégicas informadas. La adecuada interpretación de estos elementos no solo garantiza la estabilidad financiera de la organización, sino que también facilita su crecimiento sostenible en un entorno competitivo

Dado el papel crucial de las decisiones financieras en la administración empresarial, es esencial comprender las teorías que explican la elección de financiamiento y la eficiencia en la gestión de recursos. En este contexto, destacan la Teoría de Pecking Order, que propone un modelo jerárquico de financiamiento, y la Teoría de la Eficiencia y Eficacia, que examina la capacidad organizacional para lograr objetivos utilizando los recursos de manera óptima. Estas teorías influyen significativamente en la toma de decisiones empresariales y en la sostenibilidad financiera de las organizaciones.

Teoría de la eficiencia y eficacia. Drucker (1967), en su libro presentó una teoría sobre la eficiencia y la eficacia en el liderazgo ejecutivo, abordando su importancia en la gestión y la toma de decisiones en las organizaciones, argumentando que la eficiencia se refiere a hacer las cosas correctamente, es decir, al uso óptimo de los recursos, siendo más relevante en niveles operativos donde se busca realizar tareas de manera económica. Sin embargo, para los ejecutivos, Drucker señala que la eficacia es clave. La eficacia implica hacer lo correcto, enfocándose en aquellas actividades que contribuyen significativamente al logro de los objetivos organizacionales. Una alta eficiencia sin eficacia lleva a un desperdicio de recursos en actividades irrelevantes.

A continuación, se presentan los puntos clave de la teoría:

- **Eficacia sobre eficiencia:** Un ejecutivo debe priorizar identificar cuáles son las decisiones y acciones más efectivas que impacten positivamente en la organización.
- **Orientación a resultados:** Identificar y priorizar las contribuciones clave que verdaderamente impactan los objetivos.
- **Gestión del tiempo:** Un aspecto crucial para ser un ejecutivo eficaz es la gestión adecuada del tiempo. Por lo que hay que dedicar tiempo a las actividades que realmente importan y eliminar las distracciones que no contribuyen a los resultados.
- **Toma de decisiones:** Basar las decisiones en hechos, análisis y objetivos claros.
- **Concentración en las fortalezas:** Conocer sus propias fortalezas y delegar tareas fuera de esas áreas, mientras aprovecha las oportunidades que se presenten.
- **Delegación de responsabilidades:** Es importante delegar adecuadamente, permitiendo que otros en la organización asuman responsabilidades y contribuyan a la eficacia global.

En resumen, la teoría de Drucker enfatiza que la eficacia es esencial para el éxito en la dirección de organizaciones, y que enfocarse en decisiones clave, gestión del tiempo y aprovechamiento de fortalezas son elementos fundamentales para alcanzar la eficacia deseada.

Teoría de Peckign Order. La Teoría del Pecking Order, también conocida como Teoría de la Jerarquía Financiera, es un modelo fundamental en la gestión financiera corporativa que explica cómo las empresas toman decisiones sobre su estructura de capital. Esta teoría fue propuesta por Myers y Majluf en 1984, basándose en observaciones empíricas sobre el comportamiento financiero de las empresas.

Según esta teoría, la principal consideración es que las empresas siguen una jerarquía específica al elegir sus fuentes de financiamiento. Debido a que los inversores suelen interpretar la emisión de acciones como un indicio de sobrevaloración de la empresa, las compañías prefieren financiarse inicialmente con recursos internos, luego con deuda, y solo recurrir a la emisión de acciones como último recurso. Por lo tanto, las empresas suelen recurrir a deuda antes de optar por emitir nuevas acciones (Myers y Majluf, 1984).

Este modelo sugiere que las empresas más rentables tienden a tener menos deuda, ya que pueden financiar sus proyectos con ganancias retenidas. Por otro lado, las empresas menos rentables o con mayores oportunidades de crecimiento tienden a acumular más deuda, ya que sus recursos internos son insuficientes para cubrir sus necesidades de inversión (Frank y Goyal, 2003).

Un aspecto importante de esta teoría es su explicación de por qué las empresas mantienen reservas de efectivo. Según el modelo, las empresas acumulan efectivo como un colchón para evitar tener que recurrir a financiamiento externo en el futuro, especialmente en situaciones donde la asimetría de información podría ser más pronunciada (Opler et al., 1999).

La Teoría del Pecking Order ha sido respaldada por numerosos estudios empíricos, aunque también ha enfrentado críticas y desafíos. Algunos investigadores han cuestionado su aplicabilidad universal, argumentando que factores como el tamaño de la empresa, la industria y el entorno económico pueden influir en las decisiones de estructura de capital de maneras no previstas por la teoría (Leary y Roberts, 2010).

En conclusión, la teoría proporciona un marco valioso para comprender cómo las empresas toman decisiones de financiamiento en presencia de asimetrías de información. Aunque no explica todos los aspectos de la estructura de capital corporativa, sigue siendo una herramienta importante en el campo de las finanzas corporativas.

2.3. Definición de términos

Agencia de medios: Es una entidad que se dedica a la planificación, adquisición y administración de espacios publicitarios en diversos medios de comunicación para sus clientes. Su objetivo principal es optimizar la inversión publicitaria, asegurando que los mensajes lleguen al público objetivo de manera eficiente y efectiva.

Comisiones: Las comisiones en publicidad son los pagos que reciben las agencias por sus servicios, generalmente calculados como un porcentaje del gasto en medios o del presupuesto total del proyecto. Pueden incluir comisiones sobre medios, por servicio, tarifas fijas o basadas en resultados, variando según el acuerdo entre la agencia y el cliente.

Facturación adelantada: La facturación adelantada es un método contable en el que una empresa emite facturas y registra ingresos por bienes o servicios antes de entregarlos o prestarlos al cliente. Este proceso implica cobrar por adelantado y reconocer los ingresos en el momento de la facturación, aunque el servicio o producto aún no se haya proporcionado completamente.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis General*

Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y el rendimiento económico financiero de una agencia de medios.

3.1.2. *Hipótesis específicas*

Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y el retorno de inversión de una agencia de medios.

Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y el flujo de caja de una agencia de medios.

Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y la liquidez de una agencia de medios.

3.2. Variables

En el presente trabajo se determinó como variable independiente a la Auditoría Operativa, y como variable dependiente el Rendimiento económico financiero

Variable independiente (X): Auditoría Operativa

X1: Integridad de la Información

X2: Cumplimiento de políticas y protocolos

X3: Eficiencia y Control Financiero

Variable dependiente (Y): Rendimiento económico financiero

Y1: Retorno de inversión

Y2: Flujo de caja

Y3: Liquidez

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de Variables

Matriz de operacionalización de variable					
Categorías	Definición conceptual	Subcategorías	Definición categorial	Características	Ítem
Auditoría Operativa	Según Ruíz (2005), la auditoría operativa es un examen integral y objetivo que evalúa las operaciones y actividades de una organización de manera independiente. Su objetivo principal es garantizar la integridad de la información utilizada en los procesos de toma de decisiones, verificar el cumplimiento de políticas y protocolos establecidos, así como analizar la eficiencia y control financiero en la utilización de los recursos disponibles. A través de este proceso, se identifican áreas de mejora y proporciona recomendaciones para su corrección.	Integridad de la Información	Según IBM (2024), la confiabilidad de los datos se refiere a su exactitud e integridad, lo que asegura su consistencia y falta de errores a lo largo del tiempo y de distintas fuentes. Datos confiables son esenciales para obtener análisis precisos y para una toma de decisiones informada en diversos campos	Verificación y validación de la información	1
					2
					3
				Seguimiento al proceso de Compras de Medios	4
					5
		Cumplimiento de políticas	Según el ILAM (2021), las políticas son las pautas que orientan la acción de una institución, derivadas de sus objetivos generales. Sirven como guía para establecer el curso de las acciones operacionales y garantizar que los procesos y procedimientos estén alineados con los objetivos de la institución.	Control documentario al proceso de facturación a clientes	6
					7
				Control documentario al proceso de compras de medios	8
					9
		Eficiencia y Control Financiero	Según Santander (2022), el control financiero es esencial para la gestión eficaz de las finanzas de una organización, ya que permite rastrear los recursos financieros y garantizar que todas las personas involucradas conocen sus responsabilidades y siguen los procedimientos establecidos.	Control del proceso de asignación de comisiones a cliente	10
					11
				Control al proceso de facturación adelantada al cliente	12
					13

Rendimiento económico financiero	Según Sánchez (2002), el fundamento del análisis económico-financiero reside en la evaluación cuantitativa de la relación entre rentabilidad y riesgo, reflejada en tres funciones principales: el retorno de inversión, que mide la eficiencia en el uso de recursos; la liquidez, como capacidad de la empresa para cumplir sus compromisos financieros según su nivel de endeudamiento; y la estructura financiera, clave para garantizar un flujo de caja estable y el desarrollo continuo de la entidad.	Retorno de inversión	Según Cuevas (2001), el ROI es una razón que relaciona el ingreso que se genera por un centro de inversión con los recursos utilizados para generar ese ingreso.	Ganancia Neta	1
					2
				Inversión de Capital	3
					4
	Flujo de caja		Según Villa Ortega (2018), el flujo de caja es un instrumento financiero que determina la liquidez de una empresa, mostrando su capacidad real de pago en un momento específico y estableciendo sus niveles de apalancamiento.	Flujo de caja operativo	5
					6
				Flujo de caja libre	7
					8
	Liquidez		La liquidez se refiere a la rapidez y facilidad con la que los activos circulantes pueden convertirse en efectivo, incluyendo el riesgo de depreciación que esto conlleva (Ibarra, 2001).	Activo Corriente	9
					10
				Pasivo Corriente	11
					12

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

4.1. Enfoque y nivel de investigación

4.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación fué de tipo básica ya que contribuye a la generación de conocimiento que podrá aplicarse para resolver problemáticas futuras en el campo de la auditoría operativa.

Según Muntané (2010), la investigación básica, que también recibe las denominaciones de investigación pura, teórica o dogmática, se caracteriza por su fundamento en un marco teórico y su objetivo es ampliar el conocimiento científico.

4.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación que se empleó es correlacional puesto que se busca explicar la relación entre las variables auditoría operativa y rendimiento económico financiero.

De acuerdo con Hernández et al. (2014), los estudios de tipo correlacional buscan identificar si existe una relación entre dos o más variables y determinar su grado y dirección, sin necesariamente establecer causalidad. Este tipo de investigación mide cómo cambian las variables juntas, usando métodos estadísticos para calcular la fuerza del vínculo, pero sin manipularlas directamente.

4.1.3. Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para confirmar las hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadísticos, con el objetivo de identificar tendencias y comprobar teorías. En el presente trabajo de investigación, se utilizó el enfoque tipo cuantitativo, ya que el diseño es estructurado y exacto a la medición de las variables.

4.2. Diseño de la investigación

4.2.1. No experimental

Según Hernández et al. (2014), señalan que un diseño no experimental se caracteriza por la ausencia de manipulación intencional de variables, limitándose a observar los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural. Por ende, en el presente trabajo de investigación, se utilizó el diseño no experimental, ya que no se manipulan las variables de manera intencional.

4.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio nos indica quiénes van a ser medidos en un trabajo de investigación, es decir, son las personas o casos seleccionados para responder al instrumento de medición al final del proceso. En el presente trabajo de investigación, nuestra unidad de estudio es una Agencia de medios y publicidad ubicada en Lima, Perú.

4.4. Población y muestra

4.3.1. Población

Una población según Hernández et al. (2014), describen a la población como el conjunto de personas o cosas que presentan atributos comunes. La población en la presente investigación estuvo conformada por los trabajadores de la agencia de medios ubicada en Lima.

4.3.2. Muestra

Según Hernández et al. (2014), una muestra representa un grupo reducido dentro de la población, cuyos integrantes comparten ciertas propiedades definidas. La muestra en el presente trabajo de investigación está conformada por 25 trabajadores del área de administración y finanzas de la agencia de medios ubicada en Lima.

4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.4.1. Técnica

Según Fidias (2012), la técnica de investigación es el método o proceso empleado para recopilar datos en un contexto específico. Consiste en el procedimiento particular utilizado para obtener información relevante y abordar el problema de investigación. El presente estudio de investigación utilizó como técnica, la encuesta.

4.4.2. Instrumento

El presente estudio de investigación utilizó como instrumento el cuestionario a escala LIKERT, tengamos en cuenta que el instrumento, es un procedimiento de medición que utiliza el investigador para que pueda llenar información o datos sobre las variables que se viene trabajando. (Hernández et al., 2014).

El cuestionario fue aplicado a los 25 trabajadores del área de administración y finanzas de la agencia de medios ubicada en Lima. El cuestionario tuvo como objetivo representar todas las preguntas asociadas a los indicadores de cada dimensión de las variables en estudio.

El principal criterio para considerar en un cuestionario es la validez, la cual hace referencia a la capacidad del instrumento para medir con precisión aquello que se pretende evaluar.

El presente cuestionario obtuvo la validez concedida por tres expertos o jueces expertos en el tema de investigación: Mag. Nilda Monterroso, Dr. Carlos Rojas Saldivar y Mag. Arturo Ortiz Burgo; quedando evidencia de ello en la ficha de validación

Tabla 2*Juicio de expertos*

N.	Experto	Grado	Calificación
1	Nilda Monterroso	Magister	Aplicable
2	Carlos Rojas Saldivar	Doctor	Aplicable
3	Arturo Ortiz Burgo	Magister	Aplicable

Nota. Obtenido de las fichas de validación

El segundo criterio es la confiabilidad, la cual representa el grado de consistencia y coherencia entre las preguntas, con el fin de obtener información precisa que contribuya al logro del objetivo del estudio. Para evaluarla, se utiliza el coeficiente de correlación denominado Alfa de Cronbach. Según Oviedo y Campo-Arias (2005), el coeficiente alfa de Cronbach se considera aceptable a partir de un valor de 0.70, ya que por debajo de este umbral la escala muestra una baja consistencia interna. En el otro extremo, valores superiores a 0.90 pueden indicar que varios ítems están evaluando exactamente lo mismo, lo cual sugiere redundancia y la necesidad de eliminar esos ítems repetitivos. Por ello, se recomienda que el coeficiente se mantenga entre 0.80 y 0.90.

Tabla 3*Confianza del cuestionario para Auditoría operativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.883	13

Nota. Datos obtenidos por SPSS

La variable independiente auditoría operativa alcanzó un coeficiente alfa de Cronbach de 0.883, lo que indica que el cuestionario utilizado presenta un nivel de confiabilidad adecuado. Esto sugiere que los ítems están correctamente diseñados y son comprensibles para los encuestados.

Tabla 4*Confianza del cuestionario para Rendimiento económico financiero*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.879	12

Nota. Datos obtenidos por SPSS

La variable dependiente Rendimiento económico financiero obtuvo un alfa de Cronbach de 0.879, lo cual refleja un nivel aceptable de confiabilidad en el cuestionario aplicado. Este resultado evidencia que los ítems han sido elaborados de manera apropiada y resultan claros para los participantes.

4.5. Procesamiento de datos y análisis estadístico

Para el procesamiento y análisis de los datos recolectados, se empleó el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), el cual permitió organizar, procesar y analizar la información obtenida de manera eficiente y sistemática.

La información fue recolectada mediante la aplicación de un cuestionario estructurado a través de la plataforma Google Forms. Este instrumento fue dirigido a un total de 25 trabajadores del área de Administración y Finanzas de una agencia de medios ubicada en Lima. Los datos recopilados fueron exportados a SPSS para su procesamiento estadístico.

Se utilizaron técnicas de estadística descriptiva e inferencial. En cuanto a la estadística descriptiva, se elaboraron tablas de frecuencia simple y gráficos de barras simples para representar visualmente los resultados de las principales variables e identificar tendencias generales en las respuestas.

Posteriormente, se aplicaron técnicas de estadística inferencial con el fin de comprobar las hipótesis planteadas en la investigación. Para ello, se utilizó el coeficiente de correlación de

Pearson, que permitió analizar la relación entre la auditoría operativa de la gestión de medios y el resultado económico financiero de la empresa. Además, se efectuó la prueba de hipótesis correspondiente, considerando un nivel de significancia del 5% ($\alpha = 0.05$).

Este enfoque permitió interpretar de manera objetiva los resultados obtenidos y establecer conclusiones válidas respecto a las variables de estudio.

V. RESULTADOS

5.1. Presentación y análisis de resultados

En este apartado se presentan y analizan los resultados obtenidos a partir de la aplicación del cuestionario a los colaboradores del área de Administración y Finanzas de la agencia de medios en Lima. El análisis se enfoca en las variables planteadas en la investigación: la auditoría operativa como variable independiente y el rendimiento económico financiero como variable dependiente.

Se llevó a cabo un análisis estadístico descriptivo utilizando el estadístico de frecuencia, lo cual permitió clasificar los niveles de las variables mencionadas mediante rangos y valores establecidos previamente. Este procedimiento facilitó una visión general del comportamiento de los datos y sirvió como base para la posterior prueba de hipótesis. A continuación, se detallan los resultados obtenidos:

Tabla 5

Baremos para la variable Auditoría de Desempeño

Variable	Puntaje	Rangos		Nivel
Auditoría Operativa	Max = 65 Min = 13	13-31	1	Deficiente
		32-48	2	Regular
		49-65	3	Bueno

Nota: Obtenido de la encuesta

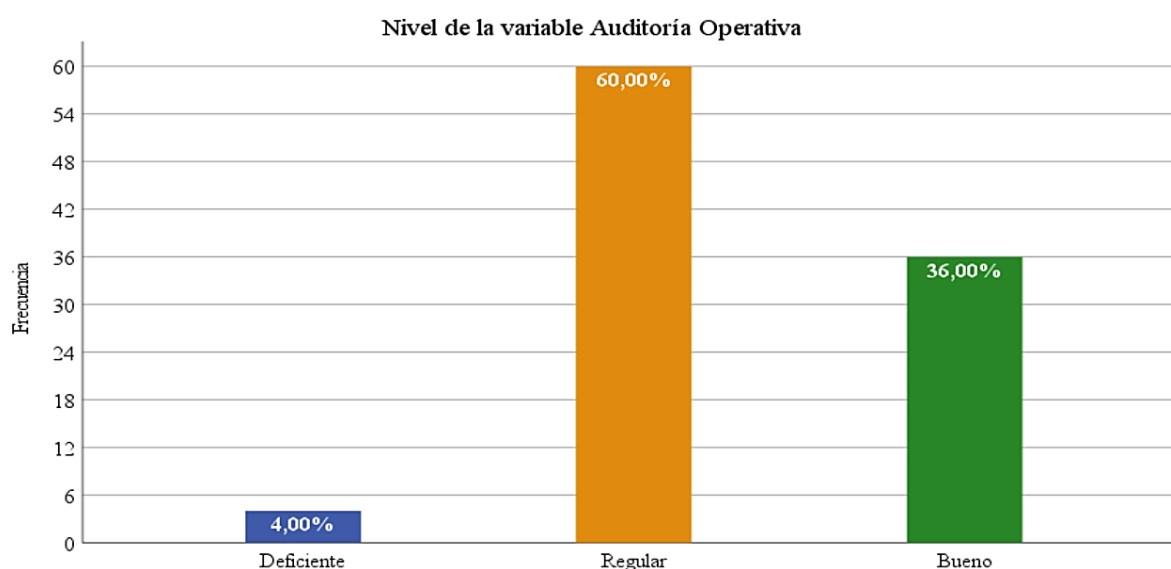
Tabla 6*Baremos para la variable Rendimiento económico financiero*

Variable	Puntaje	Rangos		Nivel
Rendimiento económico financiero	Max = 60	12-28	1	Deficiente
		29-44	2	Regular
	Min = 12	45-60	3	Bueno

Nota: Obtenido de la encuesta

5.1.1. Nivel de la variable: Auditoría Operativa**Tabla 7***Nivel de la variable Auditoría Operativa*

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Auditoría Operativa	Deficiente	1	4%
	Regular	15	60%
	Bueno	9	36%

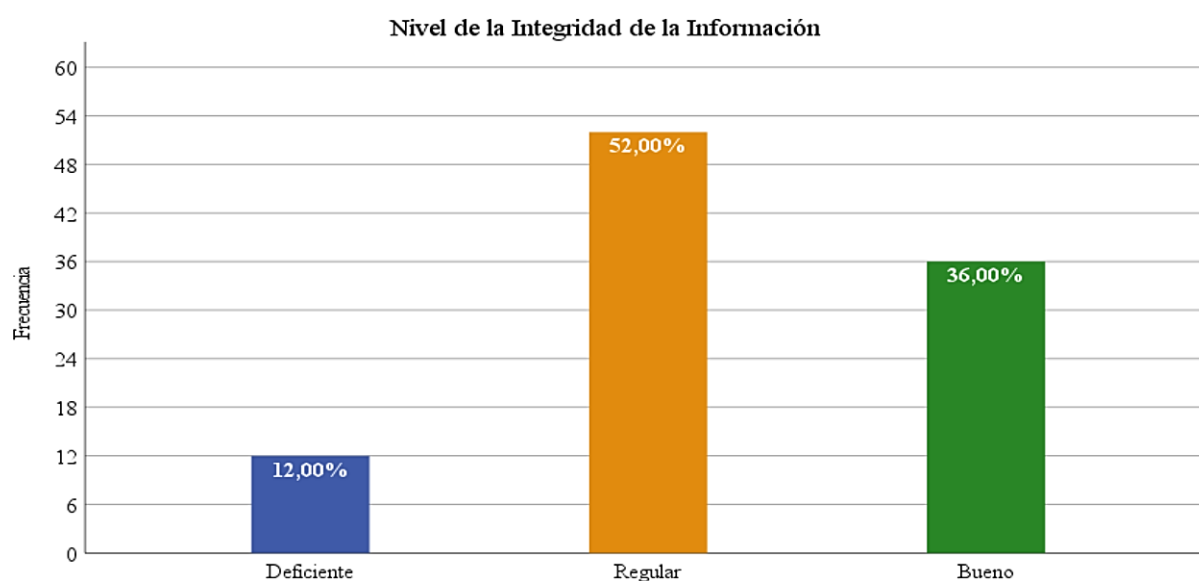
Figura 1*Nivel de la variable Auditoría Operativa**Nota: Obtenido de la encuesta***Interpretación:**

Según los resultados presentados en la tabla y gráfico anteriores, basados en la encuesta aplicada a 25 colaboradores del área de Administración y Finanzas, se observa que, respecto a la variable independiente (Auditoría Operativa), el 4 % de los encuestados (equivalente a 1 trabajador) considera que el nivel es deficiente. Por otro lado, el 60 % (15 trabajadores) lo califica como regular, mientras que el 36 % restante (9 trabajadores) opina que el nivel es bueno.

5.1.2. Nivel de la dimensión: Integridad de la Información

Tabla 8*Nivel de la dimensión Integridad de la Información*

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Integridad de la Información	Deficiente	3	12%
	Regular	13	52%
	Bueno	9	36%

Figura 2*Nivel de dimensión Integridad de la Información**Nota: Obtenido de la encuesta***Interpretación:**

Según los resultados presentados en la tabla y gráfico anteriores, basados en la encuesta aplicada a 25 colaboradores del área de Administración y Finanzas, se observa que, respecto a la dimensión Integridad de la Información, el 12 % de los encuestados (equivalente a 3 trabajadores)

considera que el nivel es deficiente. Por otro lado, el 52 % (13 trabajadores) lo califica como regular, mientras que el 36 % restante (9 trabajadores) opina que el nivel es bueno.

5.1.3. Nivel de la dimensión: Cumplimiento de políticas

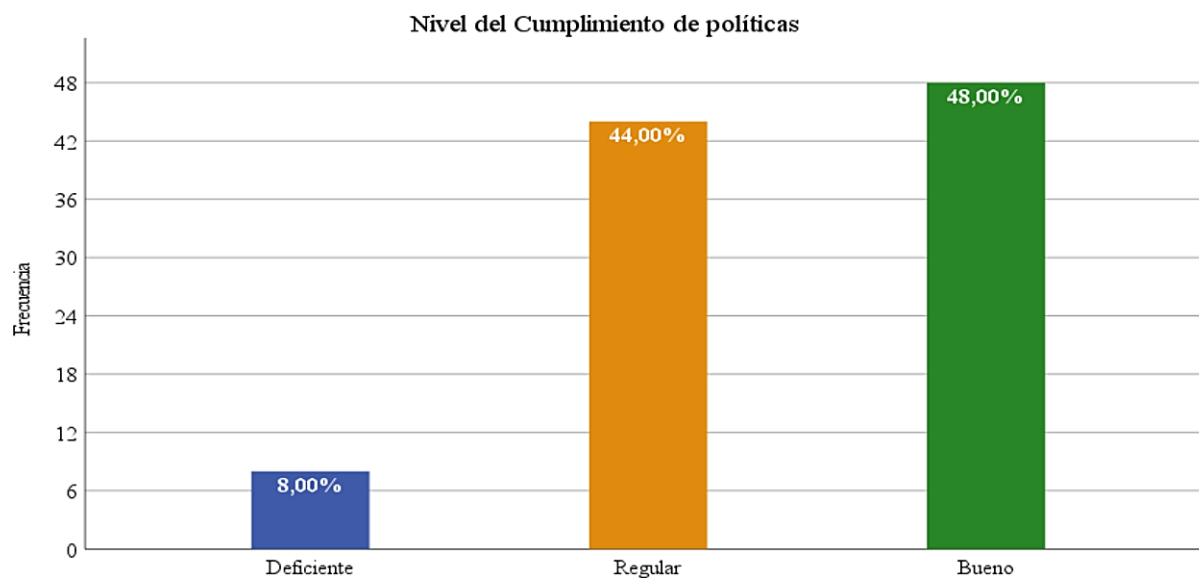
Tabla 9

Nivel de la dimensión Cumplimiento de políticas

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Cumplimiento de políticas	Deficiente	2	8%
	Regular	11	44%
	Bueno	12	48%

Figura 3

Nivel de dimensión Cumplimiento de políticas



Nota: Obtenido de la encuesta

Interpretación:

Según los resultados presentados en la tabla y gráfico anteriores, basados en la encuesta aplicada a 25 colaboradores del área de Administración y Finanzas, se observa que, respecto a la dimensión Cumplimiento de políticas, el 8 % de los encuestados (equivalente a 2 trabajadores) considera que el nivel es deficiente. Por otro lado, el 44 % (11 trabajadores) lo califica como regular, mientras que el 48 % restante (12 trabajadores) opina que el nivel es bueno.

5.1.4. Nivel de la dimensión: Eficiencia y Control Financiero

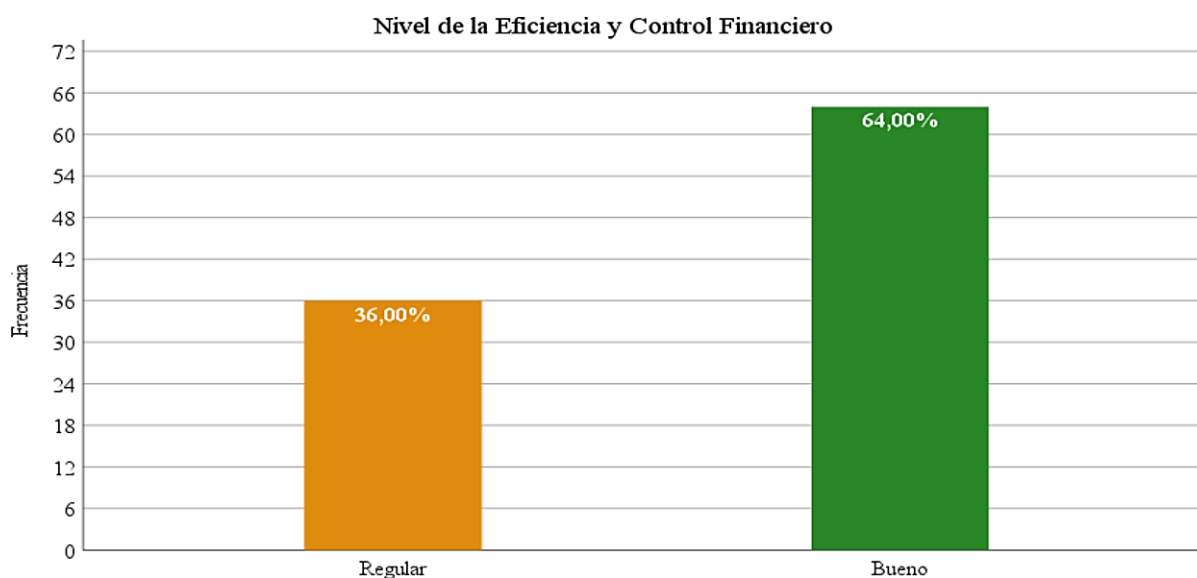
Tabla 10

Nivel de la dimensión Eficiencia y Control Financiero

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Eficiencia y Control Financiero	Regular	9	36%
	Bueno	16	64%

Figura 4

Nivel de dimensión Eficiencia y Control Financiero



Nota: Obtenido de la encuesta

Interpretación:

Según los resultados presentados en la tabla y gráfico anteriores, basados en la encuesta aplicada a 25 colaboradores del área de Administración y Finanzas, se observa que, respecto a la dimensión Eficiencia y Control Financiero, el 36 % (9 trabajadores) lo califica como regular, mientras que el 64 % restante (16 trabajadores) opina que el nivel es bueno.

5.1.5. Nivel de la variable: Rendimiento económico financiero

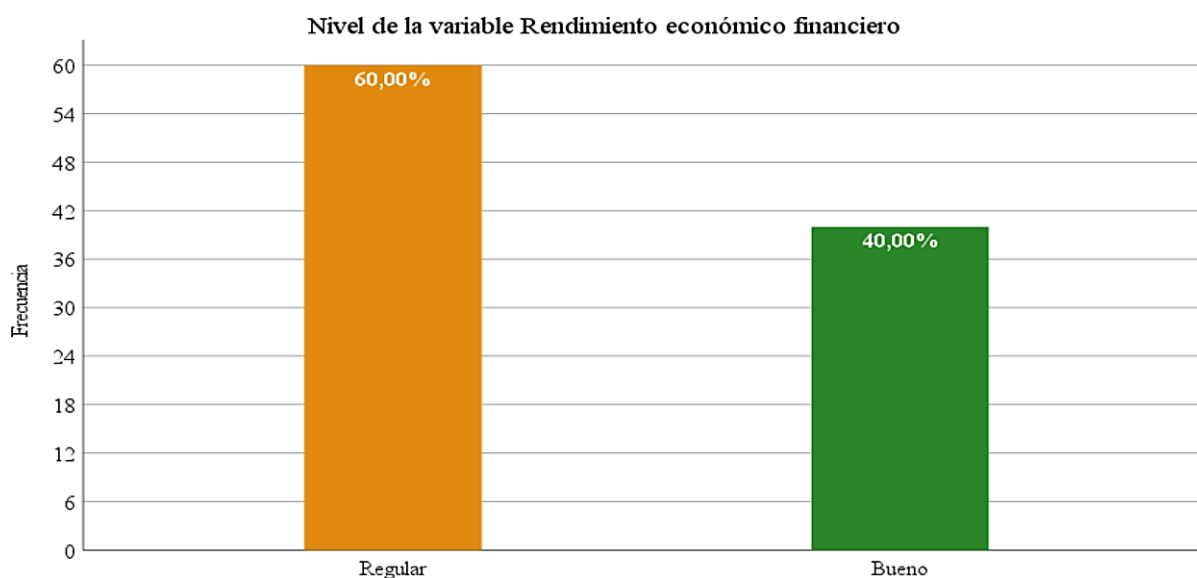
Tabla 11

Nivel de la variable Rendimiento económico financiero

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Rendimiento económico financiero	Regular	15	60%
	Bueno	10	40%

Figura 5

Nivel de la variable Rendimiento económico financiero



Nota: Obtenido de la encuesta

Interpretación:

Según los resultados presentados en la tabla y gráfico anteriores, basados en la encuesta aplicada a 25 colaboradores del área de Administración y Finanzas, se observa que, respecto a la variable dependiente (Rendimiento económico financiero), el 60 % (15 trabajadores) lo califica como regular, mientras que el 40 % restante (10 trabajadores) opina que el nivel es bueno.

5.1.6. Nivel de la dimensión: Retorno de inversión

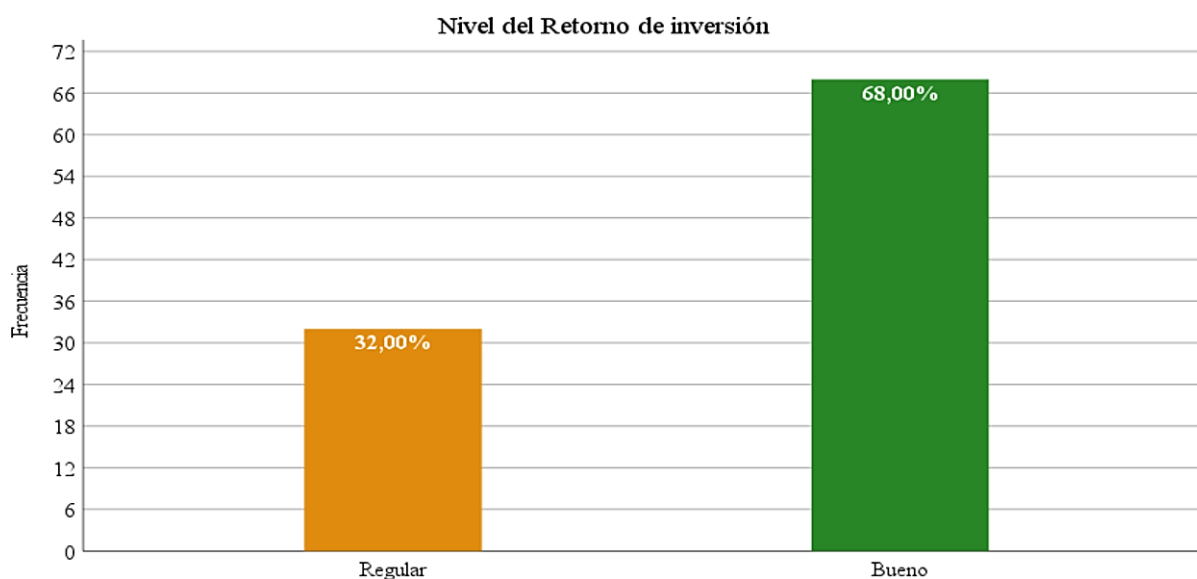
Tabla 12

Nivel de la dimensión Retorno de inversión

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Retorno de inversión	Regular	8	32%
	Bueno	17	68%

Figura 6

Nivel de dimensión Retorno de inversión



Nota: Obtenido de la encuesta

Interpretación:

Según los resultados presentados en la tabla y gráfico anteriores, basados en la encuesta aplicada a 25 colaboradores del área de Administración y Finanzas, se observa que, respecto a la dimensión Retorno de inversión, el 32 % (8 trabajadores) lo califica como regular, mientras que el 68 % restante (17 trabajadores) opina que el nivel es bueno.

5.1.7. Nivel de la dimensión: Flujo de caja

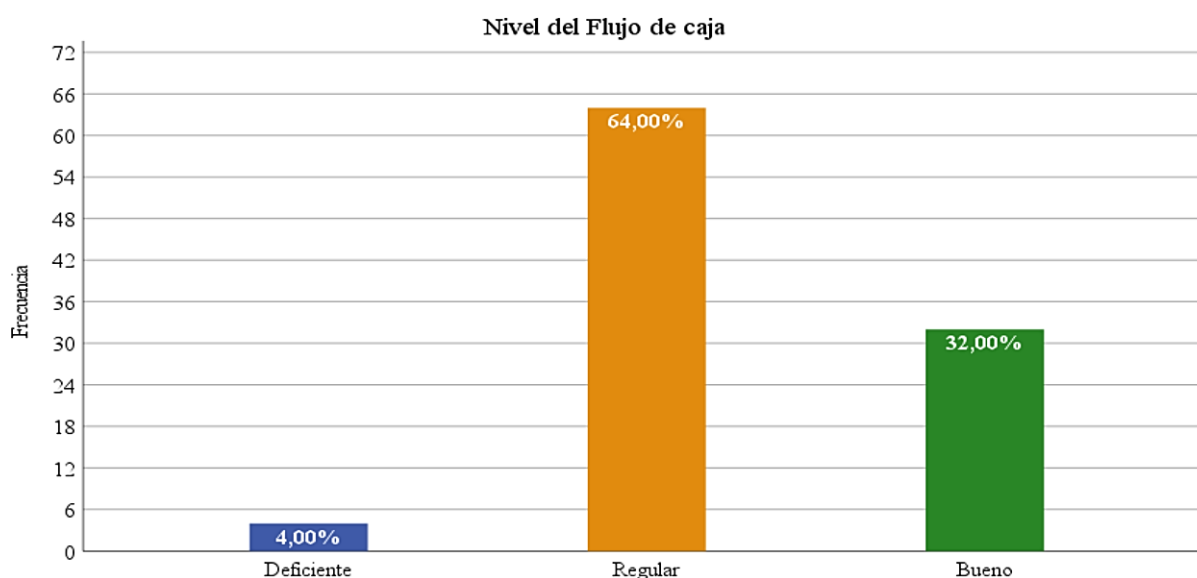
Tabla 13

Nivel de la dimensión Flujo de caja

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Flujo de caja	Deficiente	1	4%
	Regular	16	64%
	Bueno	8	32%

Figura 7

Nivel de dimensión Flujo de caja



Nota: Obtenido de la encuesta

Interpretación:

Según los resultados presentados en la tabla y gráfico anteriores, basados en la encuesta aplicada a 25 colaboradores del área de Administración y Finanzas, se observa que, respecto a la dimensión Flujo de caja, el 4 % de los encuestados (equivalente a 1 trabajador) considera que el nivel es deficiente. Por otro lado, el 64 % (16 trabajadores) lo califica como regular, mientras que el 32 % restante (8 trabajadores) opina que el nivel es bueno.

5.1.8. Nivel de la dimensión: Liquidez

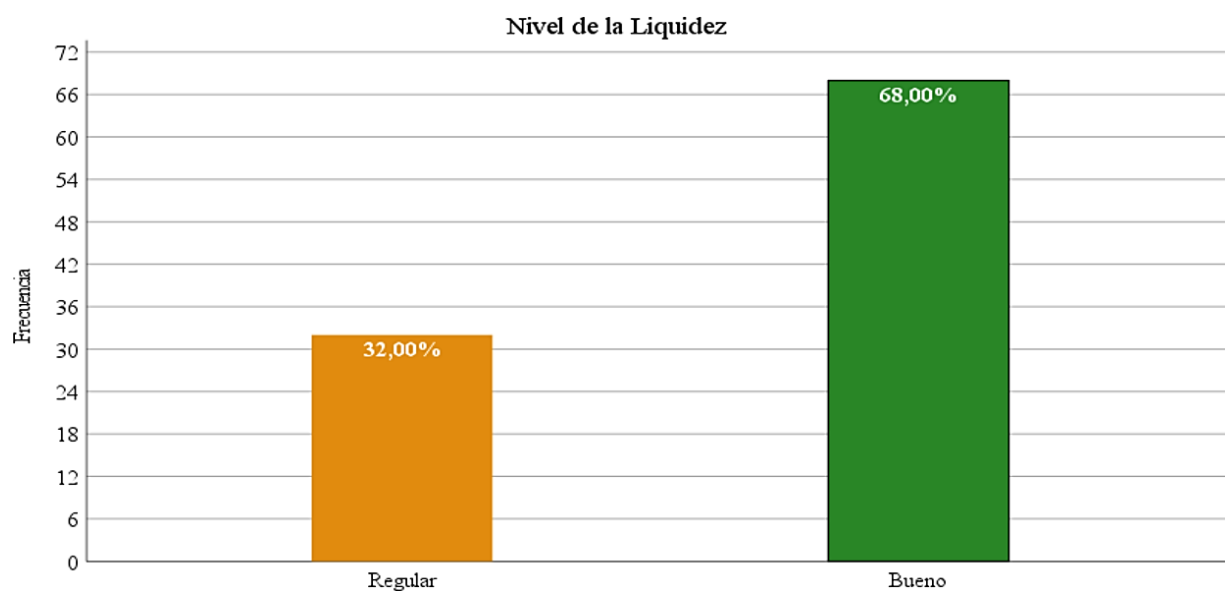
Tabla 14

Nivel de la dimensión Liquidez

Variable	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Liquidez	Regular	8	32%
	Bueno	17	68%

Figura 8

Nivel de dimensión Liquidez



Nota: Obtenido de la encuesta

Interpretación:

Según los resultados presentados en la tabla y gráfico anteriores, basados en la encuesta aplicada a 25 colaboradores del área de Administración y Finanzas, se observa que, respecto a la dimensión Liquidez, el 32 % (8 trabajadores) lo califica como regular, mientras que el 68 % restante (17 trabajadores) opina que el nivel es bueno.

5.2. Pruebas estadísticas

En esta sección se lleva a cabo el desarrollo de las pruebas de hipótesis, las cuales fueron aplicadas utilizando inicialmente la prueba de normalidad, seguida del análisis de correlación, según correspondía al enfoque estadístico adoptado.

Tabla 15

Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Auditoría Operativa	0,079	25	0,200	0,973	25	0,733
Rendimiento económico	0,124	25	0,200	0,949	25	0,237
Financiero						

Nota: *Datos obtenidos por SPSS*

Dado que el tamaño de la muestra no supera los 30 elementos, se procede a realizar un examen basado en la prueba de Shapiro-Wilk.

Criterio:

H0: La variable presenta una distribución normal.

H1: La variable presenta una distribución no normal.

Lectura de P. valor:

Si $p\text{-valor} \leq 0.05$, entonces se rechaza la H0.

Si $p\text{-valor} > 0,05$, entonces se acepta la H0.

Decisión estadística:

De acuerdo con la tabla resultado de la prueba de normalidad, se puede observar que las variables y dimensiones superan el nivel de significancia ($p > 0.05$), lo que indica que se acepta la hipótesis nula. Es así como, se puede concluir que la muestra sigue una distribución normal. Debido a ello, se opta por hacer uso del índice de correlación Pearson como herramienta de análisis.

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y el rendimiento económico financiero de una agencia de medios.

Tabla 16

Correlación entre auditoría operativa y rendimiento económico financiero

		Auditoría Operativa
Rendimiento económico financiero	Correlación de Pearson	0,804
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	25

***.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Obtenido de la manipulación de información mediante IBM SPSS.

Hipótesis:

H0: No existe relación significativa entre la auditoría operativa y el rendimiento económico financiero de una agencia de medios.

H1: Existe relación significativa entre la auditoría operativa y el rendimiento económico financiero de una agencia de medios.

Decisión e interpretación:

Lectura de P. valor:

Si $p\text{-valor} \leq 0.05$, entonces se rechaza la H0.

Si $p\text{-valor} > 0,05$, entonces se acepta la H_0 .

Figura 9

Interpretación de los valores que entrega el coeficiente de Pearson



Nota. Obtenido de Cuellar et al., 2018.

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla N° 16, se confirma la existencia de una relación significativa entre la auditoría operativa y el rendimiento económico financiero de la agencia de medios objeto de estudio. Como se observa, el valor p es de 0,000, inferior al nivel de significancia 0,05 lo que indica que el modelo es estadísticamente válido. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). En consecuencia, se concluye que la auditoría operativa se relaciona significativamente con el rendimiento económico financiero de la agencia de medios, con un nivel de determinación de 80.4%, lo que representa una relación positiva alta entre ambas variables. Esto evidencia que, a mayor eficacia en los procesos de auditoría operativa, mejor será el desempeño económico-financiero de la organización.

Hipótesis específica 1

Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y el retorno de inversión de una agencia de medios.

Tabla 17*Correlación entre auditoría operativa y retorno de inversión*

		Auditoría Operativa
Retorno de Inversión	Correlación de Pearson	0,689
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	25

****.** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Nota. Obtenido de la manipulación de información mediante IBM SPSS.

Hipótesis:

H0: No existe una relación significativa entre la auditoría operativa y el retorno de inversión de una agencia de medios.

H1: Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y el retorno de inversión de una agencia de medios.

Lectura de P. valor:

Si $p\text{-valor} \leq 0.05$, entonces se rechaza la H0.

Si $p\text{-valor} > 0,05$, entonces se acepta la H0.

Decisión e interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla N° 17, se confirma la existencia de una relación significativa entre la auditoría operativa y el retorno de inversión de la agencia de medios objeto de estudio. Como se observa, el valor p es de 0,000, inferior al nivel de significancia 0,05 lo que indica que el modelo es estadísticamente válido. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1). En consecuencia, se concluye que la auditoría operativa se relaciona significativamente con el retorno de inversión de la agencia de medios, con un nivel de determinación de 68.9%, lo que representa una relación positiva moderada entre ambas

variables. Esto evidencia que, a mayor eficacia en los procesos de auditoría operativa, mejor será el retorno de inversión de la organización.

Hipótesis específica 2

Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y el flujo de caja de una agencia de medios.

Tabla 18

Correlación entre auditoría operativa y flujo de caja

		Auditoría Operativa
Flujo de caja	Correlación de Pearson	0,779
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	25

****.** *La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).*

Nota. Obtenido de la manipulación de información mediante IBM SPSS.

Hipótesis:

H0: No existe una relación significativa entre la auditoría operativa y el flujo de caja de una agencia de medios.

H1: Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y el flujo de caja de una agencia de medios.

Lectura de P. valor:

Si $p\text{-valor} \leq 0.05$, entonces se rechaza la H0.

Si $p\text{-valor} > 0,05$, entonces se acepta la H0.

Decisión e interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla N° 18, se confirma la existencia de una relación significativa entre la auditoría operativa y el flujo de caja de la agencia de medios

objeto de estudio. Como se observa, el valor p es de 0,000, inferior al nivel de significancia 0,05 lo que indica que el modelo es estadísticamente válido. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). En consecuencia, se concluye que la auditoría operativa se relaciona significativamente con el flujo de caja de la agencia de medios, con un nivel de determinación de 77.9%, lo que representa una relación positiva alta entre ambas variables. Esto evidencia que, a mayor eficacia en los procesos de auditoría operativa, mejor será el flujo de caja de la organización.

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y la liquidez de una agencia de medios.

Tabla 19

Correlación entre auditoría operativa y liquidez

		Auditoría Operativa
Liquidez	Correlación de Pearson	0,667
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	25

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. Obtenido de la manipulación de información mediante IBM SPSS.

Hipótesis:

H0: No existe una relación significativa entre la auditoría operativa y la liquidez de una agencia de medios.

H1: Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y la liquidez de una agencia de medios.

Lectura de P. valor:

Si $p\text{-valor} \leq 0.05$, entonces se rechaza la H_0 .

Si $p\text{-valor} > 0,05$, entonces se acepta la H_0 .

Decisión e interpretación:

De acuerdo con los resultados obtenidos en la Tabla N° 19, se confirma la existencia de una relación significativa entre la auditoría operativa y la liquidez de la agencia de medios objeto de estudio. Como se observa, el valor p es de 0,000, inferior al nivel de significancia 0,05 lo que indica que el modelo es estadísticamente válido. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_1). En consecuencia, se concluye que la auditoría operativa relaciona significativamente con la liquidez de la agencia de medios, con un nivel de determinación de 77.9%, lo que representa una relación positiva moderada entre ambas variables. Esto evidencia que, a mayor eficacia en los procesos de auditoría operativa, mejor será la liquidez de la organización.

VI. DISCUSIÓN

6.1. Aporte de la investigación

La presente investigación aporta de manera significativa al entendimiento del rol de la auditoría operativa en el contexto específico de las agencias de medios y publicidad en el Perú, un sector que, si bien maneja altos volúmenes de recursos y operaciones complejas, ha sido poco explorado desde una perspectiva de control interno y eficiencia operativa. Esta investigación ofrece las siguientes contribuciones relevantes:

- a) Expansión del marco conceptual sobre auditoría operacional: El estudio contribuye al desarrollo del conocimiento en auditoría operativa al proporcionar evidencia empírica sobre su relación positiva con el rendimiento económico en organizaciones del sector publicitario. Se examina específicamente su efecto en aspectos como la confiabilidad informativa, el seguimiento normativo interno y la supervisión financiera, adaptando principios tradicionales de control organizacional al entorno dinámico de la publicidad contemporánea.
- b) Impacto en prácticas de administración financiera: El estudio proporciona datos cruciales para ejecutivos y especialistas en auditoría y finanzas, permitiéndoles reconocer oportunidades de desarrollo organizacional. Los hallazgos cuantitativos que evidencian incrementos notables en métricas clave como beneficio sobre inversión (68.9%), disponibilidad de efectivo (77.9%) y capacidad de pago (66.7%) fundamentan la asignación de recursos a esta función como estrategia para maximizar el desempeño económico.
- c) Optimización de procesos organizacionales: Al establecer la correlación favorable entre procedimientos eficaces de auditoría operativa y resultados económicos positivos, esta

investigación promueve un modelo de gestión que favorece la claridad y rentabilidad en la administración de activos corporativos, reconfigurando la percepción de las funciones auditoras desde una obligación financiera hacia una inversión estratégica con beneficios medibles en entornos empresariales altamente competitivos.

6.2. Comparación de los resultados de la investigación con estudios previos

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 16, correspondiente a la hipótesis general, se identificó una correlación de Pearson de 0.804 y un nivel de significancia de 0.000, evidenciando una relación positiva y moderada entre la auditoría operativa y el rendimiento económico financiero en la agencia de medios analizada. Tales resultados corroboran los hallazgos de investigaciones realizadas en otros estudios, como el planteado por Porras Carrera (2022) quien también identificó una correlación positiva y significativa del 54% entre la auditoría operativa y la gestión financiera, con un valor de significancia de 0.002 aceptando de ese modo la hipótesis de que la auditoría operativa sí influye en la gestión financiera en las empresas de Pinturas y Solventes del distrito de Carabayllo ubicado en Lima, afirmando los resultados que se han obtenido.

Asimismo, Moya García (2021), encontró en su estudio una correlación directa de 0.891 entre las variables, con un nivel de significancia de 0.000, lo que le permitió confirmar su hipótesis respecto a la existencia de una relación directa y significativa entre la práctica de la auditoría y su influencia en la optimización de la rentabilidad financiera en las Sociedades Anónimas del Distrito de Huacho. De igual modo, Flores Medina (2021), determinó tras el análisis e interpretación de sus encuestas que la Auditoría operativa tiene una influencia directa con la rentabilidad económica y financiera de las empresas de transporte.

En relación con la hipótesis específica 1, según lo mostrado en la tabla 17, se obtuvo un coeficiente de correlación Pearson de 0.689 y un nivel de significancia de 0.000, lo que permite

afirmar que existe una relación positiva y fuerte entre la auditoria operativa y el retorno de inversión de la agencia de medios analizada. Estos resultados son consistentes con lo reportado por Flores Medina (2021), quien identifico que las compañías de transporte turístico, como Avalos Tours EIRL la empresa estudiada, alcanza rentabilidad financiera siempre que implemente controles financieros adecuados y oportunos. Asimismo, Porras Carrera (2022), concluyo mediante el Rho Spearman, que la auditoria operativa si influye en las decisiones de inversión de las empresas de pinturas y solventes en Carabayllo, presentando una correlación del 43.4% entre ambas variables, y una significancia de 0.017 aceptando la hipótesis alternativa. De igual modo con lo encontrado por Carbajal y Rondinel (2023), donde se rechazó la hipótesis nula debido a que el valor calculado de χ^2 fue mayor al valor crítico ($66.279 > 12.59$) lo que les permitió confirmar que la eficiencia en el uso de recursos incide de manera significativa en el nivel de utilidad de las empresas comerciales del distrito de Santiago de Surco.

En cuanto a la hipótesis específica 2, los resultados presentados en la tabla 18 indican un coeficiente de correlación Pearson de 0.779 y un valor de significancia de 0.000, lo que respalda que existe una relación positiva y significativa entre la auditoria operativa y el flujo de caja de la empresa de medios analizada. Para la hipótesis específica 3, el análisis reveló un coeficiente de Pearson de 0,667 con un nivel de significancia de 0,000, lo determina una correlación moderada y positiva entre la auditoría operativa y la liquidez en la agencia de medios estudiada, de esta manera, se confirma que el desempeño de los controles operativos influye de manera significativa en la capacidad de la agencia para transformar sus activos en efectivo, con un grado de determinación del 66,7 %, estos resultados van en concordancia con los resultados obtenidos por Peña Lopez y Ganem Ortega (2020), donde analizaron la empresa Casa Cristal Montería S.A.S y descubrieron que tras realizar una auditoría operativa encontraron gastos no relacionados con el negocio

principal, lo que afectaba negativamente las ganancias y reducía la capacidad de pago de la empresa. Esto ocurría porque la empresa no tenía un buen sistema de control, lo que dificultaba supervisar adecuadamente el dinero que entraba y salía. Nuestro estudio muestra la misma conexión clara: cuando la auditoría operativa es deficiente, el manejo del dinero también lo es, confirmando así que ambos aspectos están directamente relacionados.

6.3. Validación de la teoría referente

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten validar los fundamentos teóricos que sustentan la auditoría operativa como herramienta estratégica para mejorar el desempeño económico-financiero de las organizaciones. En concordancia con lo planteado por Ruíz (2005), se evidenció que la auditoría operativa, al evaluar la integridad de la información, el cumplimiento de políticas y el control financiero, contribuye significativamente a optimizar los recursos, reducir riesgos y mejorar la toma de decisiones.

Asimismo, los hallazgos refuerzan los planteamientos de Koontz y O'Donnell (1976), sobre el control interno como un sistema dinámico que permite supervisar el desempeño organizacional y corregir desviaciones de manera oportuna. En este estudio, la auditoría operativa se mostró como un mecanismo efectivo para alinear los procesos de la empresa con sus objetivos estratégicos, tal como lo señala la teoría del control interno.

De igual manera, la teoría de la eficiencia y eficacia de Drucker (1967), encuentra respaldo en los resultados obtenidos, al evidenciarse que una adecuada aplicación de la auditoría operativa no solo mejora la eficiencia en el uso de los recursos, sino que también contribuye a alcanzar los fines organizacionales, reflejándose en indicadores como el retorno de inversión, el flujo de caja y la liquidez. Así, se confirma que el enfoque operativo y estratégico de la auditoría impacta positivamente en el rendimiento financiero de las organizaciones.

6.4. Limitaciones del estudio

El presente trabajo presenta ciertas limitaciones que pueden haber influido en el alcance y generalización de los resultados:

- a) Escasa literatura del sector: Existe una escasa cantidad de estudios previos que analicen la auditoría operativa específicamente en el sector publicitario y de medios, tanto a nivel nacional como internacional, lo que dificulta la comparación de resultados y evidencia la necesidad de seguir investigando este ámbito.
- b) Ámbito de estudio limitado: La investigación se realizó en una sola organización dentro del sector publicitario, lo cual, aunque permite un análisis profundo y detallado, restringe la generalización de los resultados a otras empresas con características diferentes en términos de tamaño, estructura organizacional o posicionamiento en el mercado.

6.5. Agenda futura de la investigación

Considerando los hallazgos y limitaciones de la presente investigación, se proponen las siguientes líneas de investigación para el desarrollo futuro de este campo:

- a) Ampliar el alcance de la investigación mediante estudios comparativos que involucren múltiples agencias de medios y publicidad con características diversas con el enfoque de validar la consistencia de los resultados en diferentes contextos organizacionales y establecer patrones más generalizados para este ámbito.
- b) Implementar un modelo mixto de investigación que explore la integración de variables cualitativas, como la satisfacción de los clientes, el clima organizacional de la empresa y la percepción de los colaboradores en el análisis del impacto de la auditoría operativa. Este enfoque permitiría obtener una visión más holística de los beneficios que trascienden los indicadores puramente financieros.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una relación significativa y positiva entre la auditoría operativa y el rendimiento económico-financiero de la agencia de medios estudiada. La eficacia de los controles operativos impacta directamente en indicadores como el retorno de inversión, el flujo de caja y la liquidez, lo que demuestra el valor estratégico de esta herramienta para la gestión empresarial.
2. La auditoría operativa influye de manera moderada en el retorno de inversión, ya que permite identificar ineficiencias, corregir procesos y optimizar el uso de los recursos, lo cual contribuye a mejorar la rentabilidad de la empresa.
3. Se identificó una alta correlación entre la auditoría operativa y el flujo de caja, lo que evidencia que una adecuada supervisión y control de procesos financieros mejora la disponibilidad de efectivo y fortalece la capacidad de respuesta económica de la organización.
4. La relación entre la auditoría operativa y la liquidez también resultó significativa. Una gestión eficiente de los procesos operativos permite a la empresa cumplir oportunamente con sus obligaciones de corto plazo, lo cual mejora su estabilidad financiera.
5. Cabe precisar que, si bien la empresa denomina a su área como “auditoría operativa”, en la práctica se trata de un control concurrente interno, ya que no cumple con los principios de independencia ni con la estructura necesaria para una auditoría operativa formal. Esta situación responde a decisiones internas propias de una empresa privada, pero no se ajusta al concepto profesional de auditoría.

RECOMENDACIONES

1. Para la hipótesis general, se sugiere fortalecer el área de auditoría operativa, mediante la implementación de manuales de procedimientos, políticas claras y estándares de control alineados con las mejores prácticas, a fin de garantizar uniformidad y eficiencia en las evaluaciones. Así como capacitar de forma continua al personal involucrado en procesos de auditoría y gestión financiera, con énfasis en el uso de herramientas digitales, gestión por procesos y control de riesgos, para asegurar una mayor calidad en las acciones de control interno.
2. Respecto a la primera hipótesis específica se recomienda establecer indicadores de desempeño que permitan evaluar periódicamente el impacto de la auditoría operativa en los resultados económicos de la agencia, promoviendo una cultura de mejora permanente basada en evidencia.
3. Para la segunda hipótesis específica se recomienda automatizar los procesos clave, como la facturación, asignación de comisiones y seguimiento de pagos, a través de un mejor aprovechamiento del ERP de la empresa, lo cual reduciría errores manuales y mejoraría la eficiencia operativa. Asimismo, ampliar el alcance de la auditoría operativa hacia áreas estratégicas de la empresa, incluyendo la gestión de relaciones con proveedores y clientes, para asegurar una supervisión integral de los procesos que impactan en la rentabilidad y sostenibilidad del negocio.
4. En cuanto a la tercera hipótesis específica, se recomienda establecer políticas claras para la gestión de pagos y cobros, así como optimizar los procesos de facturación y recuperación de cuentas por cobrar. Esto asegurará una mayor disponibilidad de efectivo

para cumplir con las obligaciones financieras a corto plazo y mejorar la salud financiera de la organización.

REFERENCIAS

- Arevalo Paredes, H. (2022). *Auditoría operativa y gestión empresarial del sector agroforestal en el Distrito de Tarapoto, 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/110565>
- Bermúdez León, M. J. (2020). Integridad de los datos. Universidad San Marcos. <https://repositorio.usam.ac.cr/xmlui/bitstream/handle/11506/2124/LEC%20ING%20SIST%200068%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Brigham, E. F. & Ehrhardt, M. C. (2016). *Financial management: Theory & practice* (16th ed.). Cengage Learning.
[http://121.121.140.173:8887/filessharing/kohasharedfolders/Financial%20Management-theory%20&%20practice%2016th%20ed.%20\(2020\).pdf](http://121.121.140.173:8887/filessharing/kohasharedfolders/Financial%20Management-theory%20&%20practice%2016th%20ed.%20(2020).pdf)
- Calderon Alberto, V. y Ancco Alave, D. (2023). *Auditoria operativa y su incidencia en la gestión contable de la financiera MIBANCO S.A - Yunguyo - 2022*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma de Ica]. <https://hdl.handle.net/20.500.14441/2653>
- Carbajal, C. y Rondinel, C. (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*. [Tesis de pregrado, Universidad de San Martín de Porres]. USMP. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/13089>
- Celis, F. (2018, 22 de junio). Empresas pierden más de 5 mdp por riesgos tecnológicos, legales y financieros. *Forbes México*. <https://forbes.com.mx/empresas-pierden-mas-de-5-mdp-por-riesgos-tecnologicos-legales-y-financieros/>
- Compagnie Française d'Assurance pour le Commerce Extérieur [COFACE]. (2024). *Más restricciones en los términos de crédito y mayores retrasos en los pagos en América Latina*. <https://www.coface.com.mx/noticias-economia-insights/mas-restricciones-en-los-terminos-de-credito-y-mayores-retrasos-en-los-pagos-en-america-latina>
- Cuéllar, J., Arciniegas, J. y Ortiz, J. (2018). *Modelo para la medición de QoE en IPTV*. Editorial Universidad Icesi. <http://dx.doi.org/10.18046/EUI/ee.3.2018>

- Cuevas Villegas, C. F. (2001). Medición del desempeño: retorno sobre inversión, ROI; ingreso residual, IR; valor económico agregado, EVA; análisis comparado. *Estudios Gerenciales*, 17(79).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232001000200001&lng=en&tlng=es
- Drucker, F. (1967). *The effective executive: The definitive guide to getting the right things done*. Harper & Row. <https://dtleadership.my/wp-content/uploads/2019/05/Drucker-2006-The-Effective-Executive-The-Definitive-Guide-to-Getting-the-Right-Things-Done.pdf>
- Fama, E. F. (1970). Efficient capital markets: A review of theory and empirical work. *Journal of Finance*, 25(2). <https://doi.org/10.2307/2325486>
- Fidias, G. A. (2012). *El proyecto de investigación* (6ta, ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme. <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Frank, Z. & Goyal, V. (2003). Testing the pecking order theory of capital structure. *Journal of Financial Economics*, 67(2). [https://doi.org/10.1016/S0304-405X\(02\)00252-0](https://doi.org/10.1016/S0304-405X(02)00252-0)
- Friedlob, G. T. y Plewa Jr, F. J. (1996). Understanding return on investment. Nueva York: John Wiley & Sons
- Guardiola Moreno, S. (2024, 8 de agosto). *Tu empresa pierde dinero por alguna de estas 5 causas (o por todas)*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/tu-empresa-pierde-dinero-por-alguna-de-estas-5-causas-sergio-yjppf/>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (5ta ed.). McGraw-Hill.
- Ibarra Mares, A. (2001). *Análisis de las dificultades financieras de las empresas en una economía emergente: las bases de datos y las variables independientes en el sector hotelero de la bolsa mexicana de valores*. [Tesis doctoral, Universidad autónoma de Barcelona].
<https://www.eumed.net/tesisdoctorales/2010/aim/FACTOR%20DE%20LIQUIDEZ.htm>

- Instituto Latinoamericano de Estudios Patrimoniales. (2021). *Política empresarial*.
<https://www.ilep.mx/post/pol%C3%ADtica-empresarial>
- Koontz, H. y O'Donnell, C. (1976). *Curso de administración moderna: un análisis de sistemas y contingencias de las funciones administrativas* (6a ed.).
- Flores Medina, D. (2021). *Auditoría operativa y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transporte turístico, caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, periodo 2015-2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. UNSAAC. <http://hdl.handle.net/20.500.12918/6283>
- Leary, T. & Roberts, R. (2010). The pecking order, debt capacity, and information asymmetry. *Journal of Financial Economics*, 95(3).
<https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2009.10.009>
- López del Castillo Wilderbeek, F. L. (2020). El retorno de la inversión en las relaciones públicas, una revisión bibliográfica / The return on investment in public relations, a bibliographic review. *Revista Internacional De Relaciones Públicas*, 10(20).
<https://doi.org/10.5783/revrrpp.v10i20.656>
- Martín-Guart, R. y Fernández, J. (2014). La Publicidad y la Agencia de Medios Frente al Cambio en el Ecosistema Mediático. *Cuadernos.info*, (34), 13-25.
<http://dx.doi.org/10.7764/cdi.34.572>
- Mendoza Flores, M. (2025). *La auditoría operativa su importancia en la gestión empresarial en las empresas comercializadoras de bicicletas Provincia de Lima 2023*. [Tesis de grado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<http://hdl.handle.net/20.500.14067/10411>
- Medina Briones, N. y Vera Poma, K. (2022). *Auditoría operativa y su incidencia en la toma de decisiones de “Comisariato Kerly” en la parroquia del Carmen, Cantón La Maná, periodo 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi].
<http://repositorio.utc.edu.ec/handle/27000/8529>
- Mendoza Flores, M., Castro Burgos, P., Suarez Almeida, M., Aspajo Torres, N., y Chávez Díaz, J. (2024). Pedaleando hacia el éxito: Cómo la auditoría operativa revoluciona la gestión empresarial en comercializadoras de bicicletas en Lima, Perú. En *A*

- multidisciplinaridade em foco: ensino, pesquisa e extensão - Volume 4* (pp. 95-107). Editora Científica Digital. <https://doi.org/10.37885/241118315>
- Muntané Relat, J. (2010). Introducción a la investigación básica. *Revista Andaluza de Patología Digestiva*, 33(3), 221. <https://www.sapd.es/rapd/2010/33/3>
- Myers, S. & Majluf, N. (1984). Corporate financing and investment decisions when firms have information that investors do not have. *Journal of Financial Economics*, 13(2). [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(84\)90023-0](https://doi.org/10.1016/0304-405X(84)90023-0)
- Ninabanda Landa, J. y Manobanda Manobanda, T. (2024). *Auditoría Operativa al Control Interno en el Área de Crédito y Cobranza en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa Ltda. en la Ciudad de Guaranda en el Año 2023*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Bolívar]. <https://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/7986>
- Ochoa Mamani, Y. (2022). *Auditoria operativa y su influencia en la recuperación de créditos PYME en castigo en el Banco de Crédito del Peru, oficina principal Cusco - periodo 2017*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/7512/253T20221207_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Opler, T., Pinkowitz, L., Stulz R., & Williamson, R. (1999). The determinants and implications of corporate cash holdings. *Journal of Financial Economics*, 52(1). [https://doi.org/10.1016/S0304-405X\(99\)00003-3](https://doi.org/10.1016/S0304-405X(99)00003-3)
- Ortíz, L. (2020). La auditoría de gestión en el Perú y su impacto en el desarrollo empresarial. *Gestión En El Tercer Milenio*, 23(46), 107-111. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009#:~:text=Usualmente%2C%20se%20prefieren%20valores%20de,0%2C90%20\(33\).](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000400009#:~:text=Usualmente%2C%20se%20prefieren%20valores%20de,0%2C90%20(33).)
- Oviedo, H. y Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580. <https://doi.org/10.15381/gtm.v23i46.19159>

- Peña López, A. y Ganem Ortega, J. (2020). *Desarrollo de Auditoría Operativa y financiera en la cuenta de ingresos en la empresa Casa Cristal Monteiro S.A.S. para el tercer trimestre del año 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia]. <https://hdl.handle.net/20.500.12494/20490>
- Peteraf, M. A., & Barney, J. B. (2003). Unraveling the resource-based tangle. *Managerial and Decision Economics*, 24(4). <https://doi.org/10.1002/mde.1126>
- Porras Carrera, D. (2022). *Auditoria operativa y su influencia en la gestión financiera en las empresas de Pinturas y Solventes, Carabayllo - Lima, 2021*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]. UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103168>
- Rondan Marquez, H. (2022). *La Auditoria Operativa y Gestión Administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores*. [Tesis de grado, Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2048>
- Ruiz Fonticiella, M., (2005). La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo (OCEX): El caso español. *Innovar*, 15(25), 120-137. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100008&lng=en&tlng=es
- Salcedo Gema, L. (2021). *Auditoria operativa al proceso de facturación en la sucursal de la empresa COHYM S.A, del cantón Guayaquil periodo 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad San Gregorio de Portoviejo]. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec/handle/123456789/1971>
- Salguero Vivanco, F. (2024). *Auditoría Operativa para medir la eficiencia de la compañía de transporte en tricimoto 19 de mayo S.A., La Maná provincia del Cotopaxi, año 2022*. [Tesis de grado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/7611>
- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). *Análisis de rentabilidad de la empresa*. <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/control-financiero.html>
- Santander (2022). *Control financiero: qué es, objetivos e implementación*. Santander Open Academy. <https://www.santanderopenacademy.com/es/blog/control-financiero.html>

- Villa Ortega, D. (2018). *El flujo de caja como herramienta financiera para la toma de decisiones gerenciales*. [Tesis de posgrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/2045>
- Vintimilla, J., y Osorio, D. (2012). *Guía para la elaboración del estado de flujo de efectivo según NIIF para PYMES método directo*. [Tesis de grado, Cuenca: Universidad de Cuenca]. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1309>
- Yáñez Oñate, J. (2022). *Auditoría operativa a la compañía de fabricación y distribución de miel y melaza Freire Freimiel S.A. ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, periodo 2019*. [Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/12345>

ANEXOS

Anexo A

Matriz de consistencia				
Relación de la auditoría operativa con el rendimiento económico financiero de una agencia de medios, Lima 2024				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable independiente (X): Auditoría operativa	Enfoque: Cuantitativo
¿Qué relación existe entre la auditoría operativa y el rendimiento económico financiero de una agencia de medios?	Determinar la relación entre la auditoría operativa y el rendimiento económico financiero de una agencia de medios.	Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y el rendimiento económico financiero de una agencia de medios.		Diseño de la investigación: No experimental
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable dependiente (Y): Rendimiento económico financiero	Tipo de investigación: Básica Nivel de Investigación Correlacional
¿Qué relación existe entre la auditoría operativa y el retorno de inversión de una agencia de medios?	Establecer la relación entre la auditoría operativa y el retorno de inversión de una agencia de medios.	Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y el retorno de inversión de una agencia de medios.		Tipo de muestreo: Muestreo por conveniencia
¿Qué relación existe entre la auditoría operativa y el flujo de caja de una agencia de medios?	Identificar la relación entre la auditoría operativa y el flujo de caja de una agencia de medios.	Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y el flujo de caja de una agencia de medios.		Población: Auditores internos de la compañía
¿Qué relación existe entre la auditoría operativa y la liquidez de una agencia de medios?	Evaluar la relación entre la auditoría operativa y la liquidez de una agencia de medios.	Existe una relación significativa entre la auditoría operativa y la liquidez de una agencia de medios.		Muestra: 25 auditores Unidad de análisis: Agencia de medios y publicidad
				Técnica de Recolección de Datos: Encuesta
				Instrumento: Cuestionario

Anexo B

Validaciones de expertos

Título: Relación de la auditoría operativa con el rendimiento económico financiero de una agencia de medios, Lima 2024

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

“Auditoría Operativa”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Integridad de la Información								
1	Los procesos de verificación permiten asignar correctamente los presupuestos de compras	X		X		X		
2	Los procesos de validación de información son ágiles y efectivos.	X		X		X		
3	La distinción entre compras directas e intermediadas se gestiona adecuadamente.	X		X		X		
4	Las facturas son registradas correctamente en el sistema Advertmind.	X		X		X		
5	Existe un flujo apropiado de automatización en los procesos de registro de documentos de compra	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Cumplimiento de políticas y protocolos								
6	Existe una política para el proceso de facturación a clientes	X		X		X		
7	La política para el proceso de facturación a clientes es revisada periódicamente	X		X		X		
8	Existe una política para el proceso de compra de medios	X		X		X		
9	La política para el proceso de compras de medios es revisada periódicamente	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Eficiencia y Control Financiero								
10	Existe un control para la asignación de comisiones según las condiciones de cada cliente	X		X		X		
11	Es eficiente el control de la asignación de comisiones según las condiciones de cada cliente	X		X		X		
12	Es aplicable los controles de determinación de saldos de las facturaciones adelantadas	X		X		X		
13	Son eficientes los controles aplicados en la determinación de saldos de las facturaciones adelantadas de los clientes	X		X		X		

Observaciones: _____ Opinión

de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Monterroso Unuysuncco Nilda Irma _____ DNI: 07515921 _____

Especialidad del validador: Mag. En Tributación y docente de la UNMSM _____

- * **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- * **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- * **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

23 de Marzo del 2025



Firma del experto informante

Título: Relación de la auditoría operativa con el rendimiento económico financiero de una agencia de medios, Lima 2024

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

“Rendimiento económico financiero”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
DIMENSIÓN 1: Retorno de inversión		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Existen metas establecidos por cada cliente	X		X		X		
2	El ROI (retorno de inversión) en los proyectos con clientes cumple con las metas establecidas	X		X		X		
3	La correcta asignación de comisiones contribuye positivamente al rendimiento financiero por cada cliente de la empresa.	X		X		X		
4	La capacidad de la empresa para generar utilidades ha mejorado con los actuales procesos de auditoría.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Flujo de caja		Si	No	Si	No	Si	No	
5	La empresa mantiene un flujo de caja predecible y constante	X		X		X		
6	Los retrasos en facturación tienen un impacto mínimo en el flujo de caja operativo.	X		X		X		
7	El seguimiento a las órdenes de compra y facturas contribuye positivamente al flujo de caja.	X		X		X		
8	Las proyecciones de flujo de caja son precisas gracias a la información proporcionada por auditoría.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Liquidez		Si	No	Si	No	Si	No	
9	El tiempo promedio de cobro a clientes permite mantener una posición de liquidez favorable.	X		X		X		
10	La auditoría operativa ayuda a prevenir problemas de liquidez al identificar errores en cuentas por cobrar	X		X		X		
11	Las obligaciones a corto plazo son cubiertas óptimamente por el nivel de liquidez que tiene la empresa	X		X		X		
12	Las cuentas por pagar son gestionadas óptimamente por la aplicación de la auditoría operativa	X		X		X		

Observaciones: _____ Opinión

de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Monterroso Unuysuncco Nilda Irma _____ DNI: 07515921 _____

Especialidad del validador: Mag. En Tributación y docente de la UNMSM _____

- * **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- * **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
- * **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

23 de Marzo del 2025



Firma del experto informante

Título: Relación de la auditoría operativa con el rendimiento económico financiero de una agencia de medios, Lima 2024

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

"Auditoría Operativa"

		DIMENSIONES / ítems				Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
Nº		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No			
DIMENSIÓN 1: Integridad de la Información												
1	Los procesos de verificación permiten asignar correctamente los presupuestos de compras	X		X		X		X				
2	Los procesos de validación de información son ágiles y efectivos.	X		X		X		X				
3	La distinción entre compras directas e intermediadas se gestiona adecuadamente.	X		X		X		X				
4	Las facturas son registradas correctamente en el sistema Advertmind.	X		X		X		X				
5	Existe un flujo apropiado de automatización en los procesos de registro de documentos de compra	X		X		X		X				
DIMENSIÓN 2: Cumplimiento de políticas												
6	Existe una política para el proceso de facturación a clientes	X		X		X		X				
7	La política para el proceso de facturación a clientes es revisada periódicamente	X		X		X		X				
8	Existe una política para el proceso de compra de medios	X		X		X		X				
9	La política para el proceso de compras de medios es revisada periódicamente	X		X		X		X				
DIMENSIÓN 3: Eficiencia y Control Financiero												
10	Existe un control para la asignación de comisiones según las condiciones de cada cliente	X		X		X		X				
11	Es eficiente el control de la asignación de comisiones según las condiciones de cada cliente	X		X		X		X				
12	Es aplicable los controles de determinación de saldos de las facturaciones adelantadas	X		X		X		X				
13	Son eficientes los controles aplicados en la determinación de saldos de las facturaciones adelantadas de los clientes	X		X		X		X				

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Ortiz Burgos Arturo

DNI: *06033571*

Especialidad del validador:

FINANZAS

Lima 05 de Abril del 2024

no.h

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto informante

Título: Relación de la auditoría operativa con el rendimiento económico financiero de una agencia de medios, Lima 2024

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

"Rendimiento económico financiero"

N°	DIMENSIONES / Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Retorno de inversión									
1	Existen metas establecidos por cada cliente		X		X		X		ROE
2	El ROI (retorno de inversión) en los proyectos con clientes cumple con las metas establecidas		X		X		X		
3	La correcta asignación de comisiones contribuye positivamente al rendimiento financiero por cada cliente de la empresa.		X		X		X		
4	La capacidad de la empresa para generar utilidades ha mejorado con los actuales procesos de auditoría.		X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Flujo de caja									
5	La empresa mantiene un flujo de caja predecible y constante		X		X		X		
6	Los retrasos en facturación tienen un impacto mínimo en el flujo de caja operativo.		X		X		X		
7	El seguimiento a las órdenes de compra y facturas contribuye positivamente al flujo de caja.		X		X		X		
8	Las proyecciones de flujo de caja son precisas gracias a la información proporcionada por auditoría.		X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Liquidez									
9	El tiempo promedio de cobro a clientes permite mantener una posición de liquidez favorable.		X		X		X		
10	La auditoría operativa ayuda a prevenir problemas de liquidez al identificar errores en cuentas por cobrar		X		X		X		
11	Las obligaciones a corto plazo son cubiertas óptimamente por el nivel de liquidez que tiene la empresa		X		X		X		
12	Las cuentas por pagar son gestionadas óptimamente por la aplicación de la auditoría operativa		X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

Darío Borge Arturo - Finanzas

DNI: 06033521

noche

Título: Relación de la auditoría operativa con el rendimiento económico financiero de una agencia de medios, Lima 2024

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

"Auditoría Operativa"

"Auditoría Operativa"								
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Integridad de la Información								
1	Los procesos de verificación permiten asignar correctamente los presupuestos de compras	X		X		X		
2	Los procesos de validación de información son ágiles y efectivos.	X		X		X		
3	La distinción entre compras directas e intermediadas se gestiona adecuadamente.	X		X		X		
4	Las facturas son registradas correctamente en el sistema Advertmind.	X		X		X		
5	Existe un flujo apropiado de automatización en los procesos de registro de documentos de compra	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Cumplimiento de políticas								
6	Existe una política para el proceso de facturación a clientes	X		X		X		
7	La política para el proceso de facturación a clientes es revisada periódicamente	X		X		X		
8	Existe una política para el proceso de compra de medios	X		X		X		
9	La política para el proceso de compras de medios es revisada periódicamente	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Eficiencia y Control Financiero								
10	Existe un control para la asignación de comisiones según las condiciones de cada cliente	X		X		X		
11	Es eficiente el control de la asignación de comisiones según las condiciones de cada cliente	X		X		X		
12	Es aplicable los controles de determinación de saldos de las facturaciones adelantadas	X		X		X		
13	Son eficientes los controles aplicados en la determinación de saldos de las facturaciones adelantadas de los clientes	X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: DR. CARLO ROSAS SALDIVAR

DNI: 01317302

Especialidad del validador: TRIBUTACIÓN / AUDITORÍA

05 de ABRIL de 2024

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Firma del experto informante

Título: Relación de la auditoría operativa con el rendimiento económico financiero de una agencia de medios, Lima 2024

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE:

"Rendimiento económico financiero"

Rendimiento económico financiero									
N°	DIMENSIONES / Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
			Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Retorno de inversión									
1	Existen metas establecidos por cada cliente		X		X		X		
2	El ROI (retorno de inversión) en los proyectos con clientes cumple con las metas establecidas		X		X		X		
3	La correcta asignación de comisiones contribuye positivamente al rendimiento financiero por cada cliente de la empresa.		X		X		X		
4	La capacidad de la empresa para generar utilidades ha mejorado con los actuales procesos de auditoría.		X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Flujo de caja									
			Si	No	Si	No	Si	No	
5	La empresa mantiene un flujo de caja predecible y constante		X		X		X		
6	Los retrasos en facturación tienen un impacto mínimo en el flujo de caja operativo.		X		X		X		
7	El seguimiento a las órdenes de compra y facturas contribuye positivamente al flujo de caja.		X		X		X		
8	Las proyecciones de flujo de caja son precisas gracias a la información proporcionada por auditoría.		X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Liquidez									
			Si	No	Si	No	Si	No	
9	El tiempo promedio de cobro a clientes permite mantener una posición de liquidez favorable.		X		X		X		
10	La auditoría operativa ayuda a prevenir problemas de liquidez al identificar errores en cuentas por cobrar		X		X		X		
11	Las obligaciones a corto plazo son cubiertas óptimamente por el nivel de liquidez que tiene la empresa		X		X		X		
12	Las cuentas por pagar son gestionadas óptimamente por la aplicación de la auditoría operativa		X		X		X		

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador:

DR. CARLO ROSA SALAMAN

DNI:

01317322

Especialidad del validador:

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica.
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

05 de ABRIL de 2024

Firma del experto informante

Anexo C

Instrumento de recolección de datos

Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Facultad de Ciencias Contables

Encuesta

“Auditoría Operativa”

Estimado/a:

La presente encuesta forma parte de una investigación desarrollada en la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Su objetivo es evaluar la auditoría operativa y su impacto en el rendimiento económico financiero en agencias de medios.

Le pedimos que responda con sinceridad en base a su experiencia laboral en el área de administración y finanzas. Las respuestas son completamente confidenciales y serán utilizadas únicamente con fines académicos.

Valoración:

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

Auditoria operativa		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Integridad de la Información.						
1	Los procesos de verificación permiten asignar correctamente los presupuestos de compras					
2	Los procesos de validación de información son ágiles y efectivos.					
3	La distinción entre compras directas e intermediadas se gestiona adecuadamente.					
4	Las facturas son registradas correctamente en el sistema Advertmind.					

5	Existe un flujo apropiado de automatización en los procesos de registro de documentos de compra					
Dimensión 2: Cumplimiento de políticas.						
6	Existe una política para el proceso de facturación a clientes					
7	La política para el proceso de facturación a clientes es revisada periódicamente					
8	Existe una política para el proceso de compra de medios					
9	La política para el proceso de compras de medios es revisada periódicamente					
Dimensión 3: Eficiencia y Control Financiero.						
10	Existe un control para la asignación de comisiones según las condiciones de cada cliente					
11	Es eficiente el control de la asignación de comisiones según las condiciones de cada cliente					
12	Es aplicable los controles de determinación de saldos de las facturaciones adelantadas					
13	Son eficientes los controles aplicados en la determinación de saldos de las facturaciones adelantadas de los clientes					

Rendimiento económico financiero		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Retorno de inversión.						
1	Existen metas establecidos por cada cliente					
2	El ROI (retorno de inversión) en los proyectos con clientes cumple con las metas establecidas					
3	La correcta asignación de comisiones contribuye positivamente al rendimiento financiero de cada cliente de la empresa.					
4	La capacidad de la empresa para generar utilidades ha mejorado con los actuales procesos de auditoría.					
Dimensión 2: Flujo de caja.						
5	La empresa mantiene un flujo de caja predecible y constante					
6	Los retrasos en facturación tienen un impacto mínimo en el flujo de caja operativo.					

7	El seguimiento a las órdenes de compra y facturas contribuye positivamente al flujo de caja.					
8	Las proyecciones de flujo de caja son precisas gracias a la información proporcionada por auditoría.					
Dimensión 3: Liquidez.						
9	El tiempo promedio de cobro a clientes permite mantener una posición de liquidez favorable.					
10	La auditoría operativa ayuda a prevenir problemas de liquidez al identificar errores en cuentas por cobrar					
11	Las obligaciones a corto plazo son cubiertas óptimamente por el nivel de liquidez que tiene la empresa					
12	Las cuentas por pagar son gestionadas óptimamente por la aplicación de la auditoría operativa					