

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**Título de la Investigación**

**Auditoría operativa y la gestión empresarial del hotel  
inversiones turísticas león EIRL**

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN CIENCIAS  
CONTABLES Y FINANCIERA**

**AUTOR:**

Minaya Ramos, Jessica Mariela

**ASESOR:**

Mg. Flores Soria, Jaime

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

LIMA- PERÚ

NOVIEMBRE, 2020

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo a Dios, y a mis padres por haberme brindado su esfuerzo, educación apoyo y consejo para seguir adelante y alcanzar nuestras metas.

## **Agradecimiento**

A mis Maestros y Maestras de la Universidad “Las Américas” por su paciencia y sus sabias enseñanzas. Siempre los tendré presente. Por su guía constante y preocupación por nosotros sus amigos y alumnos.

## **Resumen**

La presente investigación tuvo como objetivo general conocer la auditoría operativa y su relación con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León E.I.R.L del distrito la molina - lima, utilizando estándares derivados de las buenas prácticas. La investigación fue de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño de caso único transversal.

La información presentada referente al Hotel “Inversiones Turísticas León E.I.R.L” fue obtenida a través de técnicas e instrumentos de investigación la aplicación de cuestionarios. La recolección de datos se dio en dos etapas: La primera consistió al gerente general de la empresa, quien proporcionó datos respecto a la historia, organización, oferta y demanda de la empresa; en la segunda etapa, se aplicaron los cuestionarios al personal de la empresa con el fin de obtener resultados referidos a la gestión administrativa.

**Palabras clave:** Auditoria, confiabilidad, gestión, análisis, crecimiento económico.

## **Abstract**

The objective of this research was to know the operational audit and its relationship with business management at the León EIRL León Tourist Investment Hotel in the district of la molina - Lima, using standards derived from good practices. The investigation was quantitative, descriptive, with a unique cross-sectional case design.

The information presented regarding the Hotel “Inversiones Turísticas León E.I.R.L” was obtained through the application of research techniques and instruments. The data collection took place in two stages: The first consisted of the general manager of the company, who provided data regarding the history, organization, supply and demand of the company; In the second stage, the questionnaires were applied to the company's personnel in order to obtain results related to administrative management.

**Keywords:** Audit, reliability, management, analysis, economic growth.

## TABLA DE CONTENIDOS

1. Problema de la investigación .....	8
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	8
1.1.1. Formulación del problema general .....	10
1.1.2. Problemas específicos.....	10
1.2. Objetivos de la investigación .....	11
1.2.1. Objetivo general .....	11
1.2.2. Objetivos específicos .....	11
1.3. Justificación e importancia de la investigación.....	11
2. Marco teórico .....	12
2.1. Antecedentes .....	12
2.1.1. Internacionales.....	12
2.1.2. Nacionales .....	17
2.2. Bases teóricas .....	22
2.3. Base histórica .....	51
2.4. Definición de términos .....	64
3. Cronograma de actividades .....	67
4. Recursos y presupuesto .....	68
5. Conclusiones .....	69
6. Recomendaciones.....	70
7. Aporte científico o académico .....	71
8. Referencias .....	72
9. Anexos.....	77
Anexo 1° Matriz de operacionalización .....	78
Anexo 2°: Matriz de consistencia: .....	79

Anexo 3: Manual de Funciones del Hotel.....	80
Anexo 4: Flujo Operaciones.....	87
Anexo 5: Flujo de caja .....	88

## **1. Problema de la investigación**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La Auditoría Operativa es un activo importante para la organización, ya que proporciona los datos importantes para mejorar la rentabilidad y la competencia de una organización, teniendo una visión mundial de las convenciones y actividades establecidas por la sustancia y su aplicación, viabilidad y efectividad genuina.

La Auditoría Operativa es importante porque es el instrumento de control sobre la administración en general de todas las operaciones que realiza la empresa concentrada en la revisión de cuentas y a determinar los responsables de desfalcos, fraudes, malversaciones de fondos y otras irregularidades, que se presenten en la gestión de la empresa.

La empresa se ve en la necesidad de evaluar constantemente los procesos y operaciones del negocio, para asegurar su correspondencia con los objetivos establecidos y optimizar la gestión empresarial cuantitativa para asegurar que la empresa satisfaga con precisión las necesidades de sus clientes, colaboradores y accionista.

La gestión empresarial es la guía del camino de un negocio para obtener el éxito, en el cual se tiene que cumplir algunas funciones como la planificación, organización, dirección y control, dentro de todas las operaciones que se realiza para poder cumplir con todo sus objetivos y metas establecidos.

La gestión empresarial es importante porque engloba la optimización del tiempo y los recursos, dentro de una empresa que ayuda a alcanzar todos los objetivos establecidos.

La empresa para su crecimiento económico tendrá que manejar y realizar una buena gestión empresarial que es la clave del éxito para su desarrollo económico y crecimiento, llevándole a mejorar su productividad y competitividad en el mercado.



Inversiones Turísticas León es un hotel corporativo categorizado con tres estrellas que fue constituida el 26 de junio 2004 que ocupa un edificio de 4 plantas y se encuentra ubicado en el distrito de la Molina, zona residencial y comercial en la calle los Albaricoques N° 396 Camacho – La Molina. Brinda sus modernas y renovadas instalaciones con el trato personalizado que darán a su estadía el confort y servicio que usted merece. Nuestra vocación y servicio al cliente es nuestra mejor presentación. Cuenta con 36 habitaciones: Simple ejecutiva, dobles, triples, matrimoniales, suite, suite junior, suite vip y noche de bodas totalmente modernas y elegantes, Lobby moderno en cada piso y staff calificado, Restaurante menús diarios y platos a la carta, Servicio de taxi (recojo y traslados), Lavandería, Seguridad las 24 horas.

Como lo indica el organigrama estructural – Inversiones Turísticas León E.I.R.L está comprendido por un directorio, gerente general, administración, recepcionista, ama de llaves, contador, asistente, mantenimiento y seguridad. Por consiguiente, en vista de la visita se puede analizar una gran problemática debido a que actualmente el hotel tiene 20 colaboradores y está comprendido por un gerente general, administrador, contadora, tres señoritas en el área de recepción, un señor en el área de seguridad, cinco jóvenes en el área de housekeeping y una señoras en el área de cocina; estos son los puestos que netamente están ligados con el servicio que se ofrece en hotel. Por lo tanto, el establecimiento de hospedaje Hotel Inversiones Turísticas León E.I.R.L debería gestionar la calidad en el servicio, con la finalidad de optimizar sus procesos organizacionales con proyecciones a ser cada vez más competitiva.

La misión somos una empresa privada, que ofrece una atención personalizada y amable con calidad brindando servicios que garantiza la satisfacción y las expectativas del cliente. Contamos con un talento humano comprometido, en permanente desarrollo y

mejoramiento continuo, que nos permite ampliar y mantener el mercado brindando total seguridad a empleados, clientes, proveedores, socio y comunidad en general.

La visión de la empresa es posicionarse como líderes del mercado brindando atención de excelente calidad, con unas instalaciones modernas y lograr ser un hotel de referencia por su estilo y la calidad de su servicio.

La problemática de la Auditoria Operativa de Inversiones Turísticas León E.I.R.L. es debido a una ineficiente gestión administrativa dentro de la empresa que no se está cumpliendo con todos los procedimientos de la actividad que está habiendo un mayor costo en todos los procesos debido a que la administración no puede tiene la capacidad para evaluar el desempeño operativo.

La problemática en la gestión empresarial de Inversiones Turísticas León E.I.R.L. es debido carece de una buena gestión dentro de la actividad empresarial que no tiene un proceso adecuado dentro de su planificación, no hay la capacidad de poder direccionar y controlar los recursos eso conlleva la baja productividad económica dentro de la empresa.

### **1.1.1. Formulación del problema general**

¿Cómo la auditoría operativa se relaciona con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL?

### **1.1.2. Problemas específicos.**

¿Cómo la auditoría funcional se relaciona con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL?

¿Cómo la auditoría organizacional se relaciona con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL?

## **1.2. Objetivos de la investigación**

### **1.2.1. Objetivo general**

Conocer la auditoría operativa y su relación con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL.

### **1.2.2. Objetivos específicos**

Conocer la auditoría funcional y su relación con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL.

Conocer la auditoría organizacional y su relación con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL.

## **1.3. Justificación e importancia de la investigación**

Teórica: Se realiza esta investigación con fines de determinar como la auditoria operativa contribuye a la adecuada gestión empresarial, que servirá a la empresa para mejorar el desarrollo de todas las actividades que se realizan, de una manera correcta que ayudara a obtener un mayor control de todas las operaciones que se realizan dentro de la empresa.

Práctica: Es importante para la empresa realizar la auditoria operativa porque tiene que ver con la toma de decisiones del accionista que ayudara a mejorar la gestión empresarial de una manera muy favorablemente.

Metodológica: La investigación radica de la importancia que tiene la calidad del servicio, porque es un elemento indispensable y permite a esta empresa diferenciarse de la competencia; tomando en cuenta que las expectativas del cliente son cada vez más exigentes.

Importancia: La utilidad de este estudio es que la empresa Inversiones Turísticas León E.I.R.L podrá tener un mayor control establecido para los años posteriores que ayudara para el desarrollo y crecimiento en el futuro de la empresa.

## 2. Marco teórico

### 2.1. Antecedentes

#### 2.1.1. Internacionales

La tesis titulada **“Auditoría Operativa a los procesos contables y su presentación en los estados financieros”**, realizado por Choez, D., (2017), llevado a cabo en la ciudad de Guayaquil - Ecuador fue respaldado por la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, el objetivo fue efectuar una auditoría operativa a los procesos contables a fin de comprobar su incidencia en la presentación razonable de los estados financieros, el tipo de investigación fue documental y descriptiva de nivel correlacional con un diseño no experimental de método científico, la muestra estuvo conformado por 8 colaboradores de TENOFLUIDO S.A., el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario, la entrevista y revisión de documentos, llegando a la siguientes conclusiones:

1. La información presentada en los Estados Financieros de TECNOFLUIDO S.A. del 2015 son razonables considerando que la diferencia detectada en la cuenta de inventarios y propiedad y equipos no es significativa, pero no proporciona información real y oportuna para una buena toma de decisiones debido a los ajustes y reclasificaciones que deben efectuarse.

2. La empresa posee un sistema contable con varios módulos, como: caja, bancos, inventarios, compras, ventas, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y anexos transaccionales. Lo que permite reflejar todas las transacciones de su actividad, el cual han venido utilizando desde el 2013; permitiéndoles contar con la información financiera continuamente y cumplir con sus obligaciones tributarias y societarias.

3. En el presente año se ha efectuado ajustes de inventarios que revelan mercadería de baja rotación y en mal estado que inflan el saldo de la cuenta, se verificó que dicha mercadería no fue adquirida recientemente lo que implica que es mercadería hueso con posibilidades mínimas de venta.

4. Existe facturación por autoconsumo y/o garantías a clientes que incrementa el saldo por cobrar del periodo.

La tesis titulada **“Incidencia de los resultados de auditoría operacional en la evaluación de los procedimientos administrativos del área de recursos humanos en el instituto “la fe”, de la ciudad de Estelí, periodo 2015”**, realizado por Salgado, F., (2016), llevado a cabo en la ciudad de Managua – Nicaragua, fue respaldado por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN, el objetivo fue evaluar la incidencia de los resultados de Auditoría Operacional en los procedimientos administrativos del área de Recursos Humanos en el Instituto “La Fe” de la ciudad de Estelí, período 2015, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo con un diseño no experimental de método científico, la muestra estuvo conformado por los procedimientos administrativos en el área de Recursos Humanos del Instituto La Fe en el año 2015, el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue la guía de la entrevista, llegando a la siguientes conclusiones:

- Hay controles acumulados en el área de personal, control de participación, sección y horarios de vacaciones, escapadas y subvenciones, que entregan informes mensuales al Director de Recursos Humanos del establecimiento.

- Hasta la fecha, no se ha completado ninguna auditoria operacional en el Instituto La Fe, solo aquellas relacionadas con el dinero que han decidido descubrimientos identificados con rebeldía con técnicas en el Área de Recursos Humanos.

- Al completar este trabajo, se resuelve que falta consistencia con los sistemas reguladores en la zona de Recursos Humanos, entre los cuales se hace referencia:
  - a) Evaluación al desempeño de los empleados una vez al año.
  - b) No se entrega el Manual de inducción al nuevo empleado contratado. El jefe inmediato orienta lo que deberá hacer.
  - c) No se cumple el plan anual de vacaciones.
  - d) El Manual de funciones esta desactualizado.
  - e) No existe un plan anual de requerimiento de capacitación.
  - f) No hay capacitación en áreas de riesgo laboral.
  - g) No hay señalamiento de áreas de peligro o riesgo en la institución.
- Con base en los resultados, es urgente actualizar las actividades correctivas a las carencias encontradas en las técnicas de gestión del territorio de RR. HH. Del Instituto La Fe, que conducen a garantizar la seguridad física, laboral y de largo alcance de los trabajadores.

La tesis titulada **“Proceso Administrativo Y Gestión Empresarial en COPROABAS, Jinotega, 2010-2013”**, realizado por Flores, S., (2015), llevado a cabo en la ciudad de Matagalpa – Nicaragua, fue respaldado por la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, el objetivo fue analizar los pasos del proceso administrativos y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptiva con un diseño no experimental de método científico, la muestra estuvo conformado por 15 empleados que laboran en el Hotel Mansión Santa Isabella, el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue la guía de entrevista y la revista documental, llegando a la siguientes conclusiones:

1. En vista de los resultados adquiridos en la presente investigación y según lo indicado por los instrumentos utilizados, se razona que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básico RL, se realiza de alguna manera ya que no se realizan correctamente los elementos de El procedimiento autoritario.

2. Se realizó una evaluación con respecto a los procesos administrativo y gestión de la empresa, a fin de verificar si se está plantando de manera efectiva, a partir de lo cual razonamos que la Gestión empresarial en la cooperativa está restringido por la pobre información autorizada sobre el administrando organismos que trabajan dependiendo de su experiencia y la baja responsabilidad de cualquiera de ellos.

3. Sin una gran administración de los procedimientos reglamentarios, vemos que no aceptan la exhibición de una buena gestión administrativa

4. Evaluamos el desempeño de gestión Administrativa por parte de los asociados, a través de un estudio y vemos que no existe un sistema motivacional para la fuerza laboral, de modo que puedan realizar sus tareas de manera productiva.

La tesis titulada **“Modelo de Gestión Empresarial QUINN para la Gerencia General de la empresa ATCOM S.A.”**, realizado por Duchi, R., (2016), llevado a cabo en la ciudad de Quito – Ecuador, fue respaldado por la Universidad Central del Ecuador, el objetivo fue validar y sustentar los factores críticos previos presentados en el diagnóstico PCI y POAM, y de esta manera permita ratificar si los factores planteados constituyen o no una: fortaleza, debilidad, oportunidad o amenaza, el tipo de investigación fue básica de nivel descriptivo con un diseño no experimental de método científico, la muestra estuvo conformado por 6 personas que conforman la Empresa ATCOM S.A., el

instrumento de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta, llegando a la siguientes conclusiones:

1. El diagnóstico situacional realizado a las gerencias tácticas de la empresa, se pudo evidenciar que la empresa carece de estructura organizacional, herramientas administrativas como: manuales de procesos y procedimientos, sistemas de información gerencial, esquemas de trabajo para la estructuración de proyectos de inversión. Debido a que la gerencia general encabezada por el Ing. Alberto Calispa no ha venido visualizando la perspectiva de implementar un proceso administrativo adecuado.

2. Mediante el desarrollo del Modelo de Gestión Empresarial Quinn a la Gerencia General se ha podido evidenciar que posee un perfil de dirección basado en el control ocasionando así desgaste paulatino en las actividades de sus colaboradores. Además de presentar falencias de gestión en cuanto a: Fijación de metas, Delegación eficaz, Productividad personal y motivación, Planificación, Organización, Redacción y presentación de información, Auto comprensión consigo mismo y con los demás, Comunicación interpersonal, Desarrollo de los subordinados, Toma de decisiones participativa, Convivir con el cambio, Pensamiento creativo, Crear y mantener una base de poder y finalmente Negociar acuerdos y compromisos.

3. Para el desarrollo y la implementación de un sistema de Gestión Empresarial Quinn es completamente importante realizar las 6 etapas introducidas en una premisa requerida; comenzando, desde la responsabilidad de uno mismo evaluado individualmente, diagnosticando la tierra, actualizando su estructura, preparándose el cambio a través del modelo. Finalmente, estableciendo marcos conjuntos e iguales para el avance de la administración de la junta, por ejemplo, Balance Score Card e Indicadores de gestión.



La tesis titulada **“Gestión estratégica de la reputación. Eje central de la gestión empresarial”**, realizado por Rafael, L., (2015), llevado a cabo en la ciudad de Madrid – España, fue respaldado por la Universidad Complutense de Madrid, el objetivo fue analizar la reciente evolución de la comunicación empresarial - de la corporativa en particular – para identificar sus rasgos fundamentales y, a partir de los mismos, proponer un modelo de organización de su gestión para afrontar con éxito los desarrollos actuales y los previsibles en el futuro próximo. El tipo de investigación fue básica de nivel cualitativo con un diseño no experimental de método científico, la muestra estuvo conformado por los datos históricos de la empresa, el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue la ficha documental, llegando a las siguientes conclusiones:

1. Los Intangibles tiene cada vez más importancia en el conjunto de los activos de la Empresa.
2. La Reputación es el activo más valioso de la empresa.
3. El espacio en el que se conforma la Reputación es el de los Medios de Comunicación.
4. La gestión de la Reputación de la empresa es la gestión de sus relaciones corporativas.

### **2.1.2. Nacionales**

La tesis titulada **“Auditoría operativa a Rizzo Hotel”**, realizado por Cunya, D. y Guerreiro, F., (2017), llevado a cabo en la ciudad de Piura - Perú fue respaldado por la Universidad de Piura, el objetivo fue evaluar los controles internos de la empresa hotelera y proponer mejoras., el tipo de investigación fue básica, nivel descriptivo, método científico y diseño descriptivo no experimental, la muestra estuvo conformado por los estados financieros, el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue la observación directa y revisión de documentos, llegando a la siguientes conclusiones:

- No se cuenta con Kardex para el control de inventarios.
- No se cuenta con formatos de control de requerimiento de productos perecibles, productos de limpieza y suministros varios.
- Que el recurso asignado para la compra de productos perecibles se utilice para otros fines.
- Pérdida de inventarios por deterioro de productos y robo por parte de los trabajadores.

La tesis titulada **“La Auditoría Operativa Incide en el Desarrollo Empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el 2018”**, realizado por Zavaleta, J. (2018), llevado a cabo en la ciudad de Lima - Perú fue respaldado por la Universidad Peruana de las Américas, el objetivo fue ejecutar la Auditoría Operativa mediante un examen sistemático al control interno del área de logística para determinar el nivel de eficiencia en sus procedimientos y cumplimientos de las políticas de la empresa, para así poder determinar la incidencia en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C., el tipo de investigación fue básica, nivel descriptivo, método científico y diseño no experimental, la muestra estuvo conformado por 15 trabajadores que pertenecen a la empresa Wari Inversiones S.A.C., el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario, llegando a la siguientes conclusiones:

- Se demostró que la Gestión de la empresa no se ha coordinado de manera efectiva, ya que la persona responsable de la zona de coordinación no tenía información sobre los elementos del personal, ni mucho menos la importancia de la área en la empresa, como debería sea obvio que el Área ha demostrado insuficiencia y rebeldía con sus capacidades y esto ha sucedido a la luz del hecho de que el administrador no ha estimado el capital humano de la organización Wari Inversiones SAC; Los resultados obtenidos han

perjudicado a la organización, ya que allí de por medio capacitación, monitoreo ni motivación al personal

La tesis titulada **“Propuesta de implementación del Sistema de Auditoría Operativa para la toma de decisiones en la empresa de transportes América Express S.A. Chiclayo, 2016”**, realizado por Neyra, R. y Orosco, Y., (2016), llevado a cabo en la ciudad de Pimentel - Perú fue respaldado por la Universidad Señor de Sipán, el objetivo fue establecer la propuesta de implementación del sistema de auditoría operativa para la toma de decisiones en la empresa de transportes América Express S.A. Chiclayo, 2016., el tipo de investigación fue descriptiva, nivel descriptivo, método científico y diseño no experimental, la muestra estuvo conformado por 100 personas de la empresa S.A. Chiclayo, el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario y la ficha de análisis, llegando a la siguientes conclusiones:

1. Podemos insistir en que la propuesta de uso del Sistema de Auditoría Operacional en la organización de Transportes América Express SA, le permitirá establecer una determinación superior en su dinámica, ya que esta propuesta será el aparato de administración que le permitirá verificar Las deficiencias de la organización y proponer cualquier estimación restaurativa que pueda ser vital.

2. Podemos continuar que la propuesta de uso del Sistema de Auditoría Operacional en la organización de Transportes América Express S.A., permitirá mejorar la dinámica, que será respaldada por los resultados adquiridos al aplicar nuestra propuesta.

3. Se infiere que el uso propuesto del Sistema de Auditoría Operacional en la organización de Transportes América Express SA, nos permitirá construir los componentes esenciales para evaluar los procedimientos, destinos y asociación de la organización, que 142 agregarán a la naturaleza de la administración le dio al cliente, por lo tanto, espera la importancia del marco propuesto.

4. Concluimos que es perfectamente viable la propuesta de implementación del Sistema de Auditoría Operativa en la empresa de Transportes América Express S.A., ya que fue analizada y validada por jueces expertos en la especialidad.

La tesis titulada **“Gestión Empresarial y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huánuco 2017”**, realizado por Apac, J., (2017), llevado a cabo en la ciudad de Huánuco - Perú fue respaldado por la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, el objetivo fue determinar la relación entre la gestión empresarial y el desarrollo de las Pymes en el distrito de Huánuco, 2017, el tipo de investigación fue aplicada, nivel descriptivo - correlacional, método científico y diseño descriptivo comparativo, la muestra estuvo conformado por 84 PYMES que suman en el distrito de Huánuco, el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario, guía de entrevista y la ficha bibliográfica, llegando a la siguientes conclusiones:

1. Se resolvió la presencia de una relación positiva y crítica entre la gestión empresarial y la mejora de las PYMES en la ciudad de Huánuco, esto depende de la consecuencia de la encuesta como regla general. La utilización de estrategias, métodos e instrumentos dirigidos por el ingenio de las ciencias autorizadas influyen en la administración de las PYMES.

2. Existe una relación entre el uso de métodos administrativos y la gestión de las PYMES en la ciudad de Huánuco. Se confirmó que aquellas organizaciones que utilizan métodos gerenciales de uso han preferido la administración sobre aquellas organizaciones que no los utilizan.

3. Se resolvió que el desarrollo financiero de la ciudad de Huánuco tiene una relación positiva con la gestión de las pymes. Últimamente, la ciudad de Huánuco ha encontrado un desarrollo monetario en gran medida identificado con la actividad de

numerosos visionarios de negocios que pusieron sus pequeñas empresas y que han empoderado la economía de Huánuco.

4. Se confirmó que las consecuencias monetarias y relacionadas con el dinero de la mayoría de las organizaciones son seguras, particularmente aquellas organizaciones que utilizan los procedimientos e instrumentos de la junta en lugar de los efectos negativos de aquellas organizaciones que completan los actividad empresarial de manera observacional.

La tesis titulada **“Gestión empresarial y competitividad en las micro y pequeñas empresas del Mercado Internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca 2017”**, realizado por Ari, M., (2017), llevado a cabo en la ciudad de Juliaca - Perú fue respaldado por la Universidad Peruana Unión, el objetivo fue determinar la correlación entre gestión empresarial y competitividad en las micro y pequeñas empresas del mercado internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca 2017, el tipo de investigación fue cuantitativo, nivel transversal, método científico y diseño no experimental, la muestra estuvo conformado por 60 micro y pequeñas empresas,, el instrumento de recolección de datos que se utilizó fue el cuestionario , llegando a la siguientes conclusiones:

1. De manera individual en respuesta a nuestros objetivos específicos, se determinó la correlación entre gestión empresarial y función gerencial en las micro y pequeñas empresas del mercado internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca 2017, se encuentra una correlación de 0.303, también considerada como significativa y lográndose observar dicho resultado en la tabla 6.

2. Así también, se determinó la correlación entre gestión empresarial y función administrativa en las micro y pequeñas empresas del mercado internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca 2017 dando como resultado una correlación significativa de 0.423 presentada en la tabla 8.

3. En relación a la correlación entre gestión empresarial y función comercial y logística en las micro y pequeñas empresas del mercado internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca 2017, el resultado fue de 0.360 detallándose dicho resultado en la tabla 10. Este resultado es significativo debido al grupo de investigación puesto que la parte comercial es considerada uno de los factores más importantes en la competitividad.

4. La correlación entre gestión empresarial y función financiera en las micro y pequeñas empresas del mercado internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca 2017, dio como resultado es 0.279 presentado en la tabla 12.

5. De igual forma, se determinó la correlación entre gestión empresarial y talento humano en las micro y pequeñas empresas del mercado internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca 2017. Su resultado en este punto es de una correlación del 0.295, resultado mostrado en la tabla 14 y considerado importante porque las micro y pequeñas empresas, toman en cuenta el clima laboral y otros aspectos dentro de su grupo de trabajo.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. AUDITORÍA OPERATIVA**

La auditoría operativa es un examen constructivo que se realiza con el fin de evaluar y determinar las mejoras eficientes. Fraile (1986) afirma: La auditoría operativa no es sino una de las funciones de la Dirección de una empresa, la de evaluar el resultado de cada una de las múltiples decisiones que se toman en la misma (p. 435).

Es necesario que se realice la auditoría operativa en una empresa porque generará un control sobre las deficiencias e irregularidades existentes en ella y así, procurará tomar las decisiones oportunas y eficaces sobre los resultados obtenidos. Rubio (2010) afirma:

La auditoría operativa, indaga sobre el grado de cumplimiento de los objetivos y metas, determinando la eficiencia y economía en la obtención y uso de los recursos, apoyándose en la teoría de la administración de los recursos humanos y financieros, aplicando experiencias y habilidades para poder comparar la teoría con la realidad (p.25).

Por otro lado, el alcance de una auditoría operativa permite conocer que funciones que realiza, su autoridad, objetivos, la obtención de sus recursos, cuáles son sus principales críticas y problemas a través de los resultados financieros y operativos.

La respuesta sería a tales preguntas requiere una perspectiva del trabajo de Auditoría, sobre la base de considerar a la empresa como un sistema integrado que interactúa con un entorno dinámico, el cual presenta oportunidad y amenazas, determina el logro de los objetivos de aquella, al tiempo que induce crisis intra-organizativas de diversa índole. Este esfuerzo de asimilación, que ya es de por sí considerable, se ve magnificado por la diversidad de sectores económicos, ámbitos geográficos, formas organizativas y tamaños, estilos de mando, etc., que pueden compilar aún más el escenario de trabajo (p. 644).

Chegula (2013) cita a Derakhshanmehr (2012) quien define a la auditoría operativa como el movimiento que brinda una perspectiva especializada y que distingue las razones de las deficiencias, deficiencias e insuficiencias de un marco que tiene una asociación y que tiene la intención de prescindir de ellas. tener la opción de guiar a la organización a la satisfacción de sus destinos jerárquicos.

Castañeda, Jessica (2019) definen auditoría operativa como un término utilizado para mostrar que la revisión interna de vanguardia alude a toda la asociación y no exclusivamente a la financiación y la contabilidad, en este sentido revisa las tareas en general, incluida la creación, la fuerza laboral, la promoción y la investigación. Además, mejora. Difunde revisiones de productividad y viabilidad.

Como lo indica Pérez (2013), la auditoría operativa se caracteriza por la recopilación de emprendimientos y ejercicios planificados para mejorar las asociaciones internas, cuya motivación es desarrollar la capacidad de ayudar a sus objetivos operativos. Es decir, dentro de la administración operativa habrá diferentes revisiones como en los procedimientos, entre ellas; creación, dispersión, fondo y recursos humanos.

Sin embargo, una auditoría operativa se caracteriza en parte como una expansión de una revisión presupuestaria. Se suele incluir aquí que, aunque los inspectores legales pueden depender del trabajo realizado por los revisores internos, la firma de contables inmutables a pesar de todo tiene la obligación de confirmar la perspectiva genuina de los resúmenes presupuestarios. Así también, las oficinas administrativas o diferentes asociaciones intrigadas por la consistencia en general envían sus propios examinadores o reclutan una revisión externa.

Una auditoría operativa puede impulsar una mejor gestión de todas las partes de la organización comercial ya sea el territorio de creación o el área de servicio. Habitualmente, las revisiones operativas se han ayudado a través de una encuesta con trabajadores de oficina. Para todos los efectos, todas las grandes organizaciones realizan auditorías operativas en sus divisiones fundamentales de creación y administración. Acuña, M (2018).



La auditoría operativa es importante para las empresas, ya que pueden tener un control y evaluar las deficiencias que puedan presentar. Otto (2013) como se citó en Zavaleta (2018) afirma: “Una organización se puede analizar una parte o toda con la auditoría operativa, y así examinar sus sistemas, sus desempeños y sus controles, de acuerdo a los propósitos de su gerencia” (p. 1).

La auditoría operativa se realiza en base a una evaluación de control interno donde se evaluará si las zonas satisfacen sus capacidades separadas.

La auditoría operativa evalúa y formula recomendaciones para mejorar las actividades de la empresa. Navarrete (2015) expresa, “Evaluar profesionalmente las operaciones de todas las actividades o una parte de una entidad cualquiera, para medir su efectividad y proponer sugerencias gerenciales para mejorarlo”. (p.1).

Comentario: Los tres creadores coinciden en que la revisión operativa es importante ya que es responsable de evaluar y controlar todas las partes de una organización, y por lo tanto se desglosa y da respuestas a las insuficiencias de la empresa.

Según Huamán (2014), debe tenerse en cuenta que las motivaciones detrás de la auditoría operativa están planificadas para caracterizar y mostrar el grado de cumplimiento de los destinos y objetivos que dependen de la economía, la viabilidad y la productividad; También alude a la sencillez y la sensibilidad para:

- Determinar si las razones y objetivos anticipados en los proyectos institucionales han sido creados por las composiciones legítimas dadas por las sustancias y por los organismos rectores.
- Estimar las ganancias logradas por la organización durante un período comparable a los objetivos establecidos en la empresa de trabajo corporativo
- Describa si la organización ha establecido un marco para evaluar y estimar los resultados aprobados, para declarar la consistencia de la organización;

- Nivel de efectividad en la actividad, seguridad y control de los beneficios y si se realizan con franqueza, economía y sensibilidad. (p.22)

### **Normas de la auditoría operativa**

Las normas de auditoría son reglas generales que ayudan a los inspectores a cumplir con sus deberes de expertos en la revisión de informes fiscales auténticos. Sandoval (2012) caracteriza:

- Normas generales: la auditoría debe ser completada por un individuo o sustancias que tengan la información adecuada y el personal como examinador. En todos los puntos identificados con un acuerdo, el examinador o los evaluadores se comparan con mantener una estrategia o aptitud autónoma. O, por otro lado, debe tener una consideración competente en sus obligaciones y en la organización de la revisión y en la preparación del informe.

- Normas sobre la actividad debe organizarse adecuadamente y los socios, si están accesibles, deben ser examinados de manera oportuna. El control interior debe comprenderse por completo para estructurar la revisión y caracterizar la naturaleza, el alcance y la duración de la prueba que se creará. Debe haber pruebas adecuadas a través de la administración, la entrevista, la percepción y las acreditaciones para tener un establecimiento razonable que comunique una conclusión con respecto a los resúmenes presupuestarios que se inspeccionan.

- Normas sobre información: el testimonio debe revelar si los informes presupuestarios son predecibles con las normas de exposición versátiles. La documentación debe decidir aquellas circunstancias en las que las normas no se han investigado de manera sensata en el marco de tiempo actual en relación con el período anterior. Las explicaciones de la divulgación en los informes fiscales deben

considerarse minuciosamente, excepto si en cualquier caso se expresan en la documentación. El informe debe recordar un juicio por los resúmenes fiscales, por completo, o alguna recomendación de que no se puede dar un sentimiento. (pp. 105-106)

Las normas de auditoria, Según Grimaldo (2014), lo divide de la siguiente manera:

- Normas generales: ejecutar la idoneidad de la revisión, conectada con la naturaleza individual, que está relacionada con las aptitudes, la obtención, la capacidad y la naturaleza del trabajo de revisión;

- Normas de cumplimiento: aluden a cada una de las recomendaciones y estrategias especializadas para el examen presupuestario, consolidando las estimaciones de calidad tomadas, para la exhibición de un inspector; (3) Pautas para la presentación de informes: configure todo lo identificado con la introducción del informe de revisión, el contenido, la fecha, la prueba y la estructura, que constituyen las necesidades que deben considerarse para la correspondencia de los resultados en la revisión monetaria. (pp. 25-26)

Según Díaz, Rodríguez (2015) las características se expresan de la siguiente manera:

- Ayuda a reformular los propósitos y políticas de la institución
- Contribuye a la administración superior a examinar y someter las actividades de la institución
- Ayuda a tener una percepción de largo plazo a quienes se someten a la decisión, así ellos pueden proyectarse mejor
- Dependiendo de las condiciones, la revisión operativa puede realizarse en parte, considerando al menos un segmento ocasionalmente y en una premisa de giro
- La auditoría operativa intenta ser experimentada por una reunión multidisciplinaria, donde cada maestro debe estar obligado en la medida en que se requiera su conocimiento

- El auditor operativo, debe basar su preparación en una organización amplia, hipótesis de asociación, inspección, costos, asuntos financieros, ciencia general y social del cerebro, organización de la fuerza laboral, publicidad, dinero, estrategia comercial y mejora de la metodología, entre otros. (p.4)

Teniendo en cuenta que las características son los mismos mencionados anteriormente, no existe ninguna diferencia. Rodríguez (2015) define lo mismo:

- Apoya a formular los retos y normas de la entidad
- Contribuye a la administración sobresaliente a determinar y verificar las actividades de la institución
- Impulsa a tener una percepción de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden proyectarse mejor
- De acuerdo a las coyunturas puede practicarse la auditoría operativa en modo parcial, a causa de una o más áreas establecidas periódicamente y rotativamente
- La auditoría operativa debe ser creada por un conjunto interdisciplinario, donde cada experto se compromete a incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos. (p.11)

Teniendo en cuenta que los métodos de auditoría radican en el uso de los procedimientos de auditoría para poder conseguir las evidencias suficientes.

- Pruebas de control: el auditor las crea para obtener una afirmación sensata de que las técnicas de control interno buscan confiar y ajustarse de manera efectiva;
- Pruebas metódico: la utilización de correlaciones, investigaciones, cálculos, revisiones y percepciones para analizar y extender los posibles resultados correspondientes a la información presupuestaria y de trabajo para contrastarlos y las clases de intercambios que se han registrado o con ajustes de cuenta;

- Pruebas de detalle: es la utilización de al menos un sistema de revisión, secciones o intercambios individuales que construyen la paridad de un registro monetario.

- El procedimiento de auditoria es fundamental porque es un medio donde se encontrará las evidencias y el auditor podrá emitir su informe. Choez (2017) define lo siguiente:

- Pruebas de cumplimiento: son aquellas que comprenden verificar si existen técnicas de control interno, en el caso de que se apliquen y en caso de que den su consentimiento a las pautas;

- Pruebas sustantivas: son aquellas que están conectadas a la legitimidad de la solicitud relacionada con el dinero a través del juicio de intercambios, igualaciones y análisis. (p.16)

### **Tipos de Riesgos de la auditoria**

Teniendo en cuenta que los riesgos perjudican las actividades de las empresas, el auditor deberá de identificar las partes débiles donde evaluará y dará sus recomendaciones. Según Morales (2014), toma en cuenta tres riesgos importantes que son:

- Riesgo inseparable: es la duda de una confusión en el ámbito público, representa el peligro de errores significativos a su vez de eventos, fundaciones, puntos de vista monetarios o no presupuestarios, supeditados a las particularidades de dichos métodos, organizaciones o declara, sin mirar el resultado de la utilización del control interior comprendido;

- Riesgo de comprobación: representa el peligro de que la asociación de control interno no advierta o advierta adecuadamente los grandes errores que podrían encontrarse en un punto de vista de preparación, intercambio, dinero o no monetario;

- Riesgo de descubrimiento: habla del peligro de que las estrategias, aplicadas por la disposición de los revisores, no descubran los errores significativos que la asociación de control interno ha evitado. (pp. 103-105)

En toda auditoria se debe tener en cuenta tres elementos de riesgo, ya que nos ayudara a detectar a las áreas que se encuentran afectadas. Según Ari (2017) expresa:

- Riesgo inherente: sospecha del evento de errores significativos provocados por las peculiaridades de las fundaciones;

- Riesgo de control: que los métodos de control interno estén configurados para encontrar o reconocer grandes errores de manera relevante;

- Riesgo de detección: que los errores no sean percibidos por los registros internos; ni son reconocidos por el maestro. (p.17)

El hallazgo de auditoria es lo que se encuentra dentro de la etapa de ejecución, quiere decir las áreas que están presentando ineficiencias en sus operaciones. Navarrete, (2015) define:

El planteamiento básico de una auditoría operacional está conducido a encontrar las labores o acciones inefectivas, ineficientes o antieconómicas. Hallarlas establece el hallazgo de auditoría operacional que se puede precisar como actividad que está afectada negativamente o dañada en la efectividad, eficacia o economía. (p.1)

Teniendo en cuenta que el hallazgo de auditoria se da por incumplimiento de las normas, donde será observado por el auditor y especificado en sus papeles de trabajos.

El descubrimiento en la auditoría tiene la obtención de información y la sinopsis de datos decididos sobre una unidad de ejecución, trabajo, razón, agente y que los resultados son de amor para los jefes de la organización evaluada. Las particularidades que debe incluir un hallazgo son condición, medidas, circunstancias y resultados lógicos. (p.14)

El informe de auditoría es la parte concluida, donde el auditor entregara a la Gerencia todo el trabajo realizado, donde mencionara en el documento todas las evidencias y hallazgos encontrados durante el desarrollo de la auditoria. Grimaldo (2014) expresa:

Es el ejecutado una vez se tiene el resultado de la documentación, indagación y el estudio practicado por el auditor, en donde muestra de una manera responsable su criterio sobre el área o actividad auditado, con relación a las metas establecidas, mostrando así, las debilidades halladas, si existen, las sugerencias que ayuden a excluir los orígenes de estas falencias y apoyar las acciones correctivas indispensables. Mencionemos que los seres auditados durante el avance de la auditoria, deben hallarse y comunicarse en los hallazgos encontrados, por lo anterior puede haber acceso a cualquier información concerniente a algún hecho descubierto. La documentación debe ser entregado de una forma sencilla y clara, considerando a ser oportuno y constructivo. (p. 29)

El auditor al culminar con su trabajo emitirá un informe donde indicará las evidencias y los hallazgos encontrados en la empresa auditada, donde señalará las áreas afectadas y las recomendaciones para poder corregir estas deficiencias.

En cada fase de auditoría, el documento publicado por el auditor es la pieza clave que concluye con la actividad preparada por los expertos asignados a esta ocupación. Este informe se refiere a un documento comercial formal en el que el auditor expresa su juicio sobre la razonabilidad de las cuentas periódicas y, por lo tanto, forma la base a través de la cual informa los resultados de su auditoría a los clientes que desean conocer la credibilidad de la contabilidad información declarada por las entidades. De esta manera, el informe publicado por el auditor actúa como una imagen pública en todo este medio, básicamente porque resulta ser el único medio de comunicación para cualquier persona indiferente a la auditoría. Por lo tanto, el valor de los consumidores de una auditoría,

las posibilidades de que el auditor los satisfaga y la apreciación que logra el trabajo profesional son preguntas inherentemente originadas por dicho informe. (p. 14)

#### **1.1.1.1. Auditoría Interna**

La auditoría interna, después de conocer y evaluar los resultados de la organización, los usuarios de los beneficios hallados, pueden desarrollar mediante la auditoría interna, los problemas reales a que se enfrenta la empresa y así, mejorar para el cumplimiento de los objetivos. Grisanti (2012) afirma:

La unidad de auditoría interna es responsable de implementar procesos que brinden garantías razonables a las diversas partes interesadas de que la actividad de auditoría interna opera de manera eficiente y efectiva, y que esas partes interesadas la perciben como un factor que agrega valor y mejora las operaciones de la entidad. Por su parte, la consultoría puede comprender una amplia gama de actividades, que pueden ir desde trabajos formales definidos en acuerdos escritos, hasta actividades de naturaleza muy variada. (p.95)

El informe que será emitido por el auditor que mantiene una relación laboral con la empresa, detectará los problemas con el fin de realizar propuestas para la mejora en la organización; mediante este tipo de control se llevará a cabo la eficiencia en las operaciones, el cumplimiento de las reglas y sobre todo en la prevención de riesgos. Morales (2015) afirma:

La auditoría interna abarca todos los niveles de la organización en una acción transversal y logra conseguir posicionamiento estratégico para apoyar el desarrollo de estrategias sólidas de crecimiento, logro de objetivos, con el monitoreo permanente de los riesgos detectados y la creación de barreras robustas para evitar la materialización de nuevos riesgos y posibles fraudes al interior de las organizaciones (p.7).



El control interno es fundamental porque podemos encontrar rápidamente las deficiencias que pueda tener las áreas y poder corregirlo en su momento.

Es el programa de la organización y se compone de métodos y técnicas adoptadas por la administración de una sociedad dirigida a: preservar los recursos, recibir información confiable y precisa, obtener la eficiencia de las operaciones y alcanzar el cumplimiento de las normas creadas. (p.45)

Teniendo en cuenta que el control interior previene y distingue la tergiversación que puede ocurrir dentro de la organización, esa es la razón por la cual cada organización debe tener control interno, ya que ayudará a cumplir con los objetivos propuestos.

**Gonzabay y Torres (2017)** expresa:

Representa todos los procedimientos y políticas (inspecciones internas) adaptados por la gerencia de una corporación para ayudar a conseguir la meta de la administración de asegurar, tanto como sea posible, la dirección ordenada y eficaz en el negocio, insertando conformidad a las políticas de gerencia, la salvaguarda de los recursos, la previsión y detección de error y fraude, la integridad y posición de los registros contables, y la oportuna disposición de la información financiera confiable. (p. 22)

### **Componentes del control interno**

Pensando en que los segmentos de control interno son métodos que cada organización debe seguir y, en consecuencia, tienen la opción de lograr los destinos propuestos.

- Ambiente de observación: se compone de procedimientos, pautas y marcos que dan la premisa de llevar a cabo el control interno a través del elemento. Los jefes y la administración superior establecen el modelo comparable a la crítica del control interior y los principios de conducta anticipada. Esboza el tono de la organización, afectando la

calidad ética del peligro en su fuerza laboral. La condición de control es el establecimiento del resto de las partes y proporciona solicitud y asociación en el elemento;

- Estimación de riesgos: incluye un avance funcional e inteligente para percibir y analizar los peligros que perjudican el logro de los objetivos de la organización, la posibilidad se aclara como la probabilidad de que ocurra una ocasión y perjudique a la asociación, dando la razón para ordenar cómo deben ser los peligros ser proporcionado. La organización evalúa posibles ajustes en las circunstancias específicas y en el modelo de la propia fundación que alteran sus posibilidades de lograr sus motivaciones;

- Función de control: se trata de actividades que dependen de estrategias y métodos para ayudar a garantizar que las administraciones administrativas dirijan los peligros y que produzcan un efecto probable sobre las consecuencias de los objetivos que se utilizan. Las actividades de control se realizan en todos los grados de la organización y en diferentes períodos de avance comercial, y en el campo mecánico;

- Información: se requiere correspondencia en la asociación para cumplir con las obligaciones de control interno del lado del resultado de los objetivos. La correspondencia le permite al colega comprender los mandados del control interno y su importancia para lograr los objetivos;

- Monitoreo: estas son las evaluaciones presentes o separadas, o se utiliza una combinación de ambas para analizar si cada una de las partes del control interno, los controles unidos para efectuar el inicio de cada segmento, es simultáneo y funciona. Los descubrimientos se resuelven y las faltas se contabilizan de inmediato, los atributos se contabilizan en el tablero. (p.9)

Los componentes del control interno según Coopers y Lybrand (1997):

Ambiente del control: es el punto focal de una empresa. Los trabajadores son el motor que empuja a la organización y es la base sobre la que descansa todo;

- Evaluación de los riesgos: la asociación debe conocer y abordar los peligros con los que se enfrentará. Es importante determinar los objetivos, unidos en los ejercicios de creación, publicidad, fondos, ofertas y entre diferentes ejercicios., Para que la empresa realice demostraciones de forma metódica. Además, debe establecer un instrumento para decidir, observar y tratar los peligros relevantes;

- Actividades de control: se deben realizar y completar enfoques y estrategias para ayudar a obtener una confirmación sensata de que se realizan de manera efectiva en las actividades consideradas importantes para enfrentar los peligros que existen con respecto al logro de los objetivos de la organización;

- Sistemas de información contable: está conectado a los marcos e informes que permiten a la organización cumplir con sus responsabilidades;

- Monitoreo de actividades: es una estrategia que decide la naturaleza del control interno en la asociación y su presentación después de un tiempo. (pp. 4 y 5)

#### **1.1.1.2. Auditoría Administrativa**

La auditoría administrativa evalúa el comportamiento de la organización en su nivel de desempeño, con el objetivo de detectar que áreas requieren de mejoras para su buen desempeño. Leonard (1991) afirma “Un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de una empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que se dé a sus recursos humanos y materiales” (p. 46).

Este tipo de evaluación estratégica, tiene el alcance al nivel funcional, procesal, analítica y medio ambiental en la organización, actividad que será necesaria para asegurar el cumplimiento de los objetivos propuestos. En el informe del auditor sobre el objeto

estudiado se verá reflejada las deficiencias e irregularidades sobre el funcionamiento de la organización y, las opiniones o acciones que se pueden tomar para enfrentar estas dificultades. Franklin (2007) afirma:

La revisión regulatoria establece un instrumento principal para impulsar el desarrollo de asociaciones, ya que permite distinguir en qué regiones se requiere un examen más interno y externo, qué medidas se pueden hacer para curar las insuficiencias, cómo vencer a los elementos disuasivos, cómo imprimir un archivo adjunto más notable a las tareas de estas zonas y, lo más importante, hacer un examen de impacto de la razón que acomode las realidades con los pensamientos (p.12).

Álvarez J. (2005). Nos dice que la auditoría administrativa” se propone para controlar que la organización trabaje de manera excelente para desarrollar su grado de efectividad, que debe lograr la mejora monetaria y social de la organización y sus individuos. Para completar una revisión autorizada 9 debe quedar claro donde se centrará la investigación, probablemente podría ser una región o toda la organización. (p. 39).

Es una idea crítica porque permite que se realice una evaluación total de la parte auxiliar de la asociación, organización, división, lo que permitirá a la organización conocer sus deficiencias y, a través de ellas, mejorar su grado de productividad.

Rabelo (2012), indica que la auditoría administrativa proporciona instrumentos significativos que hacen que las capacidades de comparación con un tipo de organización de asociación sean más competentes. El objetivo principal de la revisión gerencial es ayudar a la organización de la organización a realizar un trabajo convincente y competente. (p. 08)

Para completar una revisión gerencial, es fundamental conocer las estrategias, pautas y arreglos. Tener información completa de que la revisión autorizada es hacer una evaluación total y útil de un elemento.

Las ideas de competencia y adecuación están conectadas con otras que también afectan la organización, por ejemplo, la eficiencia, la ganancia, el avance, etc. En hipótesis regulatorias, la idea de efectividad se ha adquirido de asuntos financieros y esto se considera como un valor central.

Rodríguez (2014), considera que la auditoría administrativa como una evaluación detallada de la organización de una asociación realizada por un experto en revisión maestra para evaluar la productividad de sus resultados, recursos humanos, establecer objetivos, materiales y su método de trabajo. (p. 86)

Leonard (1999), considera que: La auditoría administrativa es la evaluación extensa y valiosa de la estructura jerárquica de una organización, una fundación o algún otro elemento, sus estrategias y la utilización que hace de sus materiales.

### **Etapas de la auditoria Administrativa**

- **Planeación:** conozca las reglas generales que controlan la aplicación. En esta etapa, se resuelven los objetivos y el alcance de la revisión, las reglas a seguir, la oportunidad de ser utilizado y la información sobre los activos que aseguran que la evaluación pueda cubrir la mayoría de los ejercicios de agente de la organización.

- **Examen:** En esta etapa, se deben caracterizar las diversas regiones a controlar (sus capacidades particulares), las sutilezas a contemplar también se deben considerar: planes y destinos, estructura de asociación (esquemas de asociación), arreglos, estrategias, técnicas de control, los estándares de ejecución y la estimación de las consecuencias de estos, ya que pueden ser básicos o ideales para la organización. El surtido de datos se realiza utilizando diferentes métodos, entre estos tenemos: Examen de documentos, a través de la percepción directa, Acceso a marcos de datos, revisiones y reuniones.

- **Evaluación:** En el procedimiento de evaluación, los componentes se resuelven en la tierra). El punto de vista financiero de la organización, la amplitud de la estructura de

la organización, el grado de consistencia con los enfoques y las técnicas, la calidad inquebrantable dada por los controles de la organización, las razones de las carencias, el uso correcto debe ser considerado. de artes y trabajo

Franklin (2007) nos revela que la Auditoría Administrativa es la confirmación lógica agregada o fraccional de una organización o asociación con el punto de indicar su grado de ejecución y proponer puertas abiertas para el desarrollo para avanzar y estimar y tener un grado superior de rivalidad. Para completar una revisión, debe comenzar con el programa, en ese momento con la etapa de instrumentación, que se presenta a través de la percepción directa y el análisis documental. (p. 214)

Este autor considera principalmente 4 etapas a realizar en una auditoria administrativa como son:

- **Etapa de Planeación:** caracterizar su sistema de actividad para la organización, por ejemplo, sus destinos, objetivos, cruciales.
- **Etapa de organización:** para examinar su estructura autorizada y, en consecuencia, realizar una actividad productiva, por ejemplo, la división y apropiación de capacidades, consistencia con los manuales, pautas.
- **Etapa de dirección:** para desglosar las elecciones y mejorar la organización del consejo, por ejemplo, iniciativa, dinámica, inspiración.
- **Etapa de control:** para decidir el grado de ejecución de la asociación con respecto a su productividad y viabilidad.

En el Sector Público Se emplea en función de la figura jurídica, atribuciones, ámbito de operación, nivel de autoridad, relación de coordinación, sistema de trabajo y líneas generales de estrategia. Con base en esos criterios, las instituciones del sector se clasifican en:

1. Dependencia del Ejecutivo Federal (Secretaría de Estado)
2. Entidad Paraestatal
3. Organismos Autónomos
4. Gobiernos de los Estados (Entidades Federativas)
5. Comisiones Intersecretariales 6. Mecanismos Especiales

En el Sector Privado Se utiliza tomando en cuenta la figura jurídica, objeto, tipo de estructura, elementos de coordinación y relación comercial de las empresas, sobre la base de las siguientes características:

- Tamaño de la empresa
- Sector de actividad
- Naturaleza de sus operaciones
- Microempresa
- Empresa pequeña
- Empresa mediana
- Empresa grande

El objetivo de la auditoria administrativa en el sector social es administrar la administración directa de los activos, lo que les permite ser utilizados para lograr un avance de valor de buena fe, como variedad variada e incorporación social, para combatir la segregación y avanzar en la unión de jóvenes , damas, adultos más establecidos, etc., así como la recreación de la textura social, asegurando a las personas que se encuentran en una situación de rendición, pobreza o alta debilidad, a través de una conjunción que depende de las cualidades, el respeto y la capacidad de recuperación.

Podemos suponer que el uso de una revisión gerencial en las asociaciones puede hacer que varios cursos de movimiento dependan de su estructura natural, razón, turno, naturaleza de sus elementos y administraciones, nivel de avance y, específicamente, con el grado y forma de delegación de autoridad. La conjunción de estos factores, tomando en cuenta los aspectos normativos y operativos, las relaciones con el entorno y la ubicación territorial de las áreas y mecanismos de control establecidos, constituyen la base para estructurar una línea de acción capaz de provocar y promover el cambio personal e institucional necesarios para que un estudio de auditoría se traduzca en un proyecto innovador sólido.

### **1.1.2. GESTIÓN EMPRESARIAL**

La gestión empresarial, reúne series de actividades estratégicas realizadas por las autoridades especializadas para el mejor desarrollo de la empresa. Su buen funcionamiento dependerá de las decisiones y herramientas que se tomen en consideración para resolver los problemas que se presentan y, aumenten el nivel de competitividad y productividad en el mercado. Rubio (2008) afirma:

Una organización obtendrá beneficios si su técnica depende del desarrollo, la inspiración y la efectividad. Estas ventajas, que incrementan su valor, permitirán a la organización apropiarse de ellas de manera imparcial y recompensar a las personas que forman parte de ella, inversores, jefes, representantes, etc. (p.8)

En la actualidad, las empresas deben renovar y adecuarse al impacto tecnológico que se está produciendo al nivel mundial en otras organizaciones, asimismo, la dirección de la empresa debe adaptarse a los nuevos conocimientos e información que surgen para conseguir beneficios económicos y en la satisfacción al cliente. Hernández (2011) afirma:



Las organizaciones del siglo actual, deben ser pioneros de buena fe, abiertos a la información y de gran alcance, para introducir un componente de iniciativa en la capacidad de impactar el mercado, la sociedad y la condición, por el impacto de sí mismos desde su interior. Debido a abordar los requisitos de las personas que buscan progresivamente destinos mundiales, solidez y facilidad de mantenimiento en el mercado empresarial más alucinante y satisfacer los deseos de nuestros clientes (p.40).

Por ello, una adecuada gestión empresarial permitirá el alcance de los objetivos y con ello, la eficiencia de los recursos implementados para su propósito, obteniendo ventajas frente a otros. El plan de negocios, estructura del negocio, contabilidad y la lista de comprobación efectuadas influirán en el resultado de la empresa ante los posibles problemas encontrados en la organización. Hernández (2011) afirma:

Todas las organizaciones estructuradas determinan la competencia y los activos a utilizar para lograr un objetivo; en consecuencia, la productividad y el logro objetivo son básicos, y cuando ocurren la productividad y la viabilidad, las organizaciones son poderosas. La productividad sin viabilidad es la administración sin adulterar (p. 4)

La gestión empresarial es ese movimiento comercial que, a través de varias personas en particular, por ejemplo, jefes institucionales, especialistas, fabricantes, supervisores, entre otros, y actividades, tratará de mejorar la rentabilidad e intensidad de una organización o negocio. Al final del día, el motivo de los negocios de la junta es que la organización u organización sea financieramente viable”. Muy bien puede ser comprendido de dos maneras esenciales y focales: como una de las partes o áreas de una organización, fundación o asociación, o como la acción de supervisar y hacer por asociación y organización en un espacio (a pesar del hecho que se usa principalmente para el campo experto). Junto con diferentes términos, la palabra los ejecutivos está actualmente firmemente conectada con el entorno de trabajo y los negocios, ya que se identifica

explícitamente con la propiedad de perspectivas y habilidades que planean obtener resultados adecuados para la actividad de un establecimiento o asociación.

Bembibre (2009) aporta que las capacidades de la gerencia, menciona que la gerencia "... puede entenderse de dos maneras básicas y centrales: como una de las partes o secciones de una empresa, institución u organización, o como la actividad de gerenciar y llevar adelante el trabajo de organización y planificación en cualquier tipo de espacio (aunque principalmente se utiliza para el ámbito profesional). Junto a otros términos, la palabra gerencia está hoy en día estrechamente vinculada con el espacio laboral y empresarial ya que se relaciona específicamente con la posesión de actitudes y capacidades que tienen como fin la obtención de resultados apropiados para el funcionamiento de una institución u organización".

Según, (Gitman, 1986), "la gestión empresarial comprende la concreción de las políticas, mediante la aplicación de estrategias, tácticas, procesos, procedimientos, técnicas y prácticas. Una política no es un documento legal".

Como tal, es un entendimiento que depende de los estándares o reglas de un movimiento de la organización. Una estrategia comercial comunica cómo se lleva la asociación en su intensidad y los administradores cómo la ejecutan.

Para (el instituto de Investigación El Pacífico, 2004), la gestión empresarial es administrar y proporcionar servicios para el cumplimiento de las metas y objetivos, proveer información para la toma de decisiones, realizar el seguimiento y control de la recaudación de los ingresos, del manejo de las cuentas por cobrar, de las existencias, etc. Dentro de la gestión se incluye la planeación, organización, dirección y control.

### **1.1.2.1. Gestión autoritaria**

La palabra autoridad hace referencia a un poder que es considerada real y positiva por personas o reuniones que están en una relación de fuerza similar y, por lo tanto, mantienen un comportamiento de aquiescencia a los comandos que produce. Esa fuerza será real en la medida en que haya una concurrencia sobre: quién debería concederla, por qué se resuelve, la forma en que se confiere y por cuánto tiempo. A pesar de lo que podría esperarse, la tiranía es una degeneración de expertos en la que el cumplimiento de los subordinados se logra sin acuerdo, a través de la carga y la limitación de oportunidades (Ortiz, 2014).

Es un mecanismo de evasión que comprende la inclinación a abandonar la libertad del yo individual, a converger con una persona o cosa externa a uno mismo, que tiene autoridad o se le atribuye. Tiene dos estructuras fundamentales, que en su mayoría van de la mano de las personas dictatoras: la primera es una propensión sólida a la acomodación y la dependencia, como resultado de sentimientos de insuficiencia, debilidad e irrelevancia individual. El segundo, también como resultado de sus sentimientos de mediocridad, alude a la inclinación a frenar a los demás, pero de una manera tan ilimitada y total que están expuestos al trabajo de instrumentos menores (Ovejero, 1982, p. 41).

#### **1.1.2.1.1. Jerarquías**

La definición de jerarquía administrativa es «serie de órganos que ejercen el poder ejecutivo armónicamente subordinados y coordinados para hacer compatible la unidad con la variedad de los mismos», implica que la jerarquía constituye un principio o, por mejor decir, una manera de disposición de los órganos administrativos, de suerte que resulte armonizada la variedad de los mismos con el dogma de unidad.

#### **1.1.2.1.2. Líder Autoritario**

Es el tipo de líder que ordena y espera que se hagan caso a sus órdenes. Es positivo y dogmático. Se basa en recompensas y castigos en la búsqueda de obediencia. Este líder asume la responsabilidad en la toma de decisiones, dirige, controla y motiva. Todo se centra en el líder. De hecho, considera que es la única persona capacitada para tomar decisiones importantes y que los trabajadores no son capaces de guiarse por sí mismos, sino que necesitan que alguien lo haga por ellos. Tiene el control y tiene la fuerza.

El estilo de liderazgo autocrático es uno de los más habituales en las empresas. Se caracteriza por ser un estilo de liderazgo unidireccional, en el que son los superiores los que toman las decisiones y fijan las directrices sin la participación del grupo. El líder aglutina el poder y los empleados obedecen sus órdenes. (García, s.f.).

#### **1.1.2.2. Gestión Visionaria**

El estilo de gestión empresarial visionario también se llama de vez en cuando motivador, atractivo, clave, innovador o tirano.

Los gerentes visionarios se centran en comunicar la visión general de la organización, oficina o empresa a su grupo (...). Confían en sus colegas para tratar las sutilezas de cómo lograr los objetivos.

Si usted es normalmente un pionero encantador, cordial y amigable, puede descubrir este estilo fácil de recibir. No obstante, muy bien puede ser más difícil para las personas contemplativas o las personas que se sienten incómodas en el centro de atención.

El líder visionario es capaz de movilizar masas, tener un gran número de seguidores comprometidos e implicados con la causa. Este es el motivo principal de que la mayoría de líderes visionarios que hemos conocido recientemente sean líderes de movimientos sociales, causas que pueden arrastrar a millones de personas (Piqueras, 2014).

#### **1.1.2.2.1. Prevención**

Cuestiones vinculadas con lo económico, con la seguridad y con la ética, obligan a hacer de la práctica de la prevención, y de las actividades a ellas conducentes, ser una obligación, y por tal motivo generar un pensamiento plenamente enfocado a tal objetivo. El prevenir o prever implica una inclinación mental a tomar conciencia de los peligros o daños que acechan una determinada actividad, sabiendo que deben implementarse medidas tendientes evitar su ocurrencia.

Dentro de esta prevención es fundamental evitar la ocurrencia de daños, pero muchas veces el accionar puede estar enfocado a impedir mayores daños o bien reducir éstos a su mínima expresión, una vez generado determinados avisos.

La prevención de accidentes, enfermedades, desastres, pérdidas o cualquier situación adversa ligada a la actividad de las empresas, no debe verse como una mera exigencia establecida por la legislación. Prevenir es mucho más que eso. Si una empresa invierte en programas de prevención de riesgos laborales, garantiza la seguridad de sus integrantes. Pero no sólo eso. Sin darse cuenta, está creando una red de factores que contribuyen de forma notable al aumento de su rendimiento, calidad, prestigio y eficiencia de sus procesos internos.

#### **1.1.2.2.2. Visión a largo plazo**

La visión es ese punto en el futuro a donde queremos llegar, que es lo que queremos lograr con el paso del tiempo en un muy largo plazo. Una buena visión debe ser motivadora para todos los integrantes del equipo u organización, debe ser un mensaje claro y convincente. Una buena visión deber ser algo factible, pero a su vez debe ser algo que no sea tan sencillo lograr, recordemos que una visión debe estar planeada a muy largo plazo (Taylor, 2010).

Para Jack Fleitman, en el mundo de los negocios, la visión se caracteriza por la forma en que la organización avanza a largo plazo y se completa como un apoyo y una motivación para gestionar las opciones clave de desarrollo junto con las de intensidad.

Según Arthur Thompson y A. J. Strickland, básicamente expresar obviamente lo que está haciendo hoy no pronuncia una palabra sobre el destino de la organización, ni se une a un sentimiento de alteración fundamental y curso a largo plazo. Hay un objetivo gerencial significativamente más notable, considerar lo que la organización debe hacer para abordar los problemas de sus clientes mañana y cómo la configuración del negocio debe avanzar con el objetivo de que pueda desarrollarse y tener éxito. Por lo tanto, los ejecutivos están obligados a mirar más allá del negocio actual y contemplar el efecto de los nuevos avances, las necesidades y deseos cambiantes de los clientes, la presencia de nuevos mercados y condiciones serias, y así sucesivamente ... Deberían hacer algunas consideraciones importantes sobre dónde necesitan liderar la organización y construir un sueño del tipo de organización en la que creen que deberían convertirse.

#### **1.1.2.2.3. Misión**

La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización porque define: 1) lo que pretende cumplir en su entorno o sistema social en el que actúa, 2) lo que pretende hacer, y 3) el para quién lo va a hacer; y es influenciada en momentos concretos por algunos elementos como: la historia de la organización, las preferencias de la gerencia y/o de los propietarios, los factores externos o del entorno, los recursos disponibles, y sus capacidades distintivas .

#### **1.1.2.3. Gestión Transaccional**

El estilo de gestión empresarial transaccional se centra en la utilización de recompensas positivas, por ejemplo, impulsos, recompensas y oportunidades de inversión para despertar a los representantes para mejorar su exhibición.

Por ejemplo, los jefes condicionales pueden depender del pago a destajo para impulsar a sus representantes a crear más. Por lo tanto, pueden estructurar recompensas trimestrales o anuales en torno a la ejecución de los trabajadores.

El liderazgo transaccional centra su atención en las transacciones interpersonales que se producen entre gestores y empleados. Se considera a los líderes desarrollando conductas que mantienen una interacción de calidad entre ellos mismos y sus seguidores (Manene, 2010).

Las dos características subyacentes al liderazgo transaccional son:

- Los líderes se sirven de compensaciones contingenciales para motivar a sus empleados
- Los líderes aplican medidas correctoras sólo en el caso de que sus subordinados no cumplan los objetivos de rendimiento establecidos.

#### **1.1.2.3.1. Confiabilidad**

La confiabilidad en sí misma es una presentación básica incluida. La importancia de la calidad inquebrantable como un plan básico incluye es generalmente percibida hoy por innumerables autoridades. La alta calidad inquebrantable de los segmentos de un marco de creación, junto con un plan indulgente, es importante en el caso de que necesite lograr los niveles elevados de accesibilidad solicitados por los procedimientos mecánicos actuales.

El concepto más conocido para definir confiabilidad es: “la probabilidad de que un equipo o sistema opere sin falla por un determinado período de tiempo, bajo unas condiciones de operación previamente establecidas.” (...). Algunos han acuñado el término confiabilidad operacional como “la capacidad de una instalación o sistema (integrado por procesos, tecnología y personas), para cumplir su función dentro de sus límites de diseño y bajo un contexto operacional específico” (Pérez, 2015).

### **1.1.2.3.2. Velocidad**

La velocidad es un concepto amplio. En el ámbito empresarial esta se puede aumentar de varias formas y puede ser medida a través de muchas variables. Cada departamento, cada sección dentro de una oficina puede tener su noción de lo que es la alta velocidad. Todas las nociones son potencialmente válidas. Y lo más importante: todas deben ser objeto de estudio para que se implemente.

No como en las últimas décadas, los mercados se mueven más rápido hoy, los compradores cambian sus inclinaciones a corto plazo, y la innovación se impulsa y se reevalúa prácticamente día a día. Esto habla de una prueba para las organizaciones, un desafío de velocidad que los representantes y los empresarios deben interpretar en sus especulaciones y opciones técnicas (...). Hoy en día, el dominio se origina en la velocidad, así que no te detengas a diseccionar una gran cantidad de datos, sin embargo, haz pequeños avances donde puedas cuantificar las consecuencias de cada uno. Recuerde que ahora es más inteligente ejecutar un segundo pensamiento mejor que siete días después del hecho.

### **1.1.2.3.3. Inflexibilidad**

Una posición favorable esencial para organizar la asociación es mantener una distancia estratégica de la resolución autorizada; numerosas organizaciones, particularmente aquellas que han estado trabajando durante mucho tiempo, se vuelven demasiado inflexibles para pensar siquiera en pasar la prueba principal de la reconstrucción jerárquica viable: la capacidad de adaptarse a un dominio cambiante y adaptarse a nuevas posibilidades. Esta protección contra el cambio puede causar una pérdida significativa de efectividad en las asociaciones. Algunas organizaciones con largos períodos de experiencia muestran su firmeza: un modelo de asociación que ya no se ajusta a las ocasiones, un área o asociación territorial que podría ser eliminada o ampliada debido a que ahora hay una



mejor correspondencia, o una estructura excesivamente concentrada para Una organización que acaba de desarrollarse y requiere descentralización.

- Señales de inflexibilidad: patrón organizacional fuera de época, una estructura excesivamente centralizada para una empresa que requiere descentralización.

- Cómo evitar inflexibilidad por medio de la reorganización: Aunque el propósito de la reorganización es responder a los cambios ocurridos en las condiciones de una empresa, también pueden motivarla otras razones.

#### **1.1.2.4. Gestión Democrática**

Un tipo de gestión empresarial democrática también llama aquí y allá estilo consultivo, de acuerdo, participativo, orientado a la comunidad o afiliativo.

Esto depende de la forma de pensar que dos cabezas son mejores que una y que todos merecen su sentimiento, prestando poca atención a su posición o título.

Los directores que reciben un estilo basado en la ley apoyan el intercambio de pensamientos y el interés estándar de los representantes.

El objetivo es instar a su grupo a compartir sus reflexiones, pensamientos, propuestas y posibles respuestas para ayudarse mutuamente y desarrollar la organización. En un gobierno de gobierno mayoritario, como administrador, usted tiene una posición extrema para decidir. Sea como fuere, busca y considera las contemplaciones, pensamientos y propuestas de tu grupo antes de decidirte por cualquier opción.

Comprendido como el control y la inversión de la sociedad, a través de estructuras inmediatas y de agentes, en la metodología y la legislatura de las comunidades urbanas, organizando el refuerzo y el autogobierno de las Administraciones Públicas de vecindario y asociaciones bien conocidas. Incorpora la opción de nombrar de manera gratuita y justa a los agentes del vecindario, la celebración de plebiscitos y actividades autorizadas famosas, y el acceso imparcial a debates y audiencias abiertas. Asimismo, incorpora la opción de

reflexionar y tener un interés justo en el significado de los acuerdos metropolitanos y los planes financieros, y en los canales institucionales, por ejemplo, reuniones y comisiones sectoriales y regionales. Incluye la apropiación de los estándares de sencillez y competencia en la gestión de políticas (Urbina, 2010).

#### **1.1.2.4.1. Inclusión**

La inclusión se trata de un elemento empresarial estratégico que se refiere a la capacidad de gestionar e integrar las diferencias individuales en un equipo de trabajo, promoviendo la diversidad de talentos, experiencias e identidades y posibilitando que cada profesional se sienta único, pero, al mismo tiempo, identificado con el grupo al que pertenece.

#### **1.1.2.4.2. Igualdad**

Gil (s.f.) nos dice que la igualdad son un conjunto ordenado de medidas, adoptadas después de realizar un diagnóstico de situación, tendentes a alcanzar en la empresa la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres y a eliminar la discriminación por razón de sexo.

La igualdad es un nuevo elemento estratégico que introduce formas innovadoras de gestión en las organizaciones laborales y mejora la eficacia organizativa. También aporta una imagen positiva de la empresa que permite una atracción y retención del talento. Para ello, las organizaciones tienen que asumir el principio de igualdad como uno de los ejes prioritarios de la cultura empresarial, e incorporarlo de forma permanente en su gestión, garantizando que tanto las mujeres como los hombres cuenten con las mismas oportunidades en el acceso, la participación y permanencia en todas las prácticas de gestión de recursos humanos.

#### **1.1.2.4.3. Toma de decisiones**

La toma de decisiones es una capacidad puramente humana, se deriva del poder de la razón y el poder de la voluntad, es decir, pensar y querer unidos en la misma dirección. Es el proceso de analizar, organizar y planificar para un propósito específico. Recurrentemente, los seres humanos deben elegir entre diferentes opciones, la que en su opinión es la más precisa.

Se puede presentar en diferentes contextos: a nivel personal, familiar, laboral, social, sentimental, económico, empresarial, etc. Es decir, en todo momento se produce la toma de decisiones, la diferencia radica en la forma en que se alcanzan (Riquelme, 2019).

Franklin (2011) Un proceso de toma de decisiones consistente está formado por un conjunto de fases que las empresas deben seguir para incrementar la probabilidad de que sus elecciones sean lógicas y óptimas. Este proceso puede tomar más de una vertiente, pero usualmente se realiza en siete pasos: a) Diagnosticar y definir el problema b) Establecer metas c) Buscar soluciones alternativas d) Comparar y evaluar las soluciones alternativas e) Elegir entre soluciones alternativas f) Implementar la solución seleccionada g) Dar seguimiento y controlar los resultados.

### **2.3. Base histórica**

#### **2.3.1. Auditoría**

La auditoría se originó en la práctica de la contabilidad que desde el primer punto de partida de la sociedad es responsable de construir un sistema de datos en el que se completa una crónica de información acumulativa y eficiente sobre variables lucrativas donde hay intriga, con el objetivo de ordenarlas en cuentas que les hablan de la siguiente manera : derechos (recursos), compromisos (pasivos y valor), insumos (pago) y rendimientos (costos), para conocer la estimación de estos y depender de dicha información para tener la opción de decidir.

Lo que buscaban era determinar lo que poseían y qué no era de ellos, decidir racionalmente la manera de gastar, y cómo se podrían gestionar cambios positivos a corto, mediano y largo plazo.

Desde el enfoque macroeconómico los comienzos de la contabilidad están dados en la administración de conteo, vista desde el trueque o intercambio para la subsistencia.

Con respecto al punto de vista monetario, la revisión se llama verificablemente una revisión abierta o gubernamental y es responsable de ejercer la autoridad sobre los fondos abiertos y los registros de las legislaturas, mientras que en el campo macroeconómico se conoce como una revisión privada y es responsable para el reconocimiento de tergiversaciones. también, errores en los registros de asociaciones privadas para comentar sobre la sensibilidad de los informes presupuestarios. La revisión comienza por la forma en que quien está legítimamente intrigado (propietario) en la expansión en la estimación de la asociación, no es la persona que lo supervisa, ni la persona que representa sus privilegios, compromisos, entradas y oleadas de riqueza.

La auditoría surge con la acción comercial y la falta de mediación en la creación y los procedimientos comerciales de una organización. Por lo tanto, surge la necesidad de buscar personas calificadas, idealmente externas (imparciales), de modo que se creen instrumentos para la gestión, observación y control de los trabajadores que coordinan y desarrollan las capacidades identificadas con la acción operativa de la organización. A largo plazo, las conexiones comerciales y las actividades comerciales comenzaron a desarrollarse rápidamente, particularmente después de la Revolución Industrial, momento en que el concesionario quería hacer otro arreglo de gestión a través del cual el propietario, o para su situación, el presidente ampliará su control y reconocimiento. Este tipo de administraciones fue administrado por al menos un individuo de una asociación similar a quien se le permitió realizar encuestas de acuerdo con los métodos establecidos. La

metodología que se le dio a este tipo de revisiones hacia el inicio era de naturaleza contable, ya que dependía principalmente de defender las ventajas, la razón de ser existente para confirmar que el pago fue supervisado con precisión por las personas a las que se refería. Las revisiones primarias se centraron esencialmente en la verificación de los registros contables, la seguridad de los recursos y, de esta manera, en la revelación y la lucha contra la extorsión.

El auditor era considerado como un “Revisor de Cuentas”. Hacia principios del siglo XV, los parlamentos de algunas naciones europeas comenzaron a formar el supuesto Tribunal Superior de Cuentas, cuya capacidad particular era auditar los registros introducidos por los gobernantes o los gobiernos. Con el paso del tiempo, esta encuesta se extendió a ángulos, por ejemplo, encuesta de productividad representativa, métodos reguladores, actualización de enfoques, este es el comienzo de la revisión interna.

A continuación se establecerán los principales antecedentes históricos de la auditoría:

#### **2.3.1.1. Etapa Prehistoria**

En su origen más antiguo la auditoría es un movimiento que se realizó como una utilización de los estándares de contabilidad, a la luz de la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para vigilar su exactitud. Su importancia se percibió desde las ocasiones más puntuales. Conocemos su realidad desde la hora del desarrollo sumerio y los individuos aztecas. La inspección, en su estructura generalmente cruda y básica, surge cuando un pueblo o núcleo social sofoca u ordena a otro, a través de asuntos gubernamentales, religión, asuntos financieros, ciencia, o como era en el pasado la forma más ampliamente reconocida, por la fuerza. De esta manera, los individuos o la red social tuvieron que rendir homenaje a la persona que lo abrumba. Este tributo se conoce hoy como un compromiso, el gobernante requiere que los deberes que forzó se paguen

efectivamente en el tiempo requerido para estar seguro de que se realizó dicha entrega; Se nombraron revisores que completaron un movimiento de revisión.

En la antigua Roma, por ejemplo, la revisión se considera firmemente vinculada a los procedimientos y organizaciones del derecho mercantil. En la romana civitas (gobierno) están la comisión para la curia y la escuela de los pontífices. En la comisión de la curia, su capacidad era ser un órgano de control y elección de actos que tenían un lugar en el círculo privado; Es el comienzo de un control político social en posesión de los residentes.

El colegio de los pontífices, dirigida por el pontífice más notable, que era juez de lo celestial y lo humano, tenía diferentes capacidades, por ejemplo, la de representante de las diversas facciones privadas y particularmente del amor abierto; Mantuvo los archivos estrictos donde registró las ocasiones más destacadas identificadas con la vida del estado, redactó el cronograma y dio opciones sobre la apropiación de los individuos, el pontífice descifró la ley de la época.

Se evidencian dos cosas fundamentales:

- En el tiempo de las civitas está más allá del ámbito de la imaginación esperar descubrir la división entre cuestiones legislativas, religión, ley, economía y contabilidad, la civitas enfocó toda la fuerza.

- Hay un enorme parecido con lo que hoy se conoce como una revisión privada comparable que depende del control de las actividades privadas, la emisión de conclusiones y la metodología legítima.

En México, encontramos por ejemplo a los individuos aztecas, comúnmente guerreros, que fue descrito persuasivamente abrumando a otros, de esta manera extendiendo su fuerza a Centroamérica. Los aztecas obligaron a sus subordinados a pagar tributos, cuando hubo una incapacidad para pagar dichos compromisos, el calpixque lo

reveló. La capacidad de esta figura era ser una autoridad y un evaluador. A decir verdad, el prejuicio de los calpixques produjo un gobierno justo y opresivo y fue la razón por la que numerosos grupos indígenas se alinearon con Hernán Cortés para lograr el triunfo de México.

#### **2.3.1.2. Etapa Edad Media**

Durante la época de la Colonia, la función de auditor fue practicada por el poder estricto, fue forzado a la fuerza. A partir de ahora, los terratenientes y las reuniones financieras apoyadas, necesitaban pagar su ofrenda al emisario, este tributo fue reunido por la congregación, el control de este surtido fue examinado por los evaluadores, quienes dieron informes y el resumen de las personas. quien no se ajustó a la cuota de oferta.

Los individuos que no dieron fueron enviados ante el Tribunal del Santo Oficio o La Santa Inquisición; Este tribunal utilizó sistemas para obligarlos a pagar el diezmo y abstenerse de producir una vez más, dijo que las riquezas dieron predominio total al ministerio, unidas por una sorprendente acumulación de riquezas, un espacio que terminó con la autorización de un cambio de ley realizado por Benito Juárez. El título de revisor apareció hacia fines del siglo XVIII, en Inglaterra durante el gobierno de Eduardo I.

Durante la Edad Media en las diversas naciones, las afiliaciones de expertos fueron responsables de ejecutar las capacidades de revisión, destacándose entre ellas, el Colegio de Contadores de Venecia en 1581 y el Consejo de Londres de Inglaterra en el año 1310.

#### **2.3.1.3. Etapa Edad Industrial**

La revolución Industrial surgió durante el segundo 50% del siglo XVIII, actualizó nuevos procedimientos de contabilidad, particularmente en el campo de la inspección, buscando cubrir los requisitos de grandes organizaciones. El avance se produjo en el año 1845, donde la "Ley de consolidación de empresas ferroviarias" creó el compromiso de una confirmación anual que deben realizar los evaluadores. Sin embargo, los predecesores

de esta acción no solo se encuentran en Inglaterra, en los comienzos de la contabilidad, sino también en los Estados Unidos, donde se desarrolló una afiliación significativa, fundamentalmente responsable de observar la coherencia con los principios de revisión, para lo cual distribuyó diferentes pautas, de que se conocen a partir del año 1939. A partir de ese momento, se detallaron diferentes pautas hasta 1943. En esta fase de la revisión, las encuestas y evaluaciones principales se completan en todas las asociaciones que realizaron algún tipo de acción comercial. La acción de la revisión en su inicio se estableció para actualizar los procedimientos de gestión que mejoran la capacidad de las asociaciones empresariales.

Esta necesidad de actualizar los formularios surge del desarrollo de organizaciones, en su mayor parte plantas de fabricación, que no podían unirse o ser gestionadas por un individuo y necesitaban recurrir a un componente de uso y supervisión de procedimientos para garantizar que pudieran cumplir los resultados normales de acuerdo con los elementos que crearon.



**En la Figura anterior muestra las principales vertientes de la auditoría, de acuerdo a lo descrito por los autores (Webster, 1993) y (Arguello, 1976**



### **2.3.1.3.1. Auditoria anglosajona**

Durante la revolución industrial, primero en Inglaterra y luego en América, la revisión de los informes fiscales se desarrolló como una potencia libre. Tenga en cuenta que la revisión en inglés, desde sus inicios, ha tenido una conexión cercana con las estrategias de auditoría (inspeccionar, verificar, confirmar). Mirando más a fondo la cultura anglosajona, localizamos una abundante escritura especializada, que se origina en los controles de información más variados. Uno de los trabajos más importantes es la investigación que realiza (Wanda Wallace, 1980), quien aclara la revisión como "un artículo o administración de una naturaleza monetaria famosa, con un trabajo caracterizado en mercados libres y controlados". En la cultura anglosajona, el examen se consideraba una práctica restringida, podemos reconocerlo en la revisión de los resúmenes fiscales completados de forma autónoma por los contadores abiertos confirmados. Sin peros, y peros, un alejamiento del plan utilizado en el período moderno.

La auditoría anglosajona se encuentra basada en tres hipótesis fundamentales:

- **Teoría de la Agencia:**

Hace referencia a la supervisión y el monitoreo. Esta capacidad consiste en realizar una investigación con un problema de la organización, entendiendo la oficina como un modelo bajo el cual al menos una persona externa está conectada con el individuo administrado para brindar alguna ayuda en su beneficio, mencionando esa presentación la designación de alguna autoridad de dinámica por el regulado.

- **Teoría de la Información:**

Es la aplicación de la teoría de la agencia y las relaciones de inversión, es decir, el mercado de capitales. Produce un cambio hacia la clarificación de los elementos de los sectores empresariales (globalización, internacionalización) y el desarrollo de una contabilidad experta que depende de la intriga abierta. Esta hipótesis es el andamiaje que

conecta la economía, los fondos y la contabilidad. Su argumento fundamental es que los especuladores solicitan resúmenes fiscales inspeccionados para una decisión de empresa correcta. Dichos permisos de revisión: mejora en la dinámica, disminución de posibilidades y obtención de beneficios de los beneficios obtenidos del comercio. Por lo tanto, esta hipótesis es simplemente una articulación monetaria.

- **Teoría de seguros:**

Es la manera como los administradores eligen si la revisión se identifica con la presentación que tienen de sus compromisos. Según las leyes, el inspector y el auditado están juntos y en grave riesgo con los extraños por las desgracias debido a los informes fiscales rotos. En el modelo estadounidense, la teoría de la protección supera la justificación de observar y detallar la solicitud de revisión

#### **2.3.1.3.2. Auditoría en Reino Unido Gran Bretaña**

En Gran Bretaña, las primeras auditorías fueron de dos tipos; los de las comunidades urbanas y los pueblos se hicieron libremente ante las autoridades gubernamentales y los residentes, y estaban compuestos por inspectores que sintonizaban la lectura de los registros realizados por el financiero, el segundo tipo de revisión incluyó una evaluación detallada de los registros mantenidos por los funcionarios de Finanzas de organizaciones existentes alrededor de entonces, seguidas por una proclamación de revisión, es decir, un informe verbal al emprendedor.

El título de auditor apareció previamente en Inglaterra en el siglo XIII. A través del malestar moderno que sucedió en el segundo 50% del siglo XVIII, se avanzaron nuevas estrategias de contabilidad identificadas con la revisión, por lo tanto, el examen como un llamado se percibió solo porque bajo la Ley de Compañías Británicas de 1862 y el reconocimiento general tuvo lugar durante el tiempo de comando de la Ley "Un marco de

contabilidad eficiente y normalizado fue atractivo para obtener datos satisfactorios y para evitar tergiversaciones". (Power, 1997)

Esto condujo a la auditoría estatutaria basada en leyes. (Power, 1997)

### **2.3.1.3.3. Auditoría en Estados Unidos**

La profesión de auditor independiente fue introducida en los Estados Unidos por los auditores británicos durante el último cuarto del siglo pasado.

Alrededor de 1880, los empresarios escoceses e ingleses comenzaron a depositar su efectivo en la bolsa de valores estadounidense, en su mayor parte en partes de organizaciones cerveceras. Estos industriales, para evaluar y asegurar sus emprendimientos y verificar la gran ejecución de estas organizaciones, enviaron a sus evaluadores al lado opuesto del Atlántico, comenzando así el uso de otra acción experta que en años posteriores necesitaría conocer un giro fenomenal. de eventos. No es sorprendente que durante los años primarios el impacto británico fuera el único existente, por lo que la revisión completada fue un duplicado confiable del que se hizo en Gran Bretaña. Como ejemplo de lo dicho en una "certificación" del año 1899 decía lo siguiente:

*"Hemos auditado los libros y cuentas de la compañía X por el año acabado al 31 de diciembre de 1899, y certificamos que, 'en nuestra opinión, el balance adjunto expone correctamente su posición al final del año mencionado, y de que la cuenta de pérdidas y ganancias adjunta es correcta."*

En la que puede observarse la influencia de la forma británica del Certificado. Durante esta primera etapa, la filosofía de la auditoría independiente era la siguiente:

a) El objetivo u objetivos consistían en el descubrimiento y prevención de fraudes e irregularidades, así como el descubrimiento y prevención de errores (técnicos y de principio). Visto retrospectivamente, era lógico que el objetivo de la auditoría fuese defensivo, a la vista de la situación entonces existente (desarrollo de un gran número de

sociedades con disociación total entre accionistas y administradores, experiencia de los sucesos ocurridos en Gran Bretaña, en épocas anteriores, individuos sin escrúpulos dispuestos a hacer su agosto a costa de los ignorantes inversionistas, etc.).

**b)** Su metodología de trabajo consistía en realizar una revisión total de todas las transacciones ocurridas, intentando cubrir los dos objetivos citados anteriormente. Los auditores verificaban todas las anotaciones contables del balance con los comprobantes justificativos de tales transacciones, comprobaban su pase correcto a los libros auxiliares, los sumaban y verificaban su pase al libro mayor, sumando posteriormente todas las cuentas de este último.

**c)** La imagen que en general proyectaba el auditor al público era de mero "comprobador de cifras" y, para los que tenían que soportarlo, la de un 'perro de caza", ya que su tarea la convertía en una auténtica búsqueda del error humano que, en el caso de ser descubierto, era objeto de una auténtica satisfacción profesional.

**d).** El alcance del trabajo cubría únicamente el balance, razón por la cual se le denominaba "auditoría de balance". Ello era debido al hecho de que la cuenta de pérdidas y ganancias era considerada como secreta por parte de la Dirección de la Compañía; es decir, totalmente confidencial para terceras personas, incluido el auditor.

**e).** El informe emitido por el auditor una vez realizado su trabajo, incluía el balance auditado y la certificación que expedía sobre el mismo.

**f).** La responsabilidad asumida por el auditor era total, a la vista de que efectuaba una revisión completa y detallada de todas las operaciones realizadas y que certificaba su corrección, equivalente a exactitud.

### **Desde 1941 hasta 1948**

Debido a las ocasiones que ocurrieron en el caso de McKesson y Robbins, la SEC inició una investigación de arriba a abajo de los informes de los examinadores libres, para presentar dentro de los principios de esta fundación las enmiendas vitales, que fundamentalmente deberían ser seguidas por los revisores, en este sentido logran una mejor calidad en ellos.

Desde 1971 hasta el presente Con la emisión de SAP 50 (17) en noviembre de 1971, se amplía el alcance del trabajo de los evaluadores gratuitos, incluyendo el anuncio del lugar de nacimiento y la utilización de los activos (adicionalmente llamada proclamación de cambios en la posición relacionada con el dinero) dentro El alcance de la auditoría. Posteriormente, a partir de este segundo, su evaluación 'comprenderá lo que hoy en día se denominan "informes presupuestarios esenciales", cuya pieza es la siguiente:

1. Balance de situación.
2. Cuenta de pérdidas y o estado de resultados de las operaciones.
3. Estado de beneficios acumulados (reservas)
4. Estado de origen y aplicación de fondos o estado de cambios en la operación financiera.
5. Notas o anexos (explicaciones, detalles y comentarios sobre ciertas cuentas, hechos, situaciones o informaciones de los anteriores estados).

#### **2.3.1.4. Edad Informática**

La Auditoría de los Sistemas de Información surgió cuando las organizaciones y los establecimientos se dieron cuenta de que los datos que protegen, protegen, procesan y producen son fundamentales para su propia resistencia y proyección del progreso todos los días. En este sentido, han elevado a la clasificación de los marcos básicos para todos los propósitos y todos los marcos internos que manejan los datos, incluyéndolos en uno

solitario llamado marco de datos. Por lo tanto, debido a su naturaleza básica, el enfoque de revisión debe recibir un punto de vista que sea totalmente apropiado para estos marcos, ya sea cambiando las estrategias, métodos y técnicas de revisión habituales, o creando otros nuevos. Sin embargo, desde el principio esto no fue realmente.

La introducción de las máquinas de proceso de datos en las empresas se produjo en los años 50, principalmente dedicada a suplantar a los trabajadores en empresas aburridas en el recuento de nóminas y solicitudes de clientes. Dada su utilización como supercalculadores, con un volumen impresionante de información de información y un volumen comparativo de información de rendimiento que se basa en lo mencionado anteriormente, el examinador se limitó a confirmar la precisión de la información de rendimiento con respecto a la información de información, pasando por alto la justificación y las operaciones internas de Las máquinas de manejo de información. Este tipo de revisión se llama regularmente una revisión en la PC. Fue para todos los efectos una revisión habitual con un componente extraordinario que entregaba datos de manera única en contraste con los representantes de la organización. Esta circunstancia continuó hasta mediados de la década de 1960, cuando las asociaciones de revisión apoyaron un ajuste en el enfoque, a la luz de los resultados de mala calidad adquiridos en las revisiones de regiones que incluían el manejo de información a través de PC. Este cambio consistió principalmente en ajustar los estándares para evaluar el control interno, en los marcos autorizados, relacionados con el dinero y la contabilidad, al enfoque de preparación de información y, explícitamente, a la sala de PC. Esta etapa se llama regularmente una revisión de PC. Con la presentación de nuevas innovaciones, 20 por ejemplo, intercambios continuos entre computadoras, los confinamientos de la metodología se identificaron antes, ya que hubo desgracias dinámicas de las pistas de revisión y el evaluador no pudo controlar ciertos ejercicios. Por lo tanto, hacia el final de los años 70, se alcanzó una

tercera etapa: examinar a través de la PC. Esta metodología contempla adicionalmente el tratamiento legítimo de los datos a través de los proyectos y aplicaciones que los contienen. En este sentido, a mediados de la década de 1980, los procedimientos de manejo de datos comenzaron a aplicarse mediante métodos para PC, para ayudar a los evaluadores. El inspector de marcos de datos también se está convirtiendo en un especialista en la utilización de lenguajes de secuencias de comandos que lo ayudan a componer, reunir y ejecutar programas para la realización de pruebas y la obtención de pruebas. En este sentido, surge la supuesta revisión de PC. Casi al mismo tiempo, los estándares fundamentales del examen operativo comenzaron a aplicarse a la revisión de los marcos de datos, lo que provocó la evaluación operativa de la preparación de la información, que se concentró básicamente en la adecuación y efectividad del manejo de la información programada. (Gray Rob, 2000)

### **2.3.2. Gestión empresarial**

Precisamente cómo, dónde o cuándo comenzaron la gestión empresarial no se puede encontrar, sin embargo, numerosos estudiantes de historia garantizan que la administración y organización de activos en una asociación como disciplina de vanguardia tiene sus comienzos a fines del siglo XIX y mediados del siglo XX. de años.

A lo largo del siglo XX se dieron tres concepciones en el área de gestión y administración de las empresas que marcaron la forma de trabajar en las organizaciones.

#### **2.3.2.1. 1920 – 1930**

Se crea el concepto de División de Trabajo, en la cual los trabajadores, despertados por la paga, participan en tareas sencillas, tediosas y aburridas, y en cualquiera de los diversos ejercicios que se completan en el territorio de la creación, y en este sentido hacen que todos Unos movimientos aceptó que la presentación beneficiosa ideal podría ser adquirida dentro de la asociación.

### **2.3.2.2. Segunda Guerra Mundial**

Los empresarios se dan cuenta que los pueden realizar ocupaciones más imaginativas y con un deber mucho más destacado, y en este sentido mejoran la viabilidad y la eficacia de la eficiencia en la organización, ya que, por lo tanto, los representantes se sienten útiles y significativos.

### **2.3.2.3. Después de la crisis económica de la década de los 70's**

Los empresarios entienden que no es suficiente buscar enfoques para incrementar los activos monetarios, sin embargo, también buscan diferentes objetivos, por ejemplo, mercados en crecimiento, diferenciar artículos e inclinarse hacia cambios de encarnación y mejorar la calidad, expandiendo la calidad en artículos y administraciones, Sin embargo, además de las administraciones adicionales previas y posteriores a las ofertas.

## **2.4. Definición de términos**

### **2.4.1. Acciones correctivas.**

Acción implementada para abordar las causas que produjeron un problema o un resultado no según lo normal, para evitar su repetición.

### **2.4.2. Control.**

Es una etapa importante en la organización, a la luz del hecho de que, aunque una organización tiene planes gloriosos, una estructura jerárquica satisfactoria y una administración productiva, el jefe no tendrá la opción de confirmar la verdadera circunstancia de la asociación y existe ningún instrumento para garantizar e informar si las realidades son según los destinos.

### **2.4.3. Costos.**

Es el gasto económico provocado por la creación de algún gran o la propuesta de alguna asistencia.



#### **2.4.4. Evidencias.**

La evidencia se identifica con la fuente de la que se obtiene, interna y externa, y su tendencia, es decir, visual, narrativa y oral.

#### **2.4.5. Estados Financieros.**

Los estados financieros son un informe resumido que muestra cómo una empresa ha utilizado los fondos que le confían sus accionistas y acreedores, y cuál es su situación financiera actual.

#### **2.4.6. Estrategia.**

Una estrategia se define como el conjunto de acciones determinadas para alcanzar un objetivo específico.

#### **2.4.7. Instrumento.**

Herramienta que se selecciona o trabaja para medir o encuestar perspectivas o atributos reconocidos en los formularios de evaluación.

#### **2.4.8. Metas.**

Una meta es un resultado deseado que una persona o un sistema imagina, planea y se compromete a lograr.

#### **2.4.9. Objetivos.**

Un objetivo es el fin último al que se dirige una acción u operación.

#### **2.4.10. Planeamiento.**

Se trata de encontrar el significado futuro de las elecciones actuales, las elecciones solo se hacen en el presente, no más adelante.

#### **2.4.11. Políticas.**

Son un conjunto de directrices que establecen normas, procedimientos y comportamientos que deben llevar los empleados.

#### **2.4.12. Rentabilidad.**

La rentabilidad es el resultado de la división entre el beneficio obtenido y el capital invertido de una empresa.

**2.4.13. Verificación.**

Procedimiento que sirve para cerciorarse de la validez.



#### 4. Recursos y presupuesto

<b>Partida presupuestal</b>	<b>Código de la actividad en que se requiere</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo Unitario (en soles)</b>	<b>costo total (en soles)</b>
Recursos Humanos		-	s/200.00	s/200.00
Bienes y Servicios		-	s/200.00	s/200.00
Útiles de Escritorio		15	s/4.00	s/60.00
Mobiliario y Equipos			s/450.00	s/450.00
Pasajes y Viáticos			s/700.00	s/700.00
Materiales de consulta (libros, revistas, boletines, etc.)		10	s/90.00	s/900.00
Servicio a terceros		5	s/70.00	s/210.00
Otros			s/200.00	s/200.00
<b>Total</b>				<b>s/2920.00</b>

## 5. Conclusiones

- La mayoría de las empresas dice no conocer la forma en que se mide la eficiencia operativa, pero saben que está relacionada directamente con gestión empresarial, por lo cual es importante ponerla en marcha para conocer los riesgos que existen en la empresa y anticiparse con buenas recomendaciones.
- En su mayoría de hoteles consideran que al simplificar los procesos se mejora operativamente, por ende, hay un mejor desempeño de las personas en su área de trabajo; facilitando así la medición de la efectividad de los recursos involucrados.
- Se reconoce el esfuerzo por parte de la gestión empresarial por cumplir con las recomendaciones emitidas por esta Auditoría, y el compromiso de fortalecer el Control en el Hotel Inversiones Turísticas León EIRL.
- En la auditoría operativa realizada a la empresa, se obtuvo un conjunto de observaciones, evidencias lo cual indica que no hay un seguimiento en las funciones del personal, tanto en gestión como en la aplicación de procedimientos establecidos por el Hotel Inversiones Turísticas León EIRL.

## **6. Recomendaciones**

La auditoría operativa debe de enfocarse en todas las áreas de la empresa y detectar todos los problemas que incurran en la gestión empresarial y así poder buscar soluciones apropiadas para el crecimiento económico de la empresa.

La gestión administrativa debe de emplearse más oportunamente y obtener resultados favorables en todo lo planeado que realizara la empresa, que garantiza estabilidad, confiabilidad y productividad.

En cuanto a la eficacia se debe de definir con claridad los deberes y responsabilidades que tienen cada uno de los trabajadores, para evitar el uso inadecuado de los recursos de la empresa.

## **7. Aporte científico o académico**

Esta investigación denominada Auditoría operativa y la gestión empresarial del hotel inversiones turísticas LEÓN EIRL, se desarrolla en torno a la Auditoría operativa para mejorar la gestión empresarial del hotel inversiones turísticas LEÓN EIRL. Cuyo objetivo principal es conocer la auditoría operativa y su relación con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL y con ello la organización Puede tener una buena gestión empresarial y liquidez, es por eso que nos han permitido y dado el acceso para ingresar la información de su negocio y así poder realizar investigaciones.

Finalmente, para lograr el objetivo principal del estudio, se propone determinar cómo la auditoría operativa, a través de técnicas y procesos contables, afecta la gestión empresarial en la empresa, incorpora una serie de capacitación para el personal involucrado en la administración y gestión financiera y el área contable para mejorar cada área proponiendo proyectos innovadores que sean aprobados.

Este trabajo de investigación es de vital importancia ya que ahora una auditoría operativa que se llevará a cabo utilizará todos los métodos y procedimientos para lograr los objetivos de la empresa, y que la gestión del negocio se llevará a cabo de manera integral, organizada y detallada. voluntad para garantizar el logro de los objetivos comerciales esperados.

## 8. Referencias

- Acuña, M. (2018). Auditoría operativa como herramienta de control en el área de ventas y su presentación en los estados financieros. (Tesis Pregrado Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador).
- Álvarez J. (2005). Apuntes de la auditoria administrativa. (Vigésima sexta impresión). México.
- Apac, J. (2017). Gestión empresarial y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del Distrito de Huánuco, 2017. (Tesis Pregrado Universidad Católica Los ángeles Chimbote, Perú).
- Ari, M. (2017). Gestión empresarial y competitividad en las micro y pequeñas empresas del Mercado Internacional San José Base I de la ciudad de Juliaca 2017. (Tesis Pregrado Universidad Peruana Unión, Perú).
- Bembibre, C. (2009). Gerencia. Recuperado de Definición ABC:  
<https://www.definicionabc.com/negocios/gerencia.php>
- Castañeda, J. (2019). Auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energía eléctrica, Chiclayo 2017. (Tesis Pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.
- Chegula, S. (2013). Assessing the Contribution of Operational Auditing in Improving the Effectiveness of Internal Control in Local Government Authorities og Tanzania. Mzumbe University. Recuperado de  
<http://scholar.mzumbe.ac.tz/bitstream/handle/11192/689/MSc%20A%26F.->



- Choez, D. (2017). Auditoria Operativa a los Procesos Contables y su Presentación en los Estados Financieros. (Tesis Pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.
- Cunya, D. & Guerrero, F. (2016). Auditoría operativa a Rizzo Hotel. (Tesis Pregrado Universidad de Piura, Perú).
- Duchi, R. (2016). Modelo de gestión empresarial Quinn para la gerencia general de la empresa Atcom S.A. (Tesis Pregrado Universidad Central del Ecuador, Ecuador).
- Flores, S. (2015). Proceso administrativo y gestión empresarial en Coproabas, Jinotega 2010-2013. (Tesis Posgrado Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua).
- Fraile, A. (1986). La Auditoría Operativa. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 16 (50), 433-438.
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa. Gestión estratégica del cambio*. México: Pearson Educación.
- Franklin E. (2007), Auditoria Administrativa, Gestión estratégica del Cambio. (Segunda Edición). México.
- García, J (s.f). *Un estilo de liderazgo vertical y que no genera simpatías entre el grupo de trabajo*.
- Gil, I (2014). *Diferencias entre Diversidad e Inclusión*.
- Gitman Lawrence J. (1986) *Fundamentos de Administración Financiera*. México. Harper & Row Latinoamericana.

- Grimaldo, L. (2014). La importancia de las Auditorías Internas y Externas dentro de las Organizaciones. (Tesis Pregrado). Universidad Militar Nueva Granada Bogotá, Colombia.
- Grisanti, A. (2012). Verdadera historia de un fraude. *Revista Internacional F.C.C.P.V de Información Financiera Gerencia y Control*, (4), 127 -142.
- Hernández, C. (2011). Fundamentos de gestión empresarial. Enfoque basado en competencias. Distrito Federal, México: Mac Graw Hill.
- Huamán, R. (2014). Los Efectos de la Auditoría Operativa en la mejora de la Gestión de la Empresa Petróleos del Perú S.A. (Tesis Postgrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Hurtado, J. (2017). Gestión empresarial y el desarrollo de las micro y pequeñas empresas del Distrito de Huánuco, 2017. (Tesis Pregrado Universidad Católica Los ángeles Chimbote, Perú).
- Instituto de Investigación El Pacífico (2004) Dirección y Gestión Financiera. Lima. Pacífico Editores.
- Leonard W. (1999). Auditoría administrativa (Segunda Edición) México.
- Manene (2010). ¿Gestor transaccional o líder transformacional? Recuperado de <http://www.luismiguelmanene.com/2010/08/02/gestor-o-lider/>
- Morales, A. (2014). Auditoría de Gestión. Recuperado de : [http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ven\\_pres\\_aud\\_ges\\_2014.pdf](http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ven_pres_aud_ges_2014.pdf)

- Morales, P. (2015). *Análisis de la Auditoría Interna como herramienta de apoyo estratégico al cumplimiento de los objetivos en las organizaciones: Una mini revisión de literatura* (Tesis de pregrado). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/>
- Navarrete, C. (2015). Auditoria Operacional. Recuperado de:  
<http://todosobrelaauditoriaoperacional.blogspot.pe/2015/04/vbehaviorurldefaultvmlo.html>
- Neyra, R. & Orosco, Y. (2016). “Propuesta de implementación del sistema de auditoría para la toma de decisiones en la empresa de transportes América Express S.A. Chiclayo, 2016”. (Tesis Pregrado Universidad Señor de Sipán, Perú).
- Ortiz, C (2014). *El autoritarismo*. Guías didácticas sobre la cultura democrática.
- Ovejero, A (1982). *El autoritarismo: enfoque psicológico*. El Basilisco.
- Pérez, C (2015). *Confiabilidad: conceptos y tendencias*.
- Pérez, J. (2013). Control de gestión empresarial. Madrid: ESIC. Recuperado de  
<https://books.google.com.pe/books?id=06ptFLzbjjMC&printsec=frontcover&dq=victor+2013+gesti%C3%B3n+operativa&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwjirSupIjchVGzlkKHWL1C8sQ6AEIUjAH#v=onepage&q&f=false>
- Piqueras, C (2014). *Que es y que hace un líder visionario*.
- Rabelo J. (2012). Módulo de Auditoria Administrativa: (Segunda Edición). Quito, Ecuador
- Rafael, L. (2016). Gestión estratégica de la reputación. (Tesis Posgrado Universidad Complutense de Madrid, España).

Rodríguez, J. (2014), Auditoría administrativa. (Novena edición). México, Trillas 2010

Riquelme, M (2019). *Toma de decisiones: Concepto de vital importancia en la empresa.*

Rodríguez, R. (2015). Competitividad y Productividad. Recuperado de:

<https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2015/08/Pres-coneaces-rru-180815-v7.pdf>

Rubio, L. (2010). La auditoría de gestión, una solución ante los retos provocados por los escándalos financieros. *Escenarios*, 8 (2), 21-30.

Salgado, F. (2016). Incidencia de los resultados de auditoría operacional en la evaluación de los procedimientos administrativos del área de recursos humanos en el Instituto “La Fe”, de la ciudad de Esteli, periodo 2015. (Tesis Posgrado Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua).

Sandoval, H. (2012). Introducción a la Auditoria. Recuperado de:

[http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico\\_administrativo/Introduccion\\_a\\_la\\_auditoria.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Introduccion_a_la_auditoria.pdf)

Taylor (2010). Misión, visión y valores. Recuperado de:

<https://jemager.wordpress.com/2010/10/06/mision-vision-y-valores/>

Zavaleta, J. (2018). La Auditoría Operativa incide en el Desarrollo Empresarial de Wari Inversiones S.A.C en el 2018 (Tesis Pregrado Universidad Privada de las Américas, Perú).

## **9. Anexos**

Anexo 1° Matriz de Operalización

Anexo 2° Matriz de Consistencia

Anexo 3: Manual de Funciones del Hotel

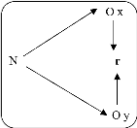
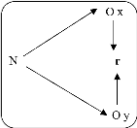
Anexo 4: Flujo Operaciones

Anexo 5: Flujo de caja

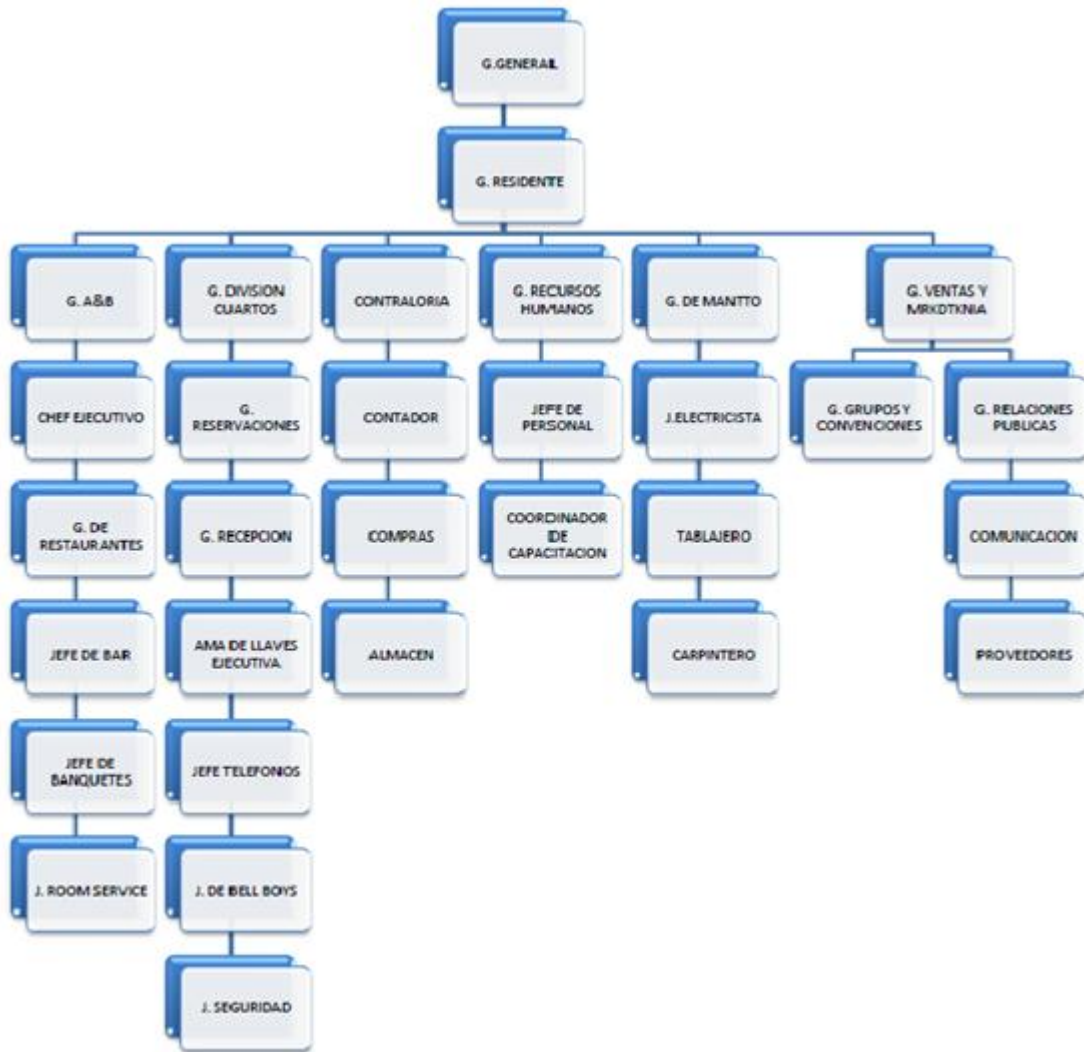


## Anexo 2°: Matriz de consistencia:

### TEMA: AUDITORIA OPERATIVA Y LA GESTIÓN EMPRESARIAL DEL HOTEL INVERSIONES TURÍSTICAS LEÓN EIRL

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO
<p><b><u>Problema General</u></b></p> <p>¿Cómo la auditoría operativa se relaciona con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL?</p>	<p><b><u>Objetivo General</u></b></p> <p>Conocer la auditoría operativa y su relación con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL.</p>	<p><b><u>Hipótesis General</u></b></p> <p>La auditoría Operativa se relaciona significativamente con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL.</p>	<p>(X)</p> <p><b>AUDITORÍA OPERATIVA</b></p>	<p><b>X.1 Auditoría Interna</b></p> <p><b>X.2 Auditoría Administrativa</b></p>	<p>x.1.1. Eficacia de operaciones x.1.2 Cumplimiento de reglas x.1.3. Prevención de riesgos</p> <p>x.2.1. Evaluación funcional x.2.2. Medio Control</p>	<p>Población = 35 Muestra = 35 <b>Método:</b> Científico <b>Técnicas:</b> <b>Para acopio de datos:</b> La observación Encuesta Análisis documental y bibliográfica.</p> <p><b>Instrumentos de recolección de datos:</b> Observación indirecta. Cuestionario Análisis de contenidos y fichas.</p> <p><b>Para el procesamiento de datos.</b> Consistencia, codificación, tabulación de datos.</p> <p><b>Técnicas para el análisis e interpretación de datos.</b> Paquete estadístico SPSS 25.0 Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p><b>Para presentación de datos</b> Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p><b>Para el informe final:</b> Esquema propuesto por la Universidad Peruana de las Américas</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Descriptiva correlacional.</p> 
<p><b><u>Problemas Específicos</u></b></p> <p>1) ¿Cómo la auditoría funcional se relaciona con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL?</p> <p>2) ¿Cómo la auditoría organizacional se relaciona con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL?</p>	<p><b><u>Objetivos Específicos</u></b></p> <p>1) Conocer la auditoría funcional y su relación con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL.</p> <p>2) Conocer la auditoría organizacional y su relación con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL.</p>	<p><b><u>Hipótesis Específicos</u></b></p> <p>1) La auditoría funcional se relaciona significativamente con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL.</p> <p>2) La auditoría organizacional se relaciona significativamente con la gestión empresarial en el hotel Inversiones Turísticas León EIRL.</p>	<p>(Y)</p> <p><b>GESTIÓN EMPRESARIAL</b></p>	<p><b>Y.1. Gestión autoritaria</b></p> <p><b>Y.2. Gestión Visionaria</b></p> <p><b>Y.3. Gestión Transaccional</b></p> <p><b>Y.4. Gestión democrática</b></p>	<p>Y.1.1 Jerarquías Y.1.2. Líder autoritario</p> <p>Y.2.1 Prevención Y.2.2 Visión a largo plazo Y.2.3. Misión</p> <p>Y.3.1. Confiabilidad Y.3.2. Velocidad Y.3.3. Inflexibilidad</p> <p>Y.4.1. Inclusión Y.4.2. Igualdad Y.4.3. Toma de decisiones</p>	<p><b>Para el informe final:</b> Esquema propuesto por la Universidad Peruana de las Américas</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Descriptiva correlacional.</p> 

## Anexo 3: Manual de Funciones del Hotel



### 1.1. El departamento de recursos humanos

- ✓ Investigar muy bien al personal antes de contratarlo para darle explicaciones y detalles sobre causas de despido.
- ✓ Revisar las solicitudes de los aspirantes en compañía de un abogado, antes de contratar.
- ✓ Si no está prohibido por la ley, el establecimiento debe exigirle al aspirante:



- Certificado judicial- Referencias laborales revisadas por profesionales.
  - Huellas digitales y su consecuente para la investigación.
  - Pólizas de seguro de responsabilidad contra robos.
  - Autorización firmada por el aspirante, para dar permiso a revisar las bases de datos de empleos anteriores.
- 
- ✓ Toda la información debe aclararse y tomarse por escrito que el suministro de información falsa es solo motivo de despido.
  - ✓ El departamento de recursos humanos debe realizar entrevistas de salida con los empleados que se van, esto debe hacerse el último día que el empleado trabaja y con preguntas y conversaciones sutiles para obtener información sobre la gestión de los procedimientos de la empresa. Posiblemente con esta información, la renuncia o despido del trabajador puede ser revocado.
  - ✓ El establecimiento debe tener un horario o actividades que regulen la violencia en el lugar de trabajo y brinde asesoramiento sobre:
    - Identificar problemas y evaluar riesgos para prevenir la posible violencia en el lugar de trabajo.
    - Resolución de conflictos entre empleados y supervisores.
    - Dar entrenamientos para prevenir y combatir el stress en el área administrativa.
    - Desarrollar políticas para manejar la violencia, estas deben ir por escrito.
  - ✓ Brindar ayuda médica y / o psicológica al empleado, en caso de consumo de drogas o alcohol, si su productividad disminuye y el consumo se realiza fuera o incluso más dentro de las instalaciones.

## **1.2. El departamento de mantenimiento**

- ✓ Estar en coordinación con el departamento de seguridad.
- ✓ Dar prioridad al mantenimiento de equipos y de implementos de seguridad que lo necesiten o que deban ser reparados o reemplazados.
- ✓ Participar en planes y sistemas de emergencia en el establecimiento.
- ✓ Deben tener radios de comunicación, para facilitar diligencias y frecuencias en casos.
- ✓ Hacer un correcto manejo de las llaves y manejo y cuidado de las maquinas con este mismo propósito para evitar que objetos pertenecientes al hotel, sean revendidos y/o robados.

## **1.3. El departamento de habitaciones**

### **1.3.1. Recepción:**

- ✓ Observar tanto como le sea posible a todo el personal que sale y entra de las instalaciones del hotel.
- ✓ Reportar toda actividad sospechosa al personal de seguridad.
- ✓ Tener cuidado al entregar las llaves al que se registra y prudencia al dar el número de habitación.
- ✓ Estar en posición para observar en el lobby, los ascensores, las escaleras y puerta principal, alterna y emergencia.
- ✓

### **1.3.2. El ama de llaves:**

- ✓ Hacer la correcta revisión del personal antes de ser contratado.
- ✓ Recibir información por parte del personal de seguridad acerca de la importancia de su papel en el establecimiento.
- ✓ Ser instruido acerca de cómo manejar situaciones y personas extrañas y sospechosas, no debe tratar de confrontarlos, llamar desde un lugar seguro al personal de seguridad o a la gerencia.
- ✓ Tener llaves maestras de seguridad para acceder a las habitaciones para su trabajo solamente y deben ser devueltas diariamente.
- ✓ Conocer claramente el proceso sobre llaves perdidas y/o olvidadas en las habitaciones.
- ✓ Guardar llaves encontradas y luego reportarlas para ser devueltas.
- ✓ Limpiar las habitaciones con la puerta cerrada y asegurada y dejar un aviso de que la camarera regresara más tarde, para evitar que se convierta en el vigilante.

### **1.3.3. Lavandería:**

- ✓ No trabajar ni prestar servicio para nadie que no sea un huésped.
- ✓ Reportar objetos encontrados en la ropa u objetos del cliente para ser devueltos correctamente.

### **1.3.4. Compras y recepción de pedidos:**

- ✓ Tener personal fidedigno y de confianza para hacer la recepción de pedidos.

- ✓ Tener previo conocimiento sobre: - sobornos-robos elaborados revisar continuamente las facturas y verificar si estas ya se han pagado uno.
- ✓ Enviar los productos recibidos y verificados a un almacén bajo llave, los empleados del hotel y no el proveedor, son los que deben transportarlos. Ningún proveedor debe entrar a las instalaciones o áreas protegidas.
- ✓ Entregar una copia de la factura al bodeguero o almacenista.
- ✓ Guardar activos bajo llave y verificar que las cerraduras de almacenes y bodegas sean diferentes a las de los huéspedes o áreas públicas.
- ✓ Manejar un efectivo sistema de inventarios, permanentes (almacenamiento) y físicos (conteo físico antes del almacenamiento) el inventario permanente, demuestra que falta el inventario físico, demuestra que es lo que hay.

#### **1.4. Departamento de alimentos y bebidas**

- ✓ Trabajar con la tecnología que mejore el proceso de control.
- ✓ Hacer un adecuado proceso de porcionamiento para evitar pérdidas.
- ✓ Identificar puntos de riesgo de seguridad y críticos para mejorar.
- ✓ Detectar por qué hay desperdicios sí es por robo, por el pedido sobrecargado de un proveedor o en el proceso de producción y porcionamiento.
- ✓ Estar en capacidad de devolver un pedido.
- ✓ Hacer auditorias y solicitar permiso en caso de que algo salga del área de producción.
- ✓ Establecer sistemas de compra de verificación y recepción de productos.

- ✓ Hacer recibo, despacho y almacenamiento de los licores.
- ✓ Supervisar el licor para el bar, un almacén o un salón de eventos. Expedir tiquetes que luego serán cambiados por licores.
- ✓ Manejar sistemas de control para el barman, los cantineros y supervisores, revisar continuamente los reportes de caja para detectar fluctuaciones en costos o en ventas.
- ✓ No vender licor a menores de edad o personas intoxicadas.

## **1.5. El departamento de recreación**

### **1.5.1. La piscina:**

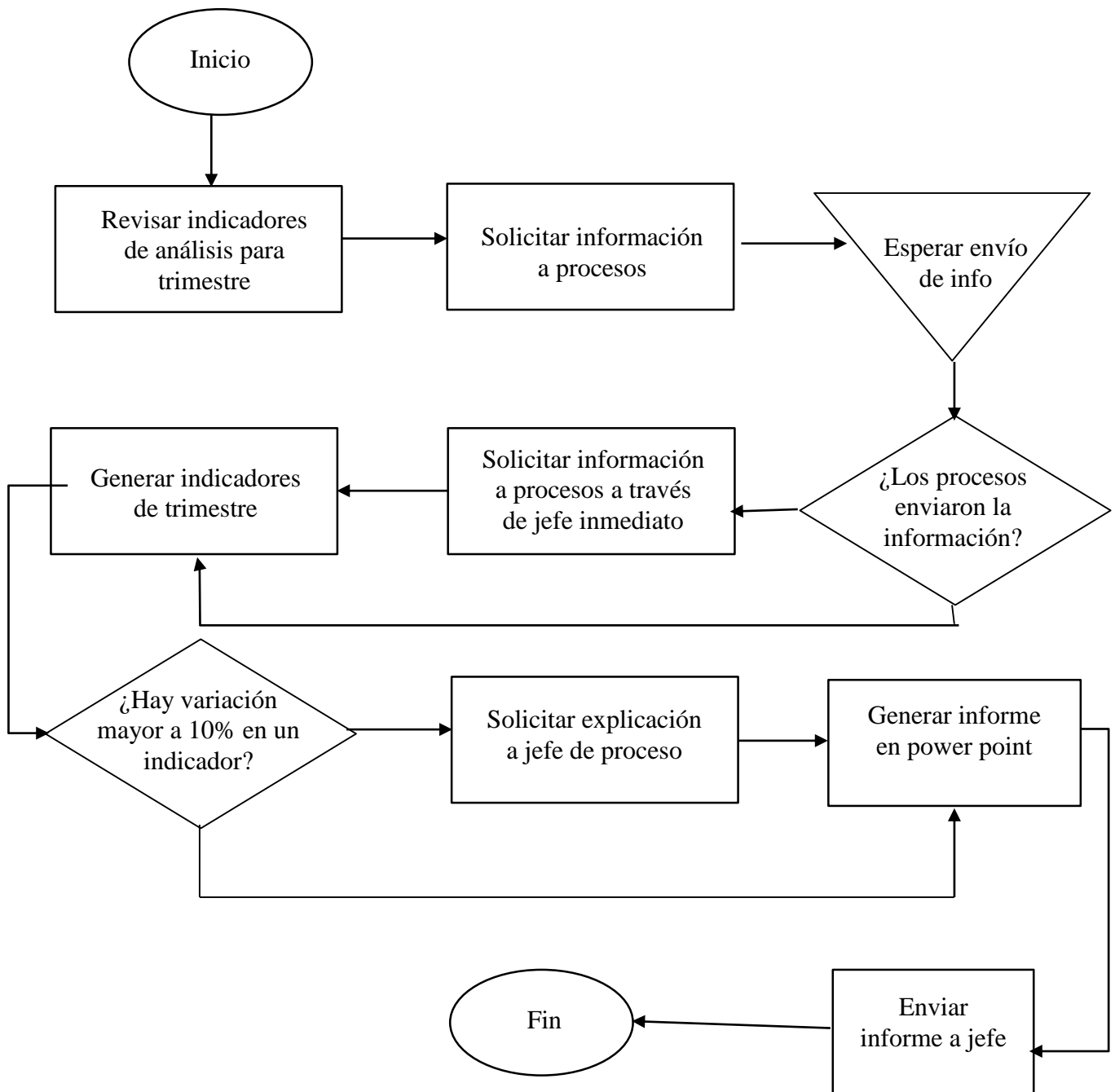
- ✓ Detectar riesgos potenciales y responsabilidades en las piscinas.
- ✓ Desarrollar prácticas seguras en el manejo de piscina reducirá la posibilidad de accidentes trágicos.
- ✓ Tener presente y tomar en cuenta las leyes estatales y locales, relativas al manejo, control, señalización, indicaciones, empleo de salvavidas, mantenimiento de equipos de rescate y tenerlos en sitios visibles, indicadores de profundidad, de las piscinas.
- ✓ Patrullar piscinas, incluso al estar cerradas, publicar horarios de operación.
- ✓ Revisar que todas las conexiones para la iluminación, tengan un polo de conexión a tierra, protegidos y alejados del alcance de los huéspedes, para protección.

- ✓ Evitar que los niños estén cerca del área de la piscina sin supervisión de un adulto, y si lo hacen, firmar una autorización del hotel.
- ✓ Incrementar vigilancia en las horas más agitadas.

### **1.5.2. Gimnasios y pistas para ejercicios:**

- ✓ Supervisar que los equipos sean usados correctamente por los huéspedes.
- ✓ Publicar requisitos de edad, publicar instrucciones de los equipos. El instructor debe estar calificado para enseñar, no deben dar ningún tipo de consejo médico, estar en la capacidad de responder por accidentes.
- ✓ Publicar las instrucciones de uso de los jacuzzis, recomendaciones, prohibir el ingreso de las mascotas a estos sitios, hacer continuo saneamiento de las instalaciones.

#### Anexo 4: Flujo Operaciones



## Anexo 5: Flujo de caja

<b>1. Detalle de ingresos</b>	<b>Mes 1</b>	<b>Mes 2</b>	<b>Mes 3</b>	<b>Mes 4</b>	<b>Mes 5</b>
1.1. Ingresos por ventas	20 000	30 000	22 000	24 000	23 500
1.2. Cobro de deudas	5 000	4 000	6 000	4 500	5 500
1.3. Otros ingresos	2 000	1 500	2 500	2 200	2 500
<b>1.0 Total de ingresos</b>	<b>27 000</b>	<b>35 500</b>	<b>30 500</b>	<b>30 700</b>	<b>31 500</b>
<hr/>					
<b>2. Detalle de egresos</b>					
2.1. Luz	200	210	215	205	210
2.2. Agua	50	55	60	52	55
2.3. Teléfono	200	200	200	200	200
<b>Egresos en consumo</b>	<b>450</b>	<b>465</b>	<b>475</b>	<b>457</b>	<b>465</b>
2.4. Compra de mercadería	12 000	12 000	12 000	12 000	12 000
2.5. Salarios	6 000	6 000	6 000	6 000	6 000
2.6. Admin. y ventas	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000
2.7. Impuestos	2 000	2 000	2 000	2 000	2 000
2.8. Amortizadores	0	0	0	0	0
2.9. Intereses	500	500	500	500	500
<b>Egresos operativos</b>	<b>22 500</b>	<b>22 500</b>	<b>22 500</b>	<b>22 500</b>	<b>22 500</b>
<b>2.0 Total de egresos</b>	<b>22 950</b>	<b>23 565</b>	<b>35 275</b>	<b>26 557</b>	<b>25 515</b>
<b>3.0 SALDO NETO</b>	<b>4 050</b>	<b>11 935</b>	<b>-4 775</b>	<b>4 143</b>	<b>5 985</b>