

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TESIS**

**La Auditoría Operativa y su Incidencia en el Desarrollo  
Empresarial de la Empresa Wari Inversiones S.A.C.- San  
Juan de Lurigancho - Lima en el 2018**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR**

**JULISSA SEGUNDA ZA VALETA HIDALGO (0000-0001-5362-6945)**

**ASESOR**

**Mg. MILLAN BAZÁN CESAR AUGUSTO (0000-0002-6641-0980)**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN TRIBUTACION Y AUDITORIA**

**LIMA, PERÚ**

**NOVIEMBRE 2020**

## **Dedicatoria**

Esta tesis lo dedico con mucho amor a DIOS; por ser mi motor y motivo, porque nunca permitió que cayera y estuvo allí en todo momento. A mis padres, hermanos y sobrino quienes con su amor y paciencia siempre me han motivado a seguir adelante con mis metas y objetivos. A mi esposo por su apoyo incondicional y su amor. A los profesores que con su paciencia y sus enseñanzas nos preparan para hacer Excelentes Profesionales en el futuro.

## **Agradecimiento**

Quiero agradecer primero a Dios por darme salud y una mente clara con la que puedo pensar muy bien. A mis padres porque ellos estuvieron en todo momento de mi vida como estudiante y por incentivar me a perseverar. También a mis maestros, ya que ellos me enseñaron a valorar los estudios y a superarme cada día.

Estoy segura que mis metas trazadas darán fruto en el futuro y por ende me debo esforzar cada día para ser mejor en mi vida profesional y en todo lugar sin olvidar el respeto y la humildad que me engrandece como persona.

## Resumen

La presente investigación lleva como título, *La Auditoria Operativa y su incidencia en el Desarrollo Empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C.-San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018*. Tiene como objetivo determinar como la auditoria operativa incide en desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho – Lima en el 2018. La metodología que se utilizó fue el enfoque cuantitativo y su tipo descriptivo debido a que esta investigación busca describir los métodos y procedimientos para realizar una auditoria operativa para el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el 2018. El diseño utilizado fue descriptivo simple-no experimental-transeccional porque no recurre a la manipulación de las variables en estudio, sino que éstas se analizan tal y como suceden en la realidad. La población y la muestra conformada por 20 trabajadores de la empresa Wari Inversiones S.A.C. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Como resultados se observan, el 30% de los trabajadores respondieron que definitivamente sí, es fundamental la evaluación de gestión en la auditoria operativa porque ayudara a mejorar la operatividad de la empresa. La conclusión a que se llego es que la gestión de la empresa no ha sido correctamente dirigida, ya que el encargado del área de logística no tenía conocimiento de las funciones del personal ni mucho menos de la importancia que tiene el área en la empresa, lo que ha perjudicado a la empresa, por falta de capacitación, monitoreo y motivación al personal.

Palabras claves: Auditoria Operativa. Desarrollo Empresarial. Empresa

### **Abstract**

This research is entitled, The Operational Audit and its impact on the Business Development of the company Wari Inversiones SAC-San Juan de Lurigancho - Lima in 2018. It aims to determine how the operational audit affects business development of Wari Inversiones SAC - San Juan de Lurigancho - Lima in 2018. The methodology used was the quantitative approach and its descriptive type because this research seeks to describe the methods and procedures to perform an operational audit for the business development of Wari Inversiones SAC in 2018. The design used was descriptive simple-not experimental-transectional because it does not resort to the manipulation of the variables under study, but rather they are analyzed as they happen in reality. The population and the sample conformed by 20 workers of the company Wari Inversiones S.A.C. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire. As results are observed, 30% of the workers answered that definitely yes, the management evaluation in the operational audit is essential because it will help to improve the operability of the company. The conclusion reached is that the management of the company has not been correctly addressed, since the person in charge of the logistics area had no knowledge of the functions of the staff, much less the importance of the area in the company, which has harmed the company, due to lack of training, monitoring and motivation of staff.

**Keywords:** Operational Audit. Business Development. Company

## Tabla de Contenidos

	Página
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Tabla de Contenidos.....	vi
Lista de Tablas.....	ix
Lista de Figuras.....	x
Introducción.....	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	
1.1 Descripción de la Realidad Problemática.....	3
1.2 Planteamiento del Problema.....	5
1.2.1 Problema General.....	5
1.2.2 Problemas Específicos.....	5
1.3 Objetivos de la Investigación.....	5
1.3.1 Objetivo General.....	5
1.3.2 Objetivos Específicos.....	5
1.4 Justificación e Importancia.....	6
1.5 Limitaciones.....	7
Capítulo II: Marco Teórico	

2.1. Antecedentes.....	8
2.1.1. Internacionales.....	8
2.1.2. Nacionales.....	12
2.2. Bases teóricas.....	18
2.3. Definición de términos.....	43
<b>Capítulo III: Metodología de la Investigación</b>	
3.1. Enfoque de la Investigación.....	47
3.2. Variables.....	47
3.2.1. Operacionalización de las variables.....	48
3.3 Hipótesis.....	50
3.3.1 Hipótesis general.....	50
3.3.2 Hipótesis específicas.....	50
3.4. Tipo de Investigación.....	50
3.5. Diseño de Investigación.....	51
3.6. Población y Muestra.....	52
3.6.1 Población.....	52
3.6.2. Muestra.....	52
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos.....	53
3.7.1. Validez de Instrumento.....	54
3.7.2. Confiabilidad del Instrumento.....	55
<b>Capítulo IV: Resultados</b>	
4.1. Análisis de los Resultados.....	59
4.2. Contrastación de Hipótesis.....	71

4.3. Tablas Cruzadas.....	74
4.4. Discusión.....	77

Conclusiones

Recomendaciones

Referencias

Apéndices



## Lista de Tablas

	Página
Tabla 1: Población de la empresa.....	52
Tabla 2: Estadísticos descriptivos.....	56
Tabla 3: Resumen del procesamiento de los casos.....	57
Tabla 4: Estadísticos de fiabilidad.....	57
Tabla 5: Medidas correctivas en la auditoria operativa.....	59
Tabla 6: Ejecución en la auditoria operativa.....	60
Tabla 7: Control interno en la auditoria operativa.....	61
Tabla 8: Herramientas en la auditoria operativa.....	62
Tabla 9: Evaluación de gestión en la auditoria operativa.....	63
Tabla 10: Objetivos en la auditoria operativa.....	64
Tabla 11: Crecimiento sostenible en el desarrollo empresarial.....	65
Tabla 12: Creación de valor en el desarrollo empresarial.....	66
Tabla 13: Beneficio en el desarrollo empresarial.....	67
Tabla 14: Recursos en el desarrollo empresarial.....	68
Tabla 15: Productividad en el desarrollo empresarial.....	69
Tabla 16: Capital humano en el desarrollo empresarial.....	70
Tabla 17: Pruebas de Chi-cuadrado (hipótesis general).....	71
Tabla 18: Pruebas de Chi-cuadrado (hipótesis específicas N°1).....	72
Tabla 19: Pruebas de Chi-cuadrado (hipótesis específicas N°2).....	73

## Lista de Figuras

	Página
Figura 1: Medidas correctivas en la auditoria operativa.....	59
Figura 2: Ejecución en la auditoria operativa.....	60
Figura 3: Control interno en la auditoria operativa.....	61
Figura 4: Herramientas en la auditoria operativa. ....	62
Figura 5: Evaluación de gestión en la auditoria operativa.....	63
Figura 6: Objetivos en la auditoria operativa.....	64
Figura 7: Crecimiento sostenible en el desarrollo empresarial.....	65
Figura 8: Creación de valor en el desarrollo empresarial.....	66
Figura 9: Beneficio en el desarrollo empresarial.....	67
Figura 10: Recursos en el desarrollo empresarial.....	68
Figura 11: Productividad en el desarrollo empresarial.....	69
Figura 12: Capital humano en el desarrollo empresarial.....	70

## **Introducción**

La presente tesis titulada: La auditoría operativa y su incidencia en el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho – Lima en el 2018, esta tesis se realiza con la finalidad de ser un apoyo para la empresa con lo que corresponde a la auditoria operativa que permite el desarrollo empresarial, teniendo en cuenta que la empresa Wari Inversiones S.A.C. está dedicada a la explotación de máquinas de tragamonedas.

Hoy en día las empresas realizan auditoria operativa, ya que es un instrumento de suma utilidad en la toma de decisiones empresariales, ofrecen muchos beneficios que contribuyen en el desarrollo de las sociedades, y más para las sociedades que están en constante crecimiento. La auditoría operativa es reconocer a las áreas con reducción de costos, mejorar los procedimientos operativos y aumentar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas. También nos ayuda a determinar el valor de la economía, eficiencia y eficacia y proponer sugerencias gerenciales para desarrollarlo.

El desarrollo empresarial es un procedimiento por medio del cual el empleador y sus colaboradores fortalecen sus capacidades y experiencias, por el cual beneficia el manejo eficiente y fuerte de los recursos de su entidad, la innovación de procesos y productos, de tal manera, que ayude al crecimiento sostenible de la entidad. Para una mejor finanza y recurso de la entidad.

El desarrollo integral de la investigación se ha realizado en cinco capítulos: El primer capítulo corresponde al problema de investigación que comprende: la descripción de la realidad problemática, planteamiento del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia, y limitaciones. El segundo capítulo corresponde al marco teórico que abarca: antecedentes de investigación, el desarrollo de las bases teóricas correspondiente

al tema investigado, así como la definición de términos. El tercer capítulo corresponde a la metodología de la investigación que corresponde a enfoque de investigación, variables, hipótesis, tipo y diseño de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos. El cuarto capítulo corresponde a los resultados obtenidos, así como su análisis y discusión. A continuación, las conclusiones y recomendaciones. Finalmente se incluyen las referencias utilizadas y se adjuntan los respectivos apéndices.

## **Capítulo I**

### **Problema de la Investigación**

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

La auditoría operativa hoy en día es muy empleada en las grandes empresas debido a que siempre existe un margen de error y un pésimo control interno en cada una de las áreas que conforman la empresa. Es por ello que la auditoría operativa se ha convertido en la principal herramienta de control para los procedimientos y funciones a los cuales hay que supervisar y verificar el correcto cumplimiento y ejecución con el fin de lograr las metas y objetivos a los que se apunta.

La auditoría operativa tiene la capacidad de adecuarse a cada tipo de empresa dependiendo de su actividad económica y nivel de procesos, observando, analizando, y recomendando desde el área más pequeña; hasta la más compleja, se basan en los informes de observaciones y recomendaciones para la toma de decisiones con el fin de garantizar el desempeño adecuado y formar una empresa sólida, rentable y solvente. Teniendo en cuenta la gestión de la empresa y la alta competitividad a la cual se deben de enfrentar día a día.

El desarrollo empresarial es un factor y meta a la cual toda empresa quiere llegar, debido a que la realidad de nuestro país en el mercado es altamente competitiva donde las compañías tienen como meta principal obtener un crecimiento sostenible y una posición aceptable para poder competir y posicionarse en el mercado junto a las grandes empresas.

El desarrollo empresarial es importante porque por medio de ella podemos medir el capital humano y el crecimiento de la empresa en el mercado, como también medir la competitividad el resultado de una correcta gestión y control; como también, sin el desarrollo empresarial no existirían las inversiones ya que es lo que toda persona y/o empresa desea obtener a largo plazo lo cual genera la generación de tecnologías, inversiones, puestos de trabajo, desarrollo y generación de mejores profesionales.

Hoy en día la empresa Wari Inversiones S.A.C, presenta inconvenientes en el área de logística, ya que la gestión y la operatividad es pésima y no cumplen con sus funciones que les corresponden, es por la falta de: (a) Costos y gastos operativos elevados; (b) Clima laboral desfavorable; (c) Falta de procedimientos y funciones en el área de logística; (d) Deficiente dirección y control en el área de logística.

Todos estos inconvenientes perjudican mucho a la empresa, ya que el área de logística no cumple con los sus funciones y procedimientos, uno de ellos es que para solicitar un servicio y/o compra, primero es el requerimiento del área que lo solicita y con la firma del gerente general, segundo las cotizaciones de varias empresas y obtener el que más favorezca a la empresa, tercero emitir la orden de servicio y/o compra con la respectiva firma del gerente y contrato; y por último la emisión de la factura del proveedor, este es el procedimiento adecuado, pero no son cumplidos ni respetados por el área de logística, y esto hace que el clima laboral sea desfavorable, ya que perjudica a muchas áreas, una de ellas es la de contabilidad que registra los comprobantes y el área tesorería que hace los respectivos pagos, no solo es eso también hace que los costos y gastos sean elevados y todo esto se debe por la falta de dirección y control.

La empresa no cuenta con un área dentro de la empresa dedicada a realizar el control y supervisión de las operaciones de las diferentes áreas con las que cuenta la empresa, por lo que es muy difícil conocer con exactitud las debilidades en la gestión de la empresa, los que se reflejan en aspectos operativos como costos y gastos elevados. De tal manera se requiere recabar información para determinar donde se focaliza el problema.

Todo este inconveniente perjudica mucho el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C, ya que no podrán lograr sus objetivos propuestos, ni mucho menos crecer económicamente, todo se debe a que no se cumplen los procedimientos adecuados y hacen que las demás áreas demoren con el proceso, ya que a veces los documentos están mal

emitidos. Esto hace que el capital humano no trabaje con motivación ya que no cumplen con las funciones que le corresponde a cada área, esto hace que la empresa demore y pierda mucho dinero por el mal proceso que está llevando el área de logística.

## **1.2 Planteamiento del Problema.**

### **1.2.1 Problema General.**

¿En qué medida la auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018?

### **1.2.2. Problemas Específicos.**

¿De qué manera el control interno incide en el desarrollo empresarial respecto al crecimiento sostenible de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018?

¿De qué manera la evaluación de gestión incide en el desarrollo empresarial respecto al capital humano de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General.**

Determinar como la auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

Determinar como el control interno incide en el desarrollo empresarial respecto al crecimiento sostenible de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

Determinar como la evaluación de gestión incide en el desarrollo empresarial respecto al capital humano de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

## **1.4 Justificación e Importancia de la investigación**

### **1.4.1 Justificación Teórica.**

La investigación responde a la necesidad de destacar la importancia de tener en cuenta los conceptos teóricos de las dos variables: auditoria operativa y desarrollo empresarial en el desarrollo de la presente investigación, ya que nos permite tener una concepción global de como la aplicación de la auditoria operativa incide en el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C - Lima en el 2018.

### **1.4.2 Justificación Práctica.**

La investigación nos permitirá reconocer la incidencia existente entre la auditoria operativa y el desarrollo empresarial, permitiendo a la gerencia general plantear estrategias adecuadas que logren resolver los problemas relacionados con las variables antes mencionadas, con la finalidad de cumplir con los objetivos planificados de la empresa Wari Inversiones S.A.C - Lima en el 2018.

### **1.4.3 Justificación Metodológico.**

La investigación metodológica se basa en la utilización de la metodología científica iniciando con el planteamiento del problema de investigación, el planteamiento de la hipótesis, la aplicación de los instrumentos en la muestra señalada, así como la elaboración de las bases teóricas que corresponde a las variables.

### **1.4.4 Importancia de la Investigación.**



La importancia de la investigación es que nos permite determinar que la auditoría operativa ayuda a evitar los riesgos financieros y de gestión que se presentan en el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C.

### **1.5 Limitaciones.**

En la investigación no existió limitación alguna por que se contó con todos los elementos de una investigación científica.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes

##### 2.1.1. Internacionales.

Palmiro, (2018), *Auditoria operativa como herramienta de control en el área de ventas y su presentación en los estados financieros*. Tesis de pregrado. Universidad laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. El objetivo del presente trabajo de investigación es realizar como la Auditoría Operativa aporta como instrumento de control en el sector de ventas, de tal modo permita decretar las operaciones, procedimientos y políticas que se llevan a cabo y si se están cumpliendo a cabalidad en la compañía; caso contrario emitir sugerencias que sean acogidas por la gerencia. Se empleó la investigación descriptiva y explicativa, la cual facilitó el análisis de nuestro objeto con una detallada comunicación que dio a conocer los principales aspectos, características de la situación de la sociedad. La población que se investigó para llevar a cabo la exploración estuvo representada por todos los 15 empleadores. Al determinar de forma integral, imparcial y profesional la información permitirá encontrar insuficiencias del control y productividad del trabajador, con el propósito de diagnosticar mejoras en la sociedad con eficiencia y eficacia, obteniendo resultados beneficioso en el futuro, adicional aportará a nivel académico y capacitado. Se concluyó que la aplicación de la Auditoría Operativa permitió reconocer procedimientos no eficientes, los cuales son posibles causas que hacen que la sociedad no supere sus ganancias.

Choez (2017), *Auditoria Operativa a los Procesos Contables y su Presentación en los Estados Financieros*. Tesis Pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. El objetivo principal es efectuar una auditoría operativa a los procesos contables a fin de confirmar su incidencia en la presentación razonable de los estados financieros. La

metodología fueron varios instrumentos de investigación como las encuestas, entrevistas y la revisión documental. La población fue considerada por 6 personas (4 operativos y 2 de contabilidad), las entrevistas fueron realizadas a 2 personas (el Gerente y Contador) y los cuestionarios fueron aplicados a 2 personas (contabilidad). El resultado obtenido nos indica que la entrevista realizada y revisión documental se verificó que la gerencia no revisa ni analiza periódicamente los estados financieros, lo que le impide detectar las falencias y conocer el resultado de la operación de la compañía. En conclusión, 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 testimonio verdadero y oportuno para una buena toma de decisiones debido a los ajustes y reclasificaciones que deben efectuarse.

Comentario: Los instrumentos de investigación empleadas en esta tesis fue la correcta, ya que abarco las partes fundamentales del funcionamiento de la empresa, como son la parte operativa y administrativa, pudiendo así recabar información y documentos que dan a conocer el problema que tenía la empresa.

Punin (2015), *Auditoria operativa al Departamento de Bodega y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa Agrícola Bananera Agripalban S.A. Ubicada en el cantón valencia, primer semestre del año 2013*. Tesis Pregrado, Universidad Técnica Estatal de Quevedo Facultad de Ciencias Empresariales, Ecuador. El objetivo principal es elaborar una auditoría operativa al departamento de bodega a fin de determinar su incidencia en la liquidez de la empresa. La investigación se desarrolló utilizando una recopilación bibliográfica para fundamentar el proceso de auditoría y una investigación de campo para la recopilación de información. Mediante el método inductivo, estadístico se realizó el análisis de la información. La población se realizó al personal de la Empresa AGRIPALBAN S.A., que

incluían al gerente de la empresa, recabando sus opiniones, las cuales fueron de mucha importancia para la recopilación de datos y contribuyendo a comprobar la hipótesis que se formula en este documento. Los resultados fueron que la apreciación del cumplimiento del control interno de la empresa se determinó un riesgo de control del 74% y un nivel de confianza del 26% para el proceso administrativo. En cuanto a la gestión operativa se obtuvo un Riesgo de Control del 57% equivalente a un nivel Moderado Bajo y un Nivel de Confianza del 43%. Lo que explica el bajo nivel de eficiencia, pues se pudo constatar que el control de inventarios de mercaderías no está acorde a normas y técnicas contables que permita a la empresas mantener un sistema de información apropiado de los procesos de inventario que contribuyan a la producción de la plantación de la Empresa Agrícola Bananera AGRIPALBAN S.A. se determinó que los procedimientos aplicados para el almacenamiento de la mercadería cumplen con ciertos requisitos, como la identificación de productos, la colocación en perchas y sitios con ambiente controlado. Sin embargo, son pocos los controles que se aplican: apenas se sustentan las operaciones con documentos de compras y el manejo de un kárdex mediante una hoja electrónica.

Comentario: Punin nos recalca en esta tesis lo importante que es el control interno y no solo eso también el nivel de confiabilidad del proceso, a su vez lo mismo pasa con la parte operativa. Al no contar con las técnicas e instrumentos contables dentro de los estándares para poder llevar un mejor control del producto, llevando todo esto al déficit de liquidez.

Atupaña y Estrada. (2013), *Auditoría Operativa a la Empresa Textil GC CORP de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012*. Tesis Pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. El objetivo principal es aplicar una auditoría operativa para identificar el grado de eficacia, eficiencia y economía de las operaciones en la empresa textil GC CORP de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2012.

El método se enmarca en la utilización de dos enfoques (cuantitativo y cualitativo), que el auditor utilizará como una herramienta para comprender y evaluar aspectos de la empresa sujeto a prueba. Los tipos de investigación a aplicar en el desarrollo de la Auditoría Operativa fueron histórica, documental; descriptiva; y bibliográfica. La población se conforma por 72 empleados. Se consideró como muestra 14 trabajadores, las actividades propias que se realizan en la planta impidieron contar con la disponibilidad del personal. La técnica que se utilizó fue la encuesta y la entrevista. La herramienta utilizada fue el cuestionario. El resultado obtenido con respecto a la productividad de las actividades, se obtuvo como resultado un 64% que afirma que la productividad de los trabajadores es eficiente e importante conforme a lo descrito en un manual de funciones, y solo el 36% de los consultados respondió lo contrario.

Comentario: Atupaña y Estrada nos resaltan en la tesis lo importante que es la normativa interna para el cumplimiento de los objetivos, tanto como el seguimiento de las operaciones efectuadas. No menos importante es tomar decisiones administrativas aplicando los estudios correspondientes al mercado.

Castellano (2018); *Plan estratégico y crecimiento empresarial de la empresa agrícola Santo Domingo “Cevacos en la ciudad de Santo Domingo, 2017*. Tesis pregrado; Universidad Regional Autónoma De Los Andes – Ecuador. El objetivo es proyectar un plan estratégico para fomentar el crecimiento empresarial de la compañía Agrícola Santo Domingo “CEVACOS” en la ciudad de Santo Domingo, el método que se empleó fue cualitativo, por cuanto se obtuvo testimonios y opiniones de la entrevista y encuestas, para la recopilación de datos significativos, que contribuyeron a confirmar el apretado impulso empresarial. En base a la información conseguida mediante los métodos de técnicas e instrumentos de estudio como observación, encuesta, entrevista, se pudo demostrar la

carencia de direccionamiento estratégico, y la ausencia de la preparación del trabajador. El resultado de este plan estratégico propuesto, mediante el estudio del entorno externo e interno se precisó las estrategias importantes, las cuales permiten el aprovechamiento de las fortalezas y oportunidades, alcanzando la minimización de las amenazas y debilidades, determinadas como factores que perjudican el desarrollo de la entidad. El estudio permitió analizar la razón de ser de la sociedad y el cumplimiento de los objetivos que se plantea, además se manifestó el mejoramiento de las capacidades de los empleadores a través de un manual de funciones y de un plan de competencias.

### **2.1.2. Nacionales.**

Llanos (2013), *Auditoria operativa y la mejora en el desempeño de la Recaudación de ingresos y ejecución de gastos en la Cámara de Comercio y Producción la Libertad*. Tesis Postgrado, Universidad Privada del Norte- Trujillo, Perú. El objetivo principal es demostrar la influencia de la auditoría operativa en la mejora del desempeño de la recaudación de ingresos y ejecución de gastos en la Cámara de Comercio y Producción la Libertad. El método de la Investigación es Cuasi Experimental. Se realizó un cuadro que demuestra que la auditoria operativa ha mejorado el desempeño de la recaudación de ingresos y la ejecución de gastos mediante una entrevista al contador CPC. Carlos Rodríguez Quito. La población está constituida por las Cámaras de Comercio de la Región Norte. El resultado fue que la empresa no existe un buen tramite documentario además tiene debilidades en cuanto a las facturas, boletas, vouchers, ya que la mayoría de los casos están escritos con letra ilegible y borrones, algunas comprobantes que fueron realizados por software Symbiosis muestran alteraciones en las cifras. Sin embargo, existen fortalezas muy importantes, cuenta con diversificación en sus ingresos y gastos puesto que se da por medio de cuatro factores en forma detallada mensualmente y en cuanto a los gastos son repartidos en tres rubros por cada mes

respectivamente. Se concluye que por medio de la auditoria se logró mejorar el desempeño de los ingresos y gastos pues se dio aviso al área de Administración y Finanzas del problema que había, tomando el área cartas en el asunto como levantar las observaciones encontradas en la presente auditoria, contratando un asistente contable al igual que un cajero que trabaja todo de horario corrido, oficina propia para el contador y así mejorar el desempeño de recaudación y ejecución de los mismos.

Comentario: Llanos nos indica en esta tesis, lo importante es la organización y control para poder estar al tanto de las falencias de la empresa, ya que, al mejorar estos puntos, mejora la recaudación.

Cotillo (2013), *La Implementación de Recomendaciones de la Auditoria Operativa a la Gestión del Área de Almacenes y el Riesgo Operativo en las Empresas Industriales de la Ciudad de Tacna, Periodo: 2010-2011*. Tesis Postgrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú. El objetivo principal es definir si la implementación de recomendaciones de la auditoría operativa a la gestión del área de almacenes influye en el riesgo operativo en las entidades industriales de la ciudad de Tacna, periodo: 2010-2011. Se usó el enfoque cuantitativo con el diseño no experimental, porque no requiere a la utilización de alguna de las variables en investigación, sino que éstas se examinan tal y como ocurre en la realidad. El tipo de investigación fue descriptivo, porque describe los atributos de las variables de investigación. Transeccional, ya que responde a la preparación transaccionales en tanto a la información recolectada que corresponde a un solo tiempo. La población y la muestra fueron de 40 servidores de las entidades industriales de la ciudad de Tacna. La técnica que se utilizo fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. De acuerdo con los resultados se observa que 15 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representan el 37,5% de este conjunto, consideran que

se cumple poco la implementación de recomendaciones sobre la oportunidad de los registros del ingreso de bienes al almacén. Asimismo, 5 servidores que laboran en el área de almacenes en las empresas industriales de la ciudad de Tacna, que representa el 12,5% del grupo, consideran que no se cumple la implementación de recomendaciones sobre la oportunidad de los registros del ingreso de bienes al almacén. Como conclusión existe una influencia significativa entre la implementación de las recomendaciones orientadas al ingreso de bienes al almacén y el riesgo operativo en las empresas industriales de la ciudad de Tacna. ( $r=0,775$ ), ya que específicamente la implementación orientado a promover el suficiente contenido de la información del ingreso de bienes que facilite la identificación y localización de los activos fijos, el 37,5% de servidores, consideran que se cumple poco tal aspecto.

Comentario: En esta tesis, nos indica que el análisis no experimental, no se llevó a cabo con el personal. Solo se llevó a cabo y se revisó a los servidores, nos damos cuenta de lo favorable que es la auditoria operativa de gestión de almacenes y significativamente influyente al riesgo operativo.

Huamán (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. El objetivo principal es optimizar y mejorar los resultados de gestión en la empresa Petróleos del Perú S.A. (PETROPERU S.A.). La metodología utilizada fue la descriptiva – explicativa, el tipo de diseño investigación fue Cuasi Experimental. La población está compuesta por el personal que trabaja en las diversas gerencias y dependencias de Petroperú S.A. en Lima Metropolitana, que son un total de 1,655 empleados y la muestra utilizada fue de 91 empleados. Las técnicas utilizadas fueron la encuesta y la entrevista. Los instrumentos utilizados fueron la guía de preguntas y el cuestionario. Los resultados muestran que el 12% de los empleados y funcionarios de las gerencias y dependencias de Petroperú



S.A. que laboran en Lima Metropolitana, consideran que por lo general siempre se respeta el tiempo programado en el planeamiento para realizar una auditoría operativa, el 13% dijo casi siempre se hace en el tiempo esperado, el 5% no sabe ni opina, el 49% dijo que casi nunca se cumple el tiempo programado y el 20% dijo que nunca se respeta el tiempo programado en las auditorías para su realización, totalizando el 100% y muestran también que el 96% de los empleados y funcionarios de las gerencias y dependencias de Petroperú S.A. que laboran en Lima Metropolitana, consideran que los informes de Auditoría Operativa, que dan los auditores si va a ser útiles para que PETROPERÚ, pueda encontrar sus errores operativos, financieros y/o económicos, mientras que el 2% no compartieron el punto de vista con el grupo anterior y el 2% complementario señalaron desconocer el tema planteado en la pregunta, totalizando el 100% de la muestra. Se llegó a la conclusión de que la auditoría operativa incide favorablemente en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A.; esto sucede porque se detectan a tiempo los errores que pueden estarse cometiendo en las diversas operaciones (financieras, contables, de procesos, etcétera) que se dan en la empresa en sus diversas dependencias y se realizan los ajustes correctivos pertinentes y se reducen o minimizan los riesgos y pérdidas financieras en la entidad.

Comentario: Huamán en esta tesis, nos indica que mediante las encuestas y entrevistas realizadas llega a la conclusión que: con las auditorías se llegó a detectar los problemas y solucionarlos, pero creo que debió de respaldarlo también con documentos.

Neyra y Orosco. (2016), *Propuesta de Implementación del Sistema de Auditoría Operativa para la Toma de Decisiones en la Empresa de Transporte América Express S.A.* Tesis Pregrado, Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú. El objetivo principal es decretar la proposición de implementación del procedimiento de auditoría operativa para la toma de decisiones en la entidad de transportes América Express S.A. Chiclayo, 2016. El método

empleado para la investigación es descriptivo con propuesta, porque se examinó y describió la situación en la que brinda sus servicios la sociedad objeto de investigación, situación que fue examinada y ante la cual se desarrolló una propuesta con el fin de regenerar los controles en la sociedad. El diseño de investigación fue no experimental, porque las variables en estudio no se manipularon. La población y la muestra fueron 100 de trabajadores de la empresa de transportes América Express S.A. La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Los resultados del temario fueron los siguientes, que el 27% de los colaboradores sólo a veces reconocen las alternativas que existen en la empresa para solucionar los problemas de su sector, al igual de aquellos que no lo reconocen (27%); y sólo el 18% de los trabajadores siempre identifica las alternativas ante tales problemas. Se concluye que la propuesta implementación del Sistema de Auditoría Operativa en la empresa de Transportes América Express S.A., nos permitirá establecer los mecanismos necesarios para evaluar los procesos, los objetivos y la organización de la empresa, lo cual contribuirá a la calidad del servicio brindado al cliente, asumiendo así la importancia del sistema planteado.

Comentario: Neyra y Orosco, nos indica en esta tesis que las falencias presentadas en la empresa, están relacionado con la capacitación y experiencia del personal, ya que no logran solucionar con efectividad los problemas que se presentan día a día.

Iturralde (2017), *Directiva estratégica y desarrollo empresarial en el sector importador comercial de materias primas en el Ecuador*. Tesis Postgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. El objetivo principal es proponer un modelo de Dirección Estratégica que considere las prácticas administrativas actuales a fin de favorecer el desarrollo empresarial de las entidades dentro de la zona comercial importador de materias primas en el Ecuador. El método utilizado es el enfoque cuantitativo, es principalmente

comprender la problemática que afecta al sector empresarial dedicado a la importación de materias primas. El tipo de investigación fue descriptiva y explicativa. La población estuvo conformada por empresas importadoras y comercializadoras de materias primas en el Ecuador. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. En su resultado considera el aspecto más recurrente por medio del cual se tiene entendido al desarrollo empresarial la optimización de recursos y procesos e incremento de las ventas, asociando el desarrollo empresarial, con un 47% de recurrencia, es con la innovación de productos y servicios y captación de nuevos clientes estratégicos. Esto implica que la inclusión de otros productos o servicios, así como la conquista de nuevos clientes es asociado al desarrollo empresarial. El nivel de agrado de los usuarios internos y externos y la optimización de recursos para el logro de objetivos organizacionales son considerados con un 11% en ambos casos como referentes para determinar el desarrollo organizacional. En conclusión, estos elementos identificados fueron analizados y claramente se observa que guardan coherencia con la situación problemática del desarrollo empresarial por cuanto son los aspectos menos atendidos en las organizaciones que evidencia no estar dirigidas estratégicamente en tanto que sí se observan en aquellas organizaciones en las que estos elementos destacan en su quehacer diario.

Comentario: Iturralde en esta tesis, nos indica que el primer aspecto nos dice si las ventas suben y los procesos son optimizados se mejora los márgenes, se entiende que la empresa tiene un desarrollo organizacional. El segundo aspecto con el que se asocia el desarrollo empresarial es con la innovación de productos y servicios, también con los nuevos clientes estratégico, que gracias a estos dos aspectos la empresa cumple con todas sus expectativas y así pueda invertir en el futuro y generar ingresos.

Vergara (2017); *Planificación financiera y crecimiento empresarial en una Institución Educativa Privada, Independencia, 2017* Tesis Pregrado; Universidad César Vallejo, Lima–Perú tuvo como objetivo estudiar si existe una relación entre las dos variables de proyecto financiera y progresión empresarial, la investigación se tendió bajo un diseño descriptivo, correlación de corte transversal. Tiene como población de 125 alumnos. El instrumentos que se usó fue las encuesta ejecutadas así se pudo evaluar las dos variables, proyecto financiera con sus dimensiones horizonte de planeación, nivel de agregación; y progresión empresarial con sus dimensiones penetración de mercado, aumento en el mercado y diversificación. usando el software estadístico SPSS dando el resultado en la confiabilidad 0.758 y la correlación de Rho de Spearman de 0.350, indicando tener una correlación entre las variables directa positiva media con un 99% de confianza; al finalizar se llegó a la conclusión que existe relación entre proyecto financiera y progresión empresarial, lo cual no aplican oportunamente la planificación de proyectos a futuro.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Auditoria operativa.**

#### **2.2.1.1. Definiciones de auditoría operativa.**

La auditoría operativa es importante para las empresas, ya que pueden tener un control y evaluar las deficiencias que puedan presentar. Otto (2013) es una organización se puede analizar una parte o toda con la auditoria operativa, y así examinar sus sistemas, sus desempeños y sus controles, de acuerdo a los propósitos de su gerencia.

La auditoría operativa se desarrolla en base de un examen de control interno donde se evaluará si las áreas cumplen con sus respectivas funciones. Falconi (2016) es la evaluación que se efectúa a una empresa con el fin de examinar la capacidad de la administración en base a las metas generales, su eficacia como institución y, su desempeño y posicionamiento

desde el punto de vista competitivo, con el propósito de difundir un documento sobre la situación global de la misma y la actividad de la gerencia.

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”.

Los tres autores coinciden que es muy importante la auditoría operativa ya que se encarga de evaluar y controlar todas las partes de una empresa a su vez analiza y da soluciones a las deficiencias de la empresa.

#### ***2.2.1.2. Objetivos de la auditoría operativa.***

Según Otto (2013) los objetivos de la auditoría operativa es:

(a) Mejorar o hacer más eficaz la recaudación; (b) Disminuir los costes y los desembolsos (de fabricación, los costes de transporte, los costes administrativos y otros costes); (c) Mejorar los procedimientos operacionales para aumentar la rentabilidad o para disminuir las pérdidas; (d) Especificar si se han atendidos las normas, los métodos y las habilidades de trabajo que permitan obtener el éxito proyectado; (e) Documentar debidamente los cambios que rentabilicen la realización del trabajo; (f) Adelantarse en la representación e implementación de los cambios que enriquecen a la corporación en general.

Huamán (2014), señala que los propósitos de la auditoría operativa están orientados a definir e indicar sobre el nivel de realización de los objetivos y metas en función a la economía, eficacia y eficiencia; también se refiere a la transparencia y razonabilidad a fin de:

(a) Determinar si los propósitos y metas pronosticados en los programas institucionales se han desarrollado de acuerdo a las exposiciones legales emitidas por las entidades y por los organismos rectores; (b) Estimar los rendimientos conseguidos

por la sociedad durante un periodo con relación a los objetivos previstas en el proyecto operativo corporativo; (c) Describir si la sociedad ha constituido un sistema de estimación y medición de resultados aprobados, para anunciar así el cumplimiento de la administración; (d) Nivel de eficiencia en la operación, seguridad y ocupación de los activos y si están siendo gestionados con transparencia, economía y racionabilidad.

Tanto Huamán como Otto describen los objetivos de la auditoria operativa, está determinado a mejorar la eficacia y eficiencia para lograr alcanzar los objetivos de la empresa.

### ***2.2.1.3. Normas de la auditoria operativa.***

Las normas de auditoria son reglas generales que ayudan a los auditores a formalizar con sus responsabilidades profesionales. Sandoval (2012):

*Normas generales:* la auditoría debe ser ejecutado por una persona o entes que cuenten con los conocimientos apropiados y la facultad como auditor. En todas las temáticas relacionadas con un contrato, el o los auditores corresponden a mantener una táctica o aptitud independiente. O debe tener cuidado profesional en sus funciones y planeación de la auditoria y en la elaboración del informe;

*Normas sobre el trabajo de campo:* la operación debe de ser proyectado apropiadamente y los colaboradores, si se cuenta con ellos, deben ser inspeccionados de forma oportuna. Debe entenderse de forma minucioso el control interno, a fin de diseñar la auditoria y definir la naturaleza, duración y prolongación de las evidencias que se desarrollarán. Debe haber suficiente evidencia mediante supervisión, consultas, observación y certificaciones para tener un cimiento prudente para manifestar un dictamen respecto a los estados financieros que se auditen;

*Normas sobre información:* el testimonio debe revelar si los estados financieros muestran concordancias con las normas de información financiera adaptables. La documentación se debe determinar aquellas coyunturas en las que no se hayan analizado los principios de manera razonable en el periodo actual en correlación con el periodo anterior. Las declaraciones informativas en los estados financieros deben examinarse prudentemente a no ser que se indique otra cosa en la documentación. El informe debe incluir un juicio a los estados financieros, en su totalidad, o alguna sugerencia de que no puede emitirse un dictamen.

Las normas de auditoria, Según Grimaldo (2014), son importantes para la auditoria operativa,

*Normas generales:* implantan la competencia de la auditoria, enlazadas con la naturaleza personal, que van ligadas a las aptitudes, al entendimiento, a la habilidad y a la calidad en el trabajo de la auditoria;

*Normas de cumplimiento:* hacen alusión a todas aquellas sugerencias técnicas y métodos de auditoría financiera, incorporando las medidas de calidad tomadas, para la realización del trabajo de un auditor;

*Normas de informe:* instauran todo lo vinculado a la exhibición del informe de auditoría, contenido, fecha, muestra y estructura, que conforman los requisitos que se deben tener en cuenta para la comunicación de los resultados en la auditoría financiera.

Sandoval y Grimaldo determinan que las normas de la auditoria operativa deben de ser realizado por un personal capacitado, siguiendo las normas establecidas, pero también teniendo en cuenta la calidad moral.

#### ***2.2.1.4. Características de la auditoría operativa.***

Según Díaz et al (2012) 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;

Según a las circunstancias puede ejercerse la auditoría operativa en forma parcial, teniendo en cuenta uno o más sectores periódicos y rotativamente;

La auditoría operativa se compromete ser experimentada por una agrupación multidisciplinario, donde cada experto se debe acoger en la medida que se requieran sus conocimientos;

El auditor operativo, debe fundamentar su capacitación en la administración general, teoría de la corporación, auditoría, costos, economía, psicología general y social, administración de personal, comercialización, finanzas, elaboración de política y estrategia de empresas entre otras más.

Teniendo en cuenta que las características son los mismos mencionados anteriormente, no existe ninguna diferencia. Rodríguez (2017):

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.



Definen lo mismo, que las particularidades de la auditoria operativa reformulan los objetivos y normas de la corporación. Apoya a la gestión a determinar e inspeccionar las funciones de la institución; también a tener una visión a futuro.

#### ***2.2.1.5. Metodología de la auditoria operativa.***

Según Díaz et al (2012), la metodología que se realizará para examinar la entidad:

*Familiarización:* los auditores deben saber cuáles son los propósitos del estudio, como van a lograrse y cómo van a definir los resultados.

*Comprobación:* solicitar que los auditores analicen en detalle una muestra escogido de la actividad, seleccionada preferiblemente por muestreo descriptivo; la dimensión de esta dependerá de su propia apreciación basado en el nivel de confianza que sea indispensable para que figure razonablemente la localidad de la cual se eligió. Al efectuar la comprobación los auditores comúnmente están inclinados en tres asuntos: costo, calidad y periodo correcto.

*Evaluaciones y sugerencias:* las sugerencias deben realizarse únicamente cuando el auditor está completamente seguro; como resultado de su examen.

*Comunicar los resultados a la gerencia:* los auditores otorgan un mejor servicio a la administración y mantienen mejores vínculos con la administración departamental cuando explican los hechos que han descubierto.

Teniendo en cuenta al momento de auditar debemos de tener un método de trabajo y poder aplicarlo eficientemente. Rodríguez (2017), los procedimientos que se usará para analizar a la institución es:

*Etapa preliminar:* conocimiento previo de la entidad;

*Etapa de preparación general:* puntualizar las zonas críticas, para así llegar a decretar las causas últimas de los problemas. Se debe colocar hincapié en los métodos de control internos gerenciales y dirección de cada área;

*Etapa de estudio específico:* se puede implantar la correlación entre los problemas potenciales y visibles y las causas que en realidad lo ocasionaron. El auditor debe producir un tipo de control. Con un material estructurado se procede a un estudio del problema, con el fin de manifestar los juicios que conozcan al dictamen existente de la situación y también a un pronóstico;

*Etapa de información de los resultados:* es un documento que facilita un criterio meditada, competente e individualista en relación al componente sometido a estudio, con su evidencia conveniente;

*Etapa de seguimiento:* el auditor debe observar que los decaimientos han sido resueltos. Si el auditor es de la sociedad no tiene para que enterarse y se salta esta etapa.

Los autores coinciden que para poder realizar correctamente una auditoria se debe de tener un buen método de trabajo y aplicarlo correctamente según sea el caso.

#### ***2.2.1.6. Procedimientos de auditoria.***

Teniendo en cuenta que los métodos de auditoria radican en el uso de los procedimientos de auditoria para poder conseguir las evidencias suficientes. Otiniano (2016):

*Pruebas de control:* el auditor las desarrolla con el propósito de obtener seguridad razonable de que los métodos de control interno buscan confiar y adaptarse eficientemente;

*Pruebas metódico:* el uso de comparaciones, investigaciones, cálculos, fiscalizaciones y observaciones para examinar y extender las posibilidades con relación a los datos

financieros y de operación para cotejarlos con las clase de transacciones que se hayan registrado o con los saldos de cuentas;

*Pruebas de detalle:* es la utilización de una o más procedimientos de auditoría, asientos o transacciones individuales que establecen el saldo de un balance.

El procedimiento de auditoria es fundamental porque es un medio donde se encontrará las evidencias y el auditor podrá emitir su informe. Choez (2017): Pruebas de cumplimiento: son aquellas que consisten en comprobar si existen tecnicas de control interno, si son aplicados y si cumplen con las reglas; Pruebas sustantivas: son aquellas que se asocian con la autenticidad de la indagación financiera mediante evidencias de transacciones, saldos y estudios.

Los autores opinan que los procedimientos de auditoria consisten en la aplicación de las técnicas de auditoria para poder obtener las evidencias y el auditor podrá emitir su informe.

#### ***2.2.1.7. Tipo de riesgos de auditoria.***

Teniendo en cuenta que los riesgos dañan las actividades de las sociedades, el experto deberá de reconocer las partes débiles donde determinará y dará sus indicaciones. Según Morales (2014), toma en cuenta tres riesgos importantes que son:

*Riesgo inseparable:* es la sospecha de equivocación en la sociedad, simboliza el riesgo de que sucedan errores importantes en su desarrollo, establecimientos, aspectos financieros o no financieros, en función de las particularidades de dichos procedimientos, negocios o estados, sin examinar el producto del uso del control interno constituido;

*Riesgo de comprobación:* simboliza el peligro de que los errores significativos que pudieran encontrarse en un procesamiento, comercio, aspecto financiero o no

financiero, no sean advertidos o descubiertos debidamente por la organización de control interno;

*Riesgo de descubrimiento:* representa el riesgo de que los métodos, aplicados por el conjunto de auditores, no revelen los errores importantes que hayan evadido la organización de control interno.

En toda auditoria se debe tener en cuenta tres elementos de riesgo, ya que nos impulsara a detectar a las áreas que se encuentran estudiado. Según Ariza (2013),

*Riesgo inherente:* Sospecha a la ocurrencia de errores relevantes originadas por las particularidades de las instituciones;

*Riesgo de control:* de que los procedimientos de control interno estén preparado para descubrir o detectar errores significativas en forma pertinente;

*Riesgo de detección:* que los errores no reconocidos por los registros internos; tampoco sean identificados por el experto.

Los autores coinciden en que los riesgos de la auditoria operativa se dividen en 3, que son piezas fundamentales para poder detectar las irregularidades que se presentan en la empresa y así poder corregirlas a tiempo y no esperar que pongan en peligro a la empresa y se obtengan pérdidas de por medio.

#### **2.2.1.8. Papeles de trabajo.**

El papel de trabajo es significativo para el auditor, ya que son documentos que sustentan todo el trabajo realizado durante la auditoria. Ramón (2016) el informe de auditoría se refiere a los documentos de trabajo que registran la auditoría y que deben ser entendido y seleccionado por el auditor y comprobados por el administrador de auditoría interna. Los papeles de trabajo comprenderán información concerniente a las técnicas y los

procedimientos de auditoría estudiados, demostración relevante conseguida durante la auditoría y las observaciones y bases que sujetan los hallazgos y sugerencias a reportar.

Teniendo en cuenta que los papeles de trabajo es la documentación obtenida durante la realización de la operación, donde el auditor encontrara las evidencias y hallazgo. Vargas (2017) los papeles de trabajo es el grupo de cédulas realizados y adquiridos por el auditor durante el desarrollo del examen, desde la planificación inicial, la planificación detallada y la conclusión de la auditoría, ayudan a demostrar en forma suficiente, competente y pertinente la labor ejecutado por los auditores y defender sus dictámenes, persistentes en los hallazgos, las conclusiones y las sugerencias mostradas en los documentos.

Los autores definen que los papeles de trabajo es la información obtenida durante la ejecución del trabajo, donde el auditor encontrara las evidencias y hallazgo de la auditoría.

#### ***2.2.1.9. Hallazgo de auditoría operativa.***

El hallazgo de auditoría es lo que se localiza dentro de la fase de ejecución, quiere decir las áreas que están mostrando ineficiencias en sus operaciones. Navarrete, (2015) el hallazgo de auditoría es el planteamiento esencial de una auditoría operacional está orientado a descubrir las labores o acciones ineficientes, inefectivas 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.

Teniendo en cuenta que el hallazgo de auditoría se da por incumplimiento de las normas, donde será observado por el auditor y especificado en sus papeles de trabajos. Vargas (2017) el hallazgo de auditoría es el descubrimiento en la auditoría posee el conocimiento de adquisición y el resumen de información determinada sobre una ejecución, función, propósito, unidad representativa y que los resultados sean de afecto para los

administradores de la corporación auditada. Las particularidades que debe comprender un hallazgo son condición, criterio, causa y efecto.

Los autores coinciden que los hallazgos de auditoría son operaciones o actividades inefectivas, antieconómicas o ineficientes que están perjudicando a la empresa.

#### ***2.2.1.10. Informe de la auditoría operativa.***

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 auditoría. Grimaldo (2014) el informe de auditoría 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 auditoría, 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.

El auditor al terminar con su trabajo emitirá un documento donde indicará las evidencias y los hallazgos descubiertos en la entidad auditada, donde señalará las áreas estudiadas y las recomendaciones para poder enmendar estas imperfecciones. Orrantia (2014) el informe de auditoría es el registro difundido por el auditor es la pieza clave que finaliza con la actividad realizado por los jueces asignados a esta ocupación. Referido a este informe es un escrito mercantil de condición prudente en el que el auditor plasma su opinión sobre la razonabilidad de las cuentas periódicas y, por ello, forma la base a través del cual aquel

informa los resultados de su auditoría a los clientes que quieran enterarse la credibilidad de la información contable declaradas por las empresas. De esta manera, el informe difundido por el auditor hace las veces de cara pública en todo este medio, básicamente porque resulta ser la única vía de información de toda persona indiferente a la auditoría. De ahí que el valor de los consumidores consiga de una auditoría, las probabilidades que estos se formen por el auditor y la calificación que logran en el trabajo profesional sean cuestiones intrínsecamente originadas por dicho informe.

Los autores concuerdan que el informe de auditoría es la parte final, donde el auditor entregará a la Gerencia todo el trabajo realizado, donde mencionará en el documento todas las evidencias y hallazgos encontrados durante el desarrollo de la auditoría. Afectadas y las recomendaciones para poder corregir estas deficiencias.

#### ***2.2.1.11. Definiciones de gestión.***

La gestión es importante porque es una herramienta que toda entidad debe de tener para cumplir con las metas proyectadas. Según Cano (2013) la gestión consiste en suministrar las herramientas de una acción operacional para respaldar la operatividad y eficacia. Se considera como la capacidad para determinar propósitos realizables: la administración, precisión, consecución, asignación y combinación de los bienes necesarios para la ejecución de los planes, al igual que el proyecto de canales formales de comunicación y auto cuidado.

Teniendo en cuenta que la gestión es fundamental para las compañías porque ayuda a tener una buena administración. Ucha (2011) la gestión es un conjunto de acciones que alguien o una asociación llevan a cabo con la misión de liderar una empresa, un negocio o concluir un asunto.

#### ***2.2.1.12. Definiciones control interno.***

El control interno es fundamental porque podemos encontrar rápidamente las deficiencias que pueda tener las áreas y poder corregirlo en su momento. Según Freire Hidalgo y Freire Rodríguez (2011), (Considerado por Mena en el 2017) el control interno es el programa de la organización y está compuesto por métodos y técnicas adoptados por la dirección de una sociedad tendientes a: preservar los recursos, recibir información confiable y preciso, obtener la eficiencia de las operaciones y alcanzar el cumplimiento de las normas creadas.

Teniendo en cuenta que el control interno ayuda a prevenir y a detectar los fraudes que puedan ocurrir dentro de la empresa, es por eso que toda empresa debe de tener un control interno, ya que ayudara a cumplir que los objetivos propuestos. Gonzaga y Torres (2017) el control interno 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.

Los autores determinan que el control interno es muy importante porque podemos encontrar rápidamente las deficiencias que pueda tener las áreas y poder corregirlo en su momento.

#### ***2.2.1.13. Componentes del control interno.***

Teniendo en consideración que los componentes del control internos, son procedimientos que toda empresa debe de seguir para lograr sus objetivos propuestos, Carmona (2016) considera que los componentes son:

*Ambiente de observación:*



está compuesto por procesos, normas y sistemas que suministran las bases para llevar a cabo el control interno a través de la entidad. Los directores y la alta dirección fijan el modelo en relación con la significación del control interno y las normas de comportamiento esperado. Enmarca el tono de la institución, influenciando la moralidad del peligro en su personal. El ambiente de control es el cimiento del resto de los componentes y proporciona orden y organización en la entidad;

*Estimación de riesgos:*

implica un desarrollo activo e interactivo para reconocer y examinar riesgos que perjudican el éxito de los objetivos de la empresa, el riesgo se explica como la probabilidad de que un acontecimiento suceda y perjudique a la corporación negativamente, dando la base para decretar cómo los riesgos deben ser suministrados. La administración estima posibles modificaciones en el contexto y en el propio modelo del establecimiento que entorpezcan su posibilidad de lograr sus propósitos;

*Función de control:*

son las acciones fundadas por políticas y técnicas para ayudar asegurar que las gerencias de la administración para moderar los riesgos y que produzcan un impacto potencial en el resultado de los objetivos que son utilizados. Las acciones de control son ejecutadas a todos los niveles de la empresa y en varias fases de la evolución del negocio, y sobre el ámbito tecnológico;

*Información:*

la comunicación es obligatoria en la corporación para desempeñar las responsabilidades de control interno en soporte del resultado de los objetivos. La comunicación permite al colaborador entender las tareas del control interno y su importancia para el alcance de los objetivos;

*Monitoreo:*

son las evaluaciones presentes o separadas, o una mezcla de ambas es usada para diagnosticar si cada uno de los componentes del control interno, incorporados los controles para efectivizar los inicios de cada componente, está concurrente y funcionando. Los hallazgos son determinados y las deficiencias son informadas oportunamente, las características son comunicadas al directorio.

En cuanto a los componentes del control interno Camacho, et.al (2017) (como citó Coopers y Lybrand, 1997) menciona que los componentes son:

*Ambiente del control:* es el centro de un negocio. Los colaboradores son el motor que empuja a la empresa y es la base sobre los que reposa todo;

*Evaluación de los riesgos:* la organización debe saber y aproximarse a los riesgos con los que se va a confrontar. Hay que precisar los objetivos, incorporados en las actividades de producción, comercialización, finanzas, ventas y entre otras actividades., para que la corporación actué de forma ordenada. Asimismo debe implantar un mecanismo para determinar, examinar y tratar los riesgos pertinentes;

*Actividades de control:* deben crearse y efectuarse políticas y métodos que ayuden a obtener una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficiente en las acciones consideradas necesarias para enfrentar los riesgos que existen respecto a la obtención de los objetivos de la institución;

*Sistemas de información contable:* tiene ligación con los sistemas e informes que permiten que la administración cumpla con sus compromisos;

*Monitoreo de actividades:* es una técnica que determina la calidad del control interno en la corporación y su desempeño en el tiempo.

Los autores indican que los componentes del control interno, son procedimientos que toda empresa debe de seguir y así lograr los objetivos propuestos.

## **2.2.2. Desarrollo empresarial**

### ***2.2.2.1. Definiciones de desarrollo empresarial.***

Delfín y Acosta (2016) el desarrollo empresarial acopla diferentes ingredientes con los que el administrador puede dirigir a una organización hacia el éxito de sus objetivos. Componentes como aumento económico, liderazgo; formación empresarial, dirección del conocimiento y las innovaciones. Es una idea integrador con el que se puede obtener una impresión efectiva en las organizaciones mediante el análisis de las habilidades del capital humano.

Rocha y Paladino (2014) el desarrollo empresarial es un procedimiento por el cual los componentes de una entidad obtienen y mejoran sus capacidades para la utilización eficiente de los recursos que tiene la corporación, además que coopera en la progresión sostenible.

Benites (2015) (como citó Varela, 2010) manifiesta que el desarrollo empresarial es una evolución por medio del cual el gerente y sus trabajadores logran y tonifican sus capacidades, las cuales ayudan al uso eficaz de los activos de la empresa, y a la originalidad de productos, de tal manera, que estos coadyuven al aumento sostenible de la sociedad.

Comentario: Los autores coinciden que el desarrollo de las empresas es una transformación por medio del cual el empleador y sus trabajadores obtienen o reconfortan sus capacidades y experiencias, que benefician y ayudan a llegar a cumplir los objetivos.

### ***2.2.2.2. Etapas del desarrollo empresarial.***

Navarro, (2016) considera que las fases del desarrollo empresarial son:

Primera fase predicción y proyectar: punto preliminar en el cual se decreta y expresa el objetivo a lograr.

Segunda fase estructurar todo el proceso: se establece en este momento lo que se desea y busca como organización.

Tercera fase dirección: se enmarca la actitud del líder y la idoneidad que domina para dirigir a los individuos que forman parte de la sociedad.

Cuarta fase fusión de recursos humanos y no humanos. Ciclo en la cual se establecen las agrupaciones de trabajo y poseer el entendimiento y forma de las personas que trabajaran en la corporación, igualmente en este período se añade la maquinaria y otros recursos no humanos que serán aprovechados en el futuro.

Quinta fase de práctica: ciclo de la entidad en la cual parte al mercado a ofrecer sus artículos o servicios fuertemente.

Sexta fase evaluación: posteriormente al impulso al mercado se efectúa un examen del trabajo ejecutado, para así proponer nuevos fines tonificando los puntos agradables y adiestrando los perjuicios.

Benites (2015) (como citó Varela, 2010) las etapas se dividen de la siguiente manera:

*Etapas prevención y planificación.*

con esta fase empieza todo negocio. Lo que se busca es puntualizar la misión de la corporación, las ambiciones, las finalidades, la deontología de trabajo. Se decretan las políticas y métodos. Se acomodan los presupuestos, se hacen los diseños y programación de trabajo. Se limita al mercado, se observa el ambiente. Es decir, se trata de especificar la razón de ser la empresa. Lo ideal es que este período suceda antes de expulsar a marchar el negocio.

*Etapas organización.*

en este momento la entidad tiene que precisar los límites de su labor. En ella, las normativas y los estatutos habituales deberán acordarse notarialmente, o sea, se localizan y detallan las áreas de trabajo, las subordinaciones, los programas y los espacios físicos. La sujeción de límites, es decir, de horarios, sitio de trabajo, rangos, relación y leyes, elige una disposición que deja calcular imparcialmente los resultados

de las labores, una vez demostrado las diferentes actuaciones de la entidad y sistematizado la tarea de la empresa.

*Etapa de directiva.*

en este período el líder señala a la corporación su estilo personal de guiar, implantando los parámetros de intervención. El desafío es constituir el equipo y alcanzar el acuerdo de los trabajadores con la corporación y sus ambiciones.

*Etapa incorporación de recursos humanos y no humanos.*

en esta circunstancia todos los ahíncos previos cristalizan en una igualdad institucional. Se fortalece la representación (y autoimagen de la institución). Los establecimientos, el equipo tecnológico y los individuos que se contratan son coherentes con la delegación, organización y administración de la entidad. Se trata de armonizar los esfuerzos humanos y los recursos materiales.

*Etapa realización.*

la elaboración es el único ingrediente que explica la actividad empresarial. Afecta en el momento en que la potencia está solidificada en obtener los propósitos de la sociedad y de las personas que la incorporan.

*Etapa de apreciación.*

la apreciación del ente debe ser una ocupación prolongada y estable. Sin embargo, también la podemos ver como la última fase del progreso de una empresa. En la etapa de apreciación se lleva a cabo un estudio de los efectos de la dirección empresarial.

Los autores tienen bien claro que es muy importante la planificación y organización de una empresa, ya que aplicando estas etapas la empresa logrará sus objetivos propuestos y podrán tomar buenas decisiones y obtener utilidades.

**2.2.2.3. Crecimiento empresarial.**

Zevallos (2017) (como citó Hernández, 2017) el crecimiento empresarial es una maniobra adoptada por una entidad, cuyo fin es el incremento de la renta o de la colaboración en el mercado (crecimiento auténtico), o cuanto menos, el soporte del rendimiento de la cuota de mercado presente (crecimiento permanente).

Royo (2014) el crecimiento de la empresa hace alusión a incrementos de dimensión en variables tales como la capacidad de los recursos, la fabricación, las enajenaciones, las ganancias o el personal dependiente. Es uno de los componentes importante en la explicación de la habilidad corporativa.

Tanto Hernández como Royo determinan que la progresión empresarial está vinculada con el crecimiento de la rentabilidad de la sociedad.

#### ***2.2.2.4. Crecimiento económico.***

Pérez (2016) el crecimiento económico es el acrecentamiento o agrandamiento cuantitativa de la utilidad y del valor de los bienes y servicios consumados y realizados en el régimen económico, sea regional, nacional o internacional, durante un periodo preciso de tiempo, por lo regular durante un año, y se calcula a través de la contribución de crecimiento del producto interno bruto, y es lógico medirlo en términos auténticos para descartar las consecuencias de la inflación. Se trata de un prodigio económico activo que continuamente impulsa cambios en la organización de las diferentes zonas lucrativos.

Pérez (2017) el crecimiento económico cita al aumento de diferentes señales de la economía de un país. Si crecen las inversiones, la elaboración de servicios y bienes, el desembolso y el uso energético, por ejemplo, puede mencionarse que dicho país registra crecimiento económico. Este desarrollo enlaza tener como desenlace una mejora en la calidad de existencia de la población, ya que la gente tiene más efectivo disponible. En un sentido general, el incremento económico compromete el aumento del valor de los servicios y los

bienes terminados que se fabrican en un cierto estado durante un ciclo determinado. A este valor se le denomina como producto bruto interno (PBI) o producto interno bruto (PIB). El incremento del PBI, de esta forma, manifiesta un desenvolvimiento económico.

Los autores determinan que el crecimiento económico se mide mediante el crecimiento del PBI, este incremento económico se refiere al alargamiento de distintos indicadores de la economía de un país.

#### ***2.2.2.5. Capital humano.***

Aguilar (2013) el capital humano se menciona al aumento de la capacidad de la adquisición del trabajo empeñado a través del incremento en las competencias de los trabajadores e inicia ante la exigencias de las sociedades de contar con un utensilio de alta tecnología que dé soporte en la productividad, ya que ni con la tecnología más delantera podemos alcanzar las metas deseadas si no la efectuamos con un recurso altamente autorizado, que cuente con los conocimientos para dar validez en la compañía. En todo momento, las entidades se proponen objetivos de corto, mediano y largo plazo, no solo para perdurar sino para reinventarse. Cada elemento productivo debe trabajar de manera eficiente para formalizar con dichos objetivos, es aquí donde se sugiere el recurso humano como capital humano. Es considerable el poder de indagar cómo aumentar sus genios e incrementar sus aptitudes a tal nivel, que sea apto de escalar por sí mismo para mostrar lo mejor de su personal.

Carrión (2013) capital humano es el entendimiento que tiene cada ser, comprendiendo que a medida que la persona aumente sus conocimientos de esa misma manera aumentará su capital humano. Las posturas es el cimiento del capital humano, en estas se pueden cotejar las actitudes de las personas la cual accede a jugar un papel significativo en el mundo interior de los recursos humanos. En la posición adecuado está el primer paso hacia el progreso dentro

de la constitución ya que esta no se alcanza solo teniendo conocimientos exclusivos e irremplazable, sino que ayuda a tener una conducta apropiado con relación a su medio radial. Las conductas son soft, la zona que no se ven, pero que no dejan de ser inapreciable, entre estas actitudes se pueden referir las ansias que se distingue del subalterno, su afán y colocación de inventar las cosas, son capacidades relacionado a las personas y esto conforma nuestra manera de intervenir frente a la función que se nos asignan, por lo que se manifiesta, es la soporte del capital humano. De manera que en la actitud es una de las combinaciones para perfeccionar un buen capital humano, de nada ayuda los proyectos de preparación y formación al individuo, si esta no tiene la conducta eficaz para que este de sus diseños a la sociedad.

Tanto Aguilar como Carrión tienen bien claro lo importante que es el capital humano para una empresa y que si está mejor capacitado podrán cumplir con sus funciones de la mejor manera.

#### ***2.2.2.6. Espíritu emprendedor.***

Sande, (2015) el espíritu emprendedor es sobre todo una apariencia, en la que se manifiesta la causa y la suficiencia a la hora de reconocer una ocasión y enfrentarse por ella para obtener algo apreciado. Unas veces evoluciona la plaza y otras, incluso inventan modernos mercados. Figura del emprendedor forma lugar del carácter de las personas. Los empresarios conforman una asociación diversa y corresponden de todas las carreras y condiciones sociales. No impedir, existen ciertas particularidades que expresan el estilo empresarial, entre las que se insertan una predisposición a admitir contingencias y una captación por la cualquier dimensión en las diferentes etapas de su periodo de vida, desde su obra a la faceta de progresión, transferencia o cese y nueva postura en marcha. Está reciente en los comercios de todos los grupos, tecnológicos o tradicionales, en las empresas grandes y



pequeñas, tanto en las de una simple disposición familiar como en las que llegan a contribuir en la bolsa.

Tun (2014) (como cito Stoner, 1996) dice el espíritu emprendedor es el incidente de tomar una percepción e imaginar una organización para extender dicho plan se llama espíritu del emprendedor. El emprendedor, se estima que la variación en el entorno le entrega exactitud, utiliza los componentes de la creación para elaborar bienes y servicios modernos. El espíritu emprendedor difiere de la gerencia porque se consolida en estrenar cambios. El espíritu emprendedor se puede conceder cuando un individuo o asociación de personas empiezan un establecimiento flamante. Cuando a una persona por el simple hecho de aventurarse a inaugurar una asociación tiene espíritu emprendedor, no implica si es alto o bajo el peligro, lo que interesa es que debe de guardar y asegurar sus metas para continuarlas.

Los autores coinciden que el espíritu emprendedor es una actitud y causante de empresas con nuevas visiones y tienen una preferencia de asumir peligros y una captación por la individualización y la actuación personal.

#### ***2.2.2.7. Gestión empresarial.***

Álvarez (2013) la gestión empresarial se puede entender como toda tarea que se solicita por medio de la compra de recursos para incrementar la productividad y enriquecer la eficacia en toda la organización. La hoja del mensaje es básica para alcanzar los deseos de la gestión empresarial. Una de los principales logros del ejecutivo es saber anunciar dentro de su sociedad y, especialmente a los colaboradores de su agrupación.

Castillo (2015) la gestión empresarial es la ocupación empresarial cuya meta es la prosperidad del rendimiento y la competitividad de una institución. La gestión empresarial expresa el plan, implementación y examinar la dimensión y estrategias vinculadas con procedimiento de manejo y productividad.

Tanto el autor Álvarez y Castillo nos indica que la gestión empresarial es una función fundamental para mejorar y alcanzar los objetivos de una empresa de manera eficiente y eficaz, ya que es considerable complacer las exigencias de los clientes y así la empresa pueda obtener ganancia.

#### **2.2.2.8. Gestión del conocimiento.**

Artiles y Pumar (2013) la gestión del conocimiento ha sido reconocido como un nuevo planteamiento gerencial que contempla y emplea el valor más valioso de las organizaciones: el recurso humano y el entendimiento que los humanos adquieren y dan a la organización. Uno de los valores principales de la gestión del conocimiento es su completa relación con cualesquiera otras capacidades, como la administración de calidad, la reingeniería, el benchmarking, la preparación fundamental y otras, que se basan también en inteligencia. Todas estas son pieza de la habilidad de la entidad renovada e incorporada.

Hernández (2014) la gestión del conocimiento es una fase que protege a los organismos para hallar la comunicación sobresaliente, elegir, disponer y anunciar a todo el personal dinámico; este ciclo es imprescindible para gestionar tales como el fallo de problemas, dinámica el aprendizaje y la toma de decisiones. La gestión del conocimiento puede aumentar el ejercicio de la organización en modo de conseguir una organización capaz, pero no es competente por sí sola; puesto que gestión del conocimiento compromete a la planificación de maniobras y el comercio de políticas y además la cooperación de todo el personal de la organización un alto sentido de responsabilidad para efectuar su función y la aprobación del proceso de administrar.

Los autores nos indican lo importante que es la gestión de conocimiento, ya que nos ayuda a la determinación de los problemas, enérgico de la enseñanza y la toma de decisiones. Y si se maneja con un buen planeamiento se tendrá buenos resultados.

### ***2.2.2.9. Cultura organizacional.***

Dorta (2014) la cultura organizacional significa una muestra complejo de creencias, posibilidades, valores; propósitos, postura y comportamiento repartida por los trabajadores de una entidad que crece con el paso del tiempo. En forma más minuciosa, la cultura organizacional abarca: formas frecuente de informarse, reglamentos que colaboran las personas y equipos, valores fundamentales, doctrina que coordina las políticas y la toma de decisiones, las guías del juego para ubicarse bien y el sentimiento o el ambiente que se traspasa en una sociedad por la orden física y la forma que los trabajadores interactúan con los compradores, suministradores y otras solicitudes exteriores.

Serrano (2013) la cultura organizacional es un grupo de certidumbre, procedimientos, tradiciones y valores, comprendidos por todos los trabajadores de la constitución y es una variante considerable de saber cómo futuros directores y para los que ahora lo son, ya que a través de una formación organizacional autoritaria se alcanza una superioridad competitiva.

Tanto Dorta como Serrano nos indican que la cultura organizacional son formas rutinarias de comunicarse, filosofía o normas que orienta a la legalidad y a la toma de juicio, las pautas del juego para poseer un buen clima laboral.

### ***2.2.2.10. Liderazgo.***

Sosa (2016) el liderazgo no es más que la labor o forma de influenciar a la multitud para que perdure gustosamente en el resultado de los objetivos del grupo, comprendiendo por grupo una parte de la entidad con intereses semejantes.

Daft (2012) el liderazgo es la explicación de autoridad que sucede en medio de los líderes y sus seguidores, mediante el cual las dos piezas intentan llegar a cambios y rendimientos efectivos que revelen los intereses que participan. Los componentes

fundamentales de esta explicación son: líder, dominio, voluntad, compromiso, cambio, aspiración compartida y seguidores.

Los autores coinciden que el liderazgo es importante, ya que influyen a las personas a que se desempeñen voluntariamente y así puedan alcanzar los objetivos propuestos; un líder dirige asertivamente a las personas.

#### ***2.2.2.11. Innovación.***

Corona (2012) (como citó Peter, 1985) la innovación es el utensilio preciso para los empresarios innovadores; el centro por el cual emplean el cambio como una coincidencia para un intercambio desigual. Es el hecho de asignar a los recursos con una nueva amplitud de obtener fortuna. La innovación imagina un “recurso”. No existe tal cosa hasta que el humano descubre la utilidad de algo congénito, por lo tanto lo cede el valor económico.

Luckert, Olivella y Cantillo (2013) la innovación es la fase de creación o mejora de productos, servicios o tipos de comercio en novedad, pequeñas, medianas y grandes instituciones, teniendo en cuenta que procrear industrias en casi todos los casos se surge de una novedad de producto de una exigencia. Asimismo se menciona que no siempre que hay cambio hay creación de negocios ya que, en el caso de los negocios grandes, aprovechan la invención como mecanismo para renovar y adicionar nuevas formas de obrar. Para concluir, se exponen modelos de empresas inventadas a través de innovaciones, cuales son las empresas, principalmente científicos, más innovadoras del 2012 y las innovaciones más considerables de los últimos años que de una u otro modo evolucionaron la forma de subsistir de los seres humanos.

Los autores nos indican que la innovación es la obra o el perfeccionamiento de un producto, el medio por el cual aprovechar el cambio como una coyuntura para un establecimiento distinto.

### ***2.2.2.12. Crecimiento sostenible.***

Arbache (2019) crecimiento sostenible viene acompañado de un ambiente económico probable y de menos dudas, que son exigencias fundamentales para proyectar, economizar, invertir y conceder bienes de forma eficiente. El crecimiento sostenible también viabiliza el afianzamiento de los frutos del crecimiento económico, incluyendo zonas fundamentales como capital humano; infraestructura, y programas sociales, lo que potencia los impactos del progreso y promueve un círculo virtuoso de avance.

Según Pérez (2012) el crecimiento sostenible es la sostenibilidad es una parte global de las operaciones y las habilidades de las sociedades para el crecimiento y la creación de valor. Se trata de crear valor para las personas y la naturaleza el valor que favorece a los clientes y consumidores, empleados y accionistas, así como el medio ambiente y las comunidades en las que se lleva a cabo las operaciones.

## **2.3. Definición de términos Básicos**

Auditoria: es la selección y apreciación de datos sobre testimonio cuantificable de una asociación económica para definir y comunicar sobre el límite de correspondencia entre la información y las reglas implantadas. El examen debe ser ejecutado por una persona especialista y autosuficiente. (Alvin, 2012)

Competitividad: es la inteligencia de las compañías, regiones o naciones para explotar de la mejor manera posible los recursos que poseen para fabricar y entregar bienes o servicios comparativamente en deseables condiciones de importe, pelaje y precios de lo que otros otorgarían ejercerlo. (Rodríguez, 2015)

Conocimiento: Es todo lo que conseguimos mediante nuestra interacción con el ambiente, es el producto de la experiencia estructurada y acumulada en la mente del individuo, de una forma que es única para cada persona. (Rolon, 2010)

Control: Es la función administrativa por medio de la cual se determina la productividad. El control es un componente del desarrollo administrativo que incluye todas las labores que se empiezan para garantizar que las operaciones verdaderas coincidan con las operaciones programadas. (College, 2010)

Crecimiento: Es el progreso por la cual la entidad cambia su tamaño o el campo de actividad en la que ejerce. (Royo, 2014)

Eficiencia: un horizonte de provecho de una transformación el cual utiliza la mínima cantidad de accesos o insumos para planear la mayor cantidad de artículos o resultados. La eficacia se acopla con la utilización de todos los insumos en la producción de cualquier producto, insertando el periodo de trabajo del trabajador y la energía. La eficiencia es una idea medible que puede determinar la relación a través de la utilidad apropiada y el total. Reduce el desecho de los recursos tales como materiales físicos, energía y tiempo, mientras que obtiene con éxito la salida deseada. (Riquelme, 2017)

Economía: Es la ciencia que estudia los modos a proceder para la gerencia y administración de unos recursos limitados y disponibles, con la finalidad de obtener servicios o bienes que satisfagan las necesidades de los individuos y de las sociedades. (Vargas, 2016)

Empresa: es una unidad económico-social, formado por piezas fundamentales como humanos, materiales y expertos, que tiene el propósito de lograr beneficios a través de su colaboración en el mercado de bienes y servicios. Para esto, utiliza los factores rentables (trabajo, suelo y capital). (Díaz, 2015)

Estrategia: Es un instrumento de dirección que favorece en las técnicas y procedimientos con un cimiento científico, que empleadas de manera iterativa, coadyuvan a lograr una interacción proactiva de la entidad con su entorno, contribuyendo a obtener efectividad en la satisfacción de las necesidades del público objetivo a quien está dirigida la actividad de la misma. (Ronda, 2002)

**Gestión:** Es el acto de tramitar y dirigir una labor profesional destinado a implantar los objetivos y medios para su ejecución, a precisar la estructura de sistemas, con el fin de realizar la estrategia del crecimiento y a elaborar la gestión del personal. (Vilcarromero, 2013)

**Hallazgo:** Descubrir alguna cosa, bien porque se investiga o solicita, o por ofrecerla la casualidad. Aquello que se da a quien ha encontrado una cosa y la ha restituido a su propietario o ha indicado dónde y cómo puede recuperarla. (Vega, 2018)

**Informe:** Se refiere a una explicación, oral o escrita, que detalla las características, las cualidades y el contexto de algún hecho. Se trata, pues, de una elaboración metódico basada en la observación y el análisis. El propósito es elaborar un informe es sumamente variable, aunque siempre reconoce la eventual necesidad de poner en conocimiento de otros algo ocurrido. (Raffino, 2019)

**Innovación:** es la utilización de nuevos planteamientos, artículos, servicios y prácticas, con la intención de ser útil para el aumento de la competitividad y la productividad. Un elemento esencial de la innovación es su empleo exitoso de forma mercantil. No solo hay que mostrar algo, sino también, insertarlo en el mercado. (García, 2012)

**Objetivo:** Es una meta hacia el cual se administran las acciones o las ejecuciones de algún diseño específico. Todo lo que producimos tiene un fin, un sentido final adonde queremos arribar, que es la sumatoria de los pasos dados para lograrlo. Eso es un objetivo, y de nuestra capacidad para conseguirlo o no, dependerá generalmente nuestra medida del éxito o del fracaso. (Raffino, 2019)

**Organización:** es un grupo de elementos, compuesto primordialmente por individuos, que trabajan e interactúan entre sí bajo un sistema razonable y delineada para que el capital humano, financieros, físicos, de comunicación y otros, de forma organizada, sistematizado y

regulada por un conjunto de leyes, logren resolver fines, los cuales pueden ser de beneficio o no. (Sánchez, 2017)

Planificación: Es un proceso de toma de decisiones para lograr un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influenciar en el logro de los objetivos. (Cortiñas, 2004)

Productividad: Es un indicador que manifiesta que tan bien se están usando los recursos de una economía en la elaboración de bienes y servicios. Podemos concretarla como una correlación entre recursos usados y productos adquiridos y denota la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, tierra, etc. son usados para fabricar bienes y servicios en el mercado. (Felsing y Runza, 2012)

Recursos: Son aquellos componentes que contribuyen algún tipo de utilidad a la sociedad. (Duarte, 2008)

Riesgo: es la expectativa de que una o varios ultimátum se conviertan en una desgracia. La debilidad o las amenazas, por separado, pueden no representar una inseguridad. Pero si se enlazan, se convierten en un peligro, o sea, es la posibilidad de que ocurra una adversidad. (Cartaya, 2014)

Utilidad: Se entiende como semejante de ganancia o diferencia, es la cifra producto de la diferencia entre las ganancias adquiridas por un negocio o una actividad económica, y todos los gastos en que se cometen durante el proceso. (Raffino, 2018)



## **Capítulo III**

### **Metodología de la Investigación**

#### **3.1. Enfoque de la Investigación**

El trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo porque permite evaluar las variables auditorias operativa y desarrollo empresarial con los datos recaudados, mediante la elaboración de gráficos estadísticos que permite verificar la hipótesis establecida, con el propósito de dar solución al problema establecido en la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho – Lima en el 2018. De acuerdo con Angulo (2012), usa la recolección y el estudio de datos para responder las interrogantes de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y cree en la evaluación numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

#### **3.2. Variables**

Auditoria operativa es una variable independiente ya que es la causa principal de la investigación, porque la empresa no cumple con sus objetivos propuestos y esto es un riesgo para toda la empresa. Según Guzmán y Hernández (2013), son elementos que constituyen la causa, siendo que previamente han comprobado ser factores de riesgo del problema que se analiza en el nivel investigativo relacional.

Desarrollo empresarial es una variable dependiente ya que es el efecto de la investigación, que quiere decir que es la variable que será investigada y que depende de la variable independiente. Según Guzmán y Hernández (2013), evalúa o explica el problema que se está estudiando, para su existencia o desenvolvimiento requiere de otra u otras variables independientes, pero su variabilidad está condicionada no solamente por la variable

independiente, sino por el resto de las variables intervinientes. Es la más considerable del sistema porque define la línea de investigación.

### 3.2.1. Operacionalización de las variables.

#### Variable: Auditoria operativa

Definición. - sirve para hacer el análisis de una parte o de toda una organización para realizar el control interno y la evaluación de su gestión, de acuerdo a los objetivos de su gestión. (Otto, 2013, p.1).

Primera Dimensión: **Control Interno.** - Es el proceso para determinar las medidas correctivas, valorizándolo y, de ser necesario aplicando a la ejecución y a la planeación que se esté realizando. (Ronald y Sarchet, s/f, p.1).

Segunda Dimensión: **Evaluación de Gestión.** - Consiste en proporcionar las herramientas de una acción operacional para garantizar eficacia y operatividad. Se considera como la capacidad para definir objetivos realizables. (Cano, 2013, p.1).

#### Matriz de operacionalización de variables

##### Variable: Auditoria Operativa

Dimensiones	Indicadores	ITEMS
<b>Control Interno</b>	Medidas correctivas	1 ¿En la auditoria operativa la aplicación de medidas correctivas son necesarias para el control interno de la empresa?
	Ejecución	2 ¿La etapa de ejecución de la auditoria operativa se evalúa mediante un control interno de la empresa?
	Planeado (planeación)	3 ¿En los procesos de la auditoria operativa, la planeación es determinante para el control interno de la empresa?
<b>Evaluación de Gestión</b>	Herramientas	4 ¿Las herramientas que utilizan en la evaluación de gestión es determinante en la auditoria operativa?
	Operatividad	5 ¿La auditoría operativa, es importante la evaluación de gestión porque ayuda a tener una buena operatividad en la empresa?
	Objetivos	6 ¿En la auditoria operativa, es conveniente tener una evaluación de gestión para cumplir con los objetivos propuestos?

**Variable: Desarrollo empresarial**

Definición: El desarrollo empresarial es un proceso por el cual los miembros de una compañía adquieren y mejoran sus competencias para el manejo eficiente de los recursos que posee la entidad, además que favorece el crecimiento sostenible y el capital humano de la misma. (Rocha y Paladino, 2014, p.1)

Primera Dimensión: **Crecimiento sostenible.** – Es una parte integral de las operaciones y las estrategias de las empresas para el crecimiento y la creación de valor. Se trata de crear valor para los individuos y la naturaleza, el valor que beneficia a los clientes y consumidores, empleados y accionistas, así como el medio ambiente y las comunidades en las que se lleva a cabo las operaciones.

(Pérez, 2012, p.1)

Segunda Dimensión: **Capital humano.** – es definido como la mano de obra dentro de una entidad y es el recurso más importante y básico ya que son los que desarrollan el trabajo de la productividad de bienes o servicios con la finalidad de satisfacer necesidades y venderlos en el mercado para obtener una utilidad.

(Ladera, Gallardo y Gonzales, 2009, p.1)

**Matriz de operacionalización de variables**

**Variable: Desarrollo empresarial**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ITEMS</b>
<b>Crecimiento Sostenible</b>	Estrategia	7 ¿En el desarrollo empresarial son necesarias las estrategias de negocio para obtener un crecimiento sostenible?
	Creación Valor	8 ¿La creación de valor es importante para el crecimiento sostenible en el desarrollo empresarial?
	Beneficio a clientes	9 ¿El crecimiento sostenible considera, el beneficio a clientes, dentro del desarrollo empresarial?

<b>Capital Humano</b>	Recursos	10 ¿El desarrollo empresarial se obtiene por los buenos recursos que utiliza el capital humano?
	Productividad	11 ¿Los buenos resultados en el desarrollo empresarial se debe a la productividad eficiente del capital humano?
	Utilidad	12 ¿El desarrollo empresarial se debe a que las empresas dan una buena utilidad a su capital humano y así obtienen un beneficio favorable?

### 3.3 Hipótesis

#### 3.3.1 Hipótesis general.

H<sub>i</sub>: La auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

H<sub>0</sub>: La auditoría operativa no incide en el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

#### 3.3.2 Hipótesis específicas.

H<sub>1</sub>: El control interno incide en el desarrollo empresarial respecto al crecimiento sostenible de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

H<sub>2</sub>: La evaluación de gestión incide en el desarrollo empresarial respecto al capital humano de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

### 3.4. Tipo de Investigación

El trabajo de investigación se realizó como un estudio descriptivo, porque se describen los métodos y procedimientos para realizar una auditoria operativa para el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

Según Gross (2014), consiste en llegar a comprender las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la explicación exacta de los procesos, objetos, actividades y personas. Su meta no se ajusta a la recolección de datos, sino a la revelación e identificación de las vinculaciones que existen entre dos o más variables.

### 3.5. Diseño de Investigación

En el trabajo de investigación se utilizó el diseño descriptivo simple – no experimental - transeccional, es decir este diseño permitió la descripción de las variables de estudio, en un momento único, así como determinar la relación que existe entre la auditoria operativa y desarrollo empresarial. Según Montes (2010), consiste que el investigador averigua y almacena información de forma directa para tomar decisiones.

La investigación no experimental, se debe a que las variables de estudio (auditoria operativa y desarrollo empresarial); no recurre a ninguna manipulación y que estas variables se analizan tal y como suceden en realidad. Según Hernández, Fernández y Baptista (2012), la investigación no experimental es aquella que se hace sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se estudia los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después examinarlos. (p.1)

Es de diseño transeccional porque solo se aplicará una vez al instrumento para recolectar la información con el fin de cumplir la propuesta, Según Hernández, Fernández y Baptista (2017), recogen datos en un solo instante, en un tiempo único. Su objetivo es detallar variables y observar su incidencia e interrelación en un momento dado.

M ----- O

M= Muestra

O= Datos

### 3.6. Población y Muestra

### 3.6.1 Población.

La población de la siguiente investigación estuvo representada por (20) personas trabajadoras de la empresa Wari Inversiones S.A.C., las cuales se encuentran divididos de la siguiente manera: Gerencia general (1 persona), gerencia de finanzas (3 personas), gerencia de operaciones (2 personas), Área Administrativo (2 personas), Área de logística (6 personas), Área de contabilidad (4 personas) y Área de recursos humanos (2 personas). Según Tamayo (2011), la población es la totalidad del fenómeno a analizar donde la unidad de población posee una característica habitual la cual se examina y da origen a los datos de la investigación”.

### 3.6.2. Muestra.

La población es finita, según Hernández citado en Castro (2003), si la población es menor a cincuenta (50) personas, la población es igual a la muestra. En este caso la población es de 20 trabajadores, por lo tanto, la muestra también es de 20 trabajadores.

Según Wigodski (2010), la muestra es un subconjunto fielmente representativo de la población.

De donde:  $P= 20$  y  $M=20$

Tabla 1: *Población de la empresa*

<b>Cargo</b>	<b>Cantidad de Personas</b>
Gerencia General	1
Gerencia de Finanzas	3
Gerencia de Operaciones	2
Área de Administrativo	2
Área de Logística	6
Área de Contabilidad	4
Área de Recursos Humanos	2
<b>Total</b>	<b>20</b>

*Fuente:* Elaboración propia

El Tipo de muestra que se realizará en la investigación será no probabilístico, ya que el investigador seleccionará a las personas que trabajan en la empresa de Wari Inversiones S.A.C, la decisión es tomada por su propia voluntad. Según García (2017) considera que unas muestras no probabilísticas generalmente son elegidos en función de su accesibilidad o a juicio personal e intencional del experto.

### **3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos**

La técnica a emplear en la investigación será la encuesta, ya que por medio de ello se aplicará un cuestionario a los trabajadores de la empresa Wari Inversiones S.A.C, con el fin de obtener información mediante la recolección de datos cuyo análisis e interpretación que nos permitirán tener una opinión de la realidad. Teniendo en cuenta, Arias (2012), pretende tener información que entrega una asociación o muestra de individuos acerca de sí mismos, o en relación con un tema determinado. Es significativo indicar que la encuesta se realizó con la finalidad de conocer la opinión de los colaboradores de la organización con respecto a las variables de investigación: la auditoria operativa y desarrollo empresarial.

En la investigación se empleó el cuestionario como instrumento en forma escrita, mediante un formulario elaborado en la matriz de operacionalización de variables, donde se aparecerá una serie de preguntas, conformada por 12 preguntas, divididas de la siguiente manera; 06 preguntas de la variable independiente que es la auditoria operativa y 06 preguntas de la variable dependiente el desarrollo empresarial donde será llenada por los trabajadores de la empresa Wari Inversiones S.A.C para adquirir información y así poder reunir datos. Según Galán (2009), el cuestionario es un conjunto de preguntas esquematizadas para producir los datos necesarios para alcanzar los propósitos del estudio. El cuestionario permite homogeneizar e integrar el desarrollo de recopilación de datos. Un diseño mal elaborado e inadecuado conlleva a juntar información incompleta, datos no necesario de esta

manera origina una comunicación nada confiable. Por esta razón el cuestionario es en definitiva un conjunto de interrogantes respecto a una o más variables que se van a determinar. (p.1)

### 3.7.1. Validez del instrumento.

Según Contreras (2015), la validez hace referencia a la capacidad de un instrumento para cuantificar de forma relevante y apropiada el rasgo para cuya medición ha sido proyectado.

La validez es de suma importancia porque manifiesta la manera en que el instrumento se acomoda a las exigencias de la investigación.

Para la validez de los instrumentos de recolección de datos en el presente estudio se basó a juicio de expertos integrado por profesionales preparados en el campo a investigar. Para la validez de datos se empleó una matriz de análisis teniendo en cuenta el universo, población y muestra, con el criterio de cuatro expertos.

<b>Matriz de Análisis de Juicios de Expertos</b>						
<b>Criterios</b>	<b>JUECES</b>				<b>TOTAL</b>	
	<b>J1</b>	<b>J2</b>	<b>J3</b>	<b>J4</b>		
1 Claridad	5	4	5	4	18	
2 Objetividad	5	4	5	4	18	
3 Actualidad	5	4	5	5	19	
4 Organización	4	4	5	5	18	
5 Eficiencia	4	4	5	4	17	
6 Intencionalidad	5	5	5	5	20	
7 Consistencia	5	5	5	5	20	
8 Coherencia	5	5	5	5	20	
9 Metodología	5	4	5	5	19	
10 Pertinencia	5	4	5	5	19	
Total de Opinión	48	43	50	47	188	

1	2	3	4	5
Diferente	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno



**Total, Máximo = (N° de Criterios) x (N° de Jueces) x (Puntaje máximo de respuesta)**

$\begin{array}{rcccl} \text{Cálculo del coeficiente de Validez} & \frac{188}{200} & = & & 0.94 \\ = & & & & \end{array}$
--

Conclusión: El coeficiente de Validez del Instrumento es de 0,94 o 94% que es considerado bueno.

### 3.7.2 Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se dará a través de la encuesta que se efectuara a los 20 trabajadores de la empresa Wari Inversiones donde las respuestas que se conseguirán serán los datos recolectados. Según Núñez (2014), la magnitud de garantizar la confiabilidad del instrumento viene dada por el hecho de que las apreciaciones sobre el proceder de los fenómenos analizados se hacen sobre la base de la confianza que se tenga en los datos recolectados. Si no se ha probado la confiabilidad del instrumento, siempre habrá un margen de duda sobre la calidad de la interpretación que se haga a partir de los datos conseguidos

En este trabajo de investigación para calcular la confiabilidad del instrumento se empleó el Alfa de Cronbach, porque mide la consistencia interna entre los ítems. Se puede detallar como la estabilidad o consistencia de los resultados logrados. Es decir, se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento, al mismo sujeto u objeto, elabora iguales resultados.

**Fórmula:**

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

**Dónde:**

$S_i^2$  es la varianza del ítem  $i$ ,

$S_t^2$  es la varianza de la suma de todos los ítems  $y$

$k$  es el número de preguntas o ítems.

a) *Una vez procesando los datos en el SPSS versión 25, tenemos los siguientes:*

Tabla 2: *Estadísticos descriptivos*

<b>Estadísticos descriptivos</b>		
	N	Varianza
¿En la auditoria operativa la aplicación de medidas correctivas son necesarias para el control interno de la empresa?	20	2.305263
¿La etapa de ejecución de la auditoria operativa se evalúa mediante un control interno de la empresa?	20	2.092105
¿En los procesos de la auditoria operativa, la planeación es determinante para el control interno de la empresa?	20	1.397368
¿Las herramientas que utilizan en la evaluación de gestión es determinante en la auditoria operativa?	20	1.081579
¿La auditoría operativa, es importante la evaluación de gestión porque ayuda a tener una buena operatividad en la empresa?	20	1.734211
¿En la auditoria operativa, es conveniente tener una evaluación de gestión para cumplir con los objetivos propuestos?	20	1.463158
¿En el desarrollo empresarial son necesarias las estrategias de negocio para obtener un crecimiento sostenible?	20	1.734211
¿La creación de valor es importante para el crecimiento sostenible en el desarrollo empresarial?	20	1.628947
¿El crecimiento sostenible considera, el beneficio de los clientes, dentro del desarrollo empresarial?	20	1.578947
¿El desarrollo empresarial se obtiene por los buenos recursos que utiliza el capital humano?	20	1.589474

¿Los buenos resultados en el desarrollo empresarial se deben a la productividad eficiente del capital humano?	20	2.168421
¿El desarrollo empresarial se debe a que las empresas dan una buena utilidad a su capital humano y así obtienen un beneficio favorable?	20	1.221053
sumatoria de varianza de los ítems		19.994737
Varianza de la suma de los ítems		76.894737

*Fuente:* Elaboración propia

Reemplazando:

$$\alpha = \frac{12}{12 - 1} * \left( 1 - \frac{19.994737}{76.894737} \right)$$

$$\alpha = 0.807243$$

b) *Calculando el Alfa de Crobach, directamente en SPSS versión 25tenemos:*

Tabla 3: *Resumen del procesamiento de los casos*

	N	Porcentaje	
Casos	Válidos	20	100,0
	Excluidos	0	,0
Total	20	100,0	

*Fuente:* Elaboración propia

Tabla 4: *Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.8072	12

*Fuente:* Elaboración propia

El instrumento está integrado por 12 ítems, siendo el tamaño de muestra piloto 20 encuestados. El nivel de confiabilidad de la investigación es 80.72%. Para definir el nivel de confiabilidad con el Alpha de Cronbach se usó el programa SPSS versión 25.

El valor del Alpha de Cronbach cuanto más se acerque a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Además, en determinados contextos y por tácito convenio, se considera que valores del alfa superiores a 0,7 (dependiendo de la fuente) son suficientes para asegurar la fiabilidad de la escala. Teniendo así que el valor de Alpha de Cronbach para nuestro instrumento es 0.8072 por lo que concluimos que nuestro instrumento es altamente confiable.

Conclusión: El Coeficiente de confiabilidad del Instrumento es 80.72% es considerado Bueno.

## Capítulo IV

### Resultados

#### 4.1. Análisis de los Resultados

Ítem 01: ¿En la auditoría operativa la aplicación de medidas correctivas son necesarias para el control interno de la empresa?

Tabla 5: *Medidas correctivas en la auditoría operativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente No	3	15,0	15,0	15,0
Probablemente No	1	5,0	5,0	20,0
Válido Probablemente Si	3	15,0	15,0p	35,0
Definitivamente Si	13	65,0	65,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

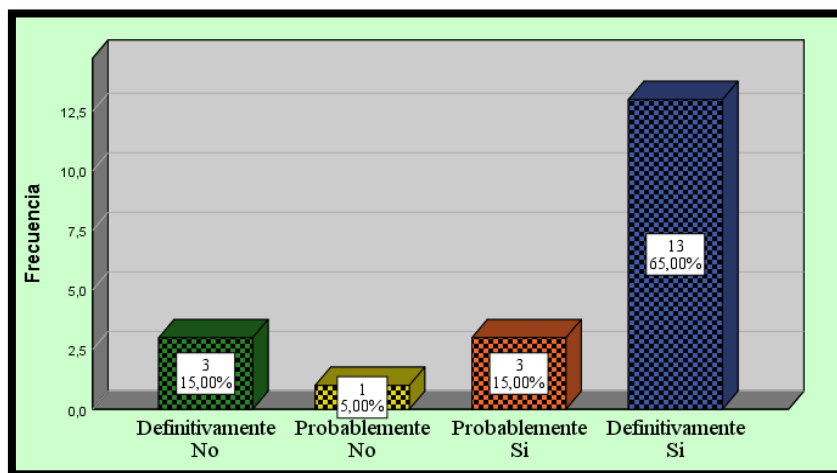


Figura 1: *Medidas correctivas en la auditoría operativa. Elaboración propia*

**Interpretación:** Podemos observar que en la tabla 5 nos muestra que, el 65% de los trabajadores respondieron definitivamente sí, que las medidas correctivas en la auditoría operativa es importante porque ayudara a la empresa a disminuir los errores, el 15% manifestaron probablemente sí, mientras el 15% indicaron definitivamente no y el 5% manifestaron probablemente no.

Ítem 02: ¿La etapa de ejecución de la auditoría operativa se evalúa mediante un control interno de la empresa?

Tabla 6: *Ejecución en la auditoría operativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente No	3	15.0	15.0
	Probablemente Si	3	15.0	30.0
	Definitivamente Si	14	70.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

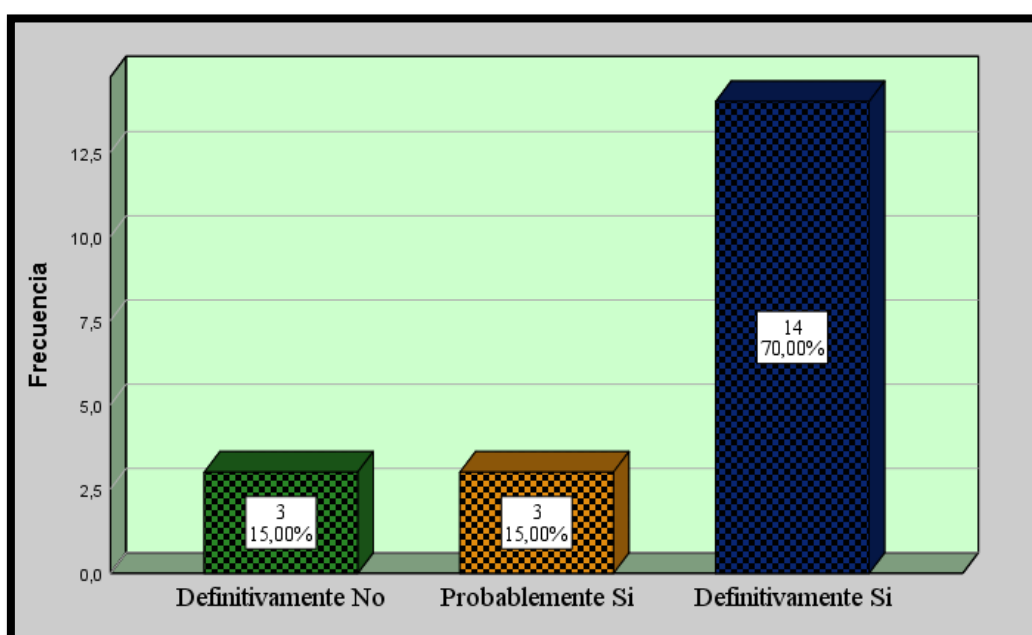


Figura 2: Ejecución en la auditoría operativa. Elaboración propia

**Interpretación:** Podemos observar que en la tabla 6 nos muestra que, el 70% de los trabajadores respondieron definitivamente sí, es fundamental la ejecución en la auditoría operativa porque a través de ellos podrán encontrar la deficiencia de la empresa, el 15% manifestaron probablemente sí y el 15% indicaron definitivamente no.

Ítem 03: ¿En los procesos de la auditoría operativa, la planeación es determinante para el control interno de la empresa?

Tabla 7: Control interno en la auditoría operativa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente No	1	5.0	5.0
	Probablemente No	2	10.0	15.0
	Indeciso	6	30.0	45.0
	Probablemente Si	5	25.0	70.0
	Definitivamente Si	6	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

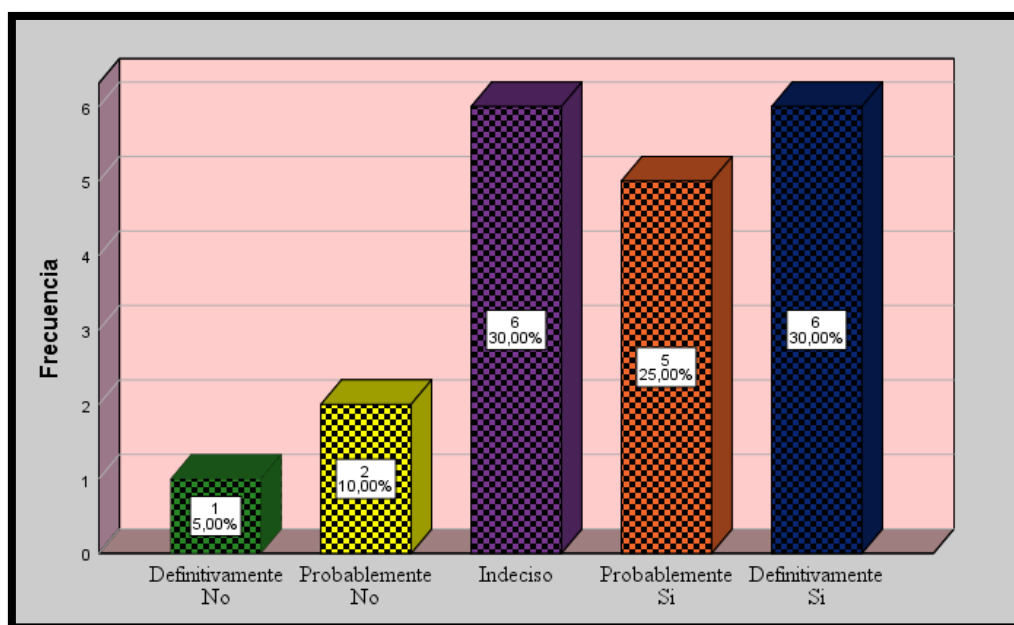


Figura 3: Control interno en la auditoría operativa. Elaboración propia

**Interpretación:** Podemos observar que en la tabla 7 nos muestra que, el 30% de los trabajadores respondieron definitivamente sí, que es relevante la planeación en la auditoría operativa porque se tendrá un buen control interno en la empresa, el 30% indicaron indecisos, mientras el 25% manifestaron probablemente sí, el 10% indico probablemente no y el 5% definitivamente no.

Ítem 04: ¿Las herramientas que utilizan en la evaluación de gestión es determinante en la auditoría operativa?

Tabla 8: *Herramientas en la auditoría operativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Probablemente No	2	10.0	10.0	10.0
Indeciso	6	30.0	30.0	40.0
Válido Probablemente Si	5	25.0	25.0	65.0
Definitivamente Si	7	35.0	35.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

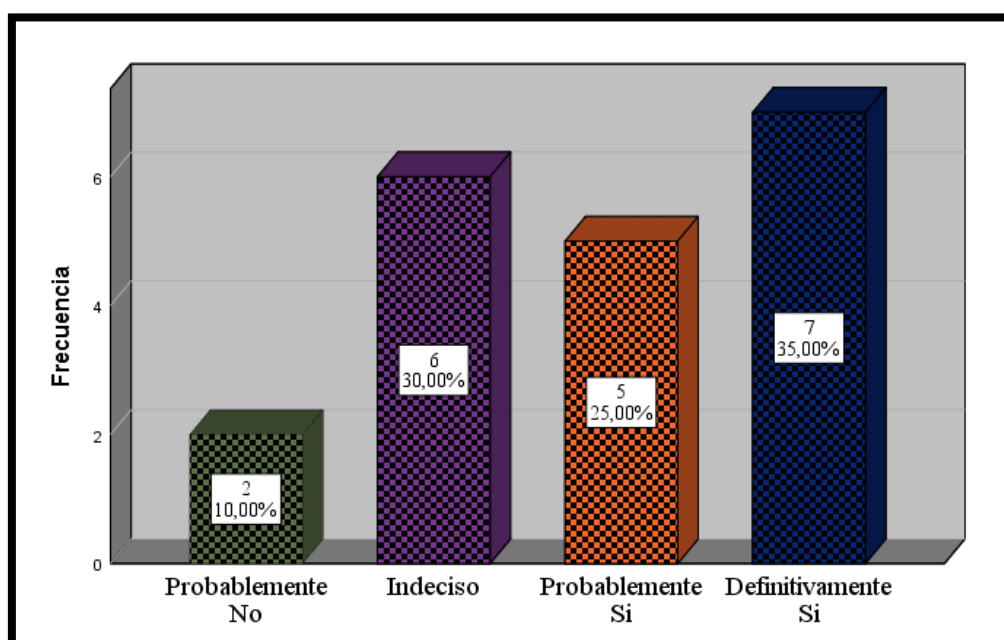


Figura 4: Herramientas en la auditoría operativa. Elaboración propia

**Interpretación:** Podemos observar que en la tabla 8 nos muestra que, el 35% de los trabajadores respondieron definitivamente sí, que para ellos es primordial las herramientas en la auditoría operativa porque se llevara un mejor control en la evaluación de gestión, el 30% indicaron indeciso, mientras el 25% manifestaron probablemente sí y el 10% indicaron probablemente no.



Ítem 05: ¿La auditoría operativa, es importante la evaluación de gestión porque ayuda a tener una buena operatividad en la empresa?

Tabla 9: *Evaluación de gestión en la auditoria operativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente No	1	5.0	5.0	5.0
	Probablemente No	5	25.0	25.0	30.0
	Indeciso	4	20.0	20.0	50.0
	Probablemente Si	4	20.0	20.0	70.0
	Definitivamente Si	6	30.0	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

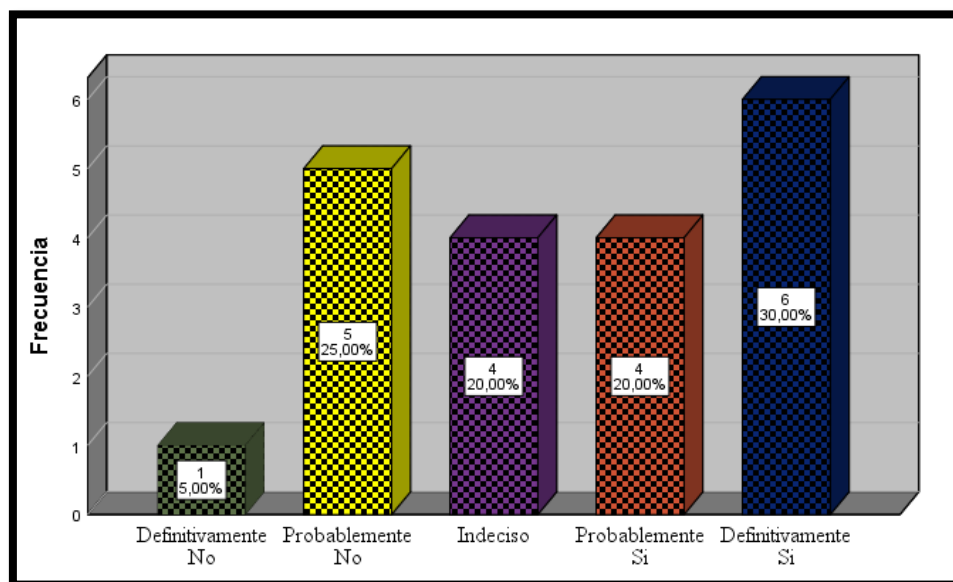


Figura 5: Evaluación de gestión en la auditoria operativa. Elaboración propia

**Interpretación:** Podemos observar que en la tabla 9 nos muestra que, el 30% de los trabajadores respondieron definitivamente sí, es fundamental la evaluación de gestión en la auditoría operativa porque ayudara a mejorar la operatividad de la empresa, el 25% indicaron probablemente no, mientras el 20% manifestaron probablemente sí y el 20% indicaron indeciso y 5% indicaron definitivamente no.

Ítem 06: ¿En la auditoria operativa, es conveniente tener una evaluación de gestión para cumplir con los objetivos propuestos?

Tabla 10: *Objetivos en la auditoria operativa*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente No	2	10.0	10.0	10.0
Indeciso	3	15.0	15.0	25.0
Válido Probablemente Si	8	40.0	40.0	65.0
Definitivamente Si	7	35.0	35.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración propia

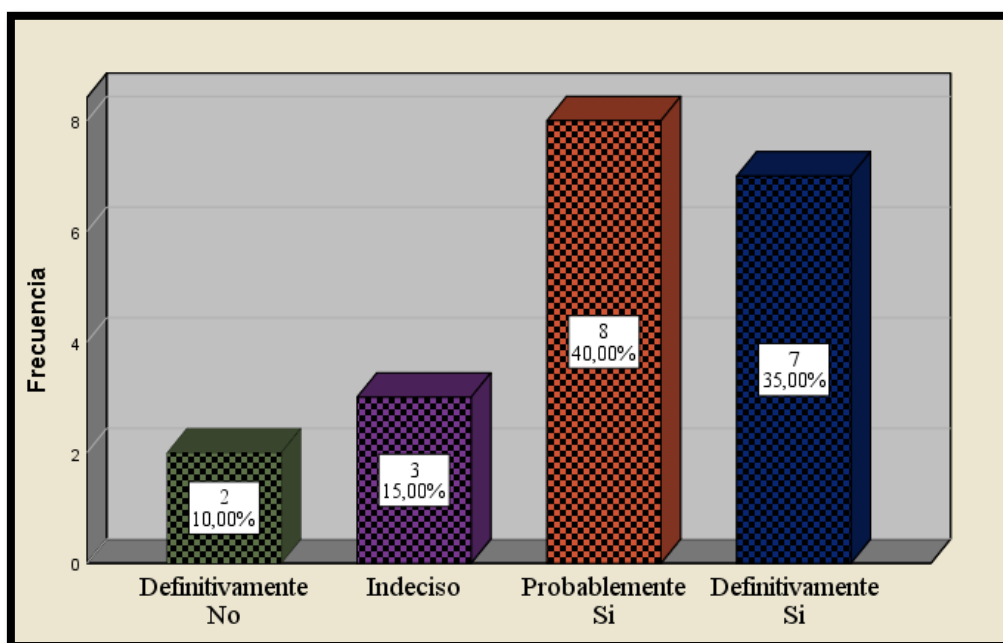


Figura 6: *Objetivos en la auditoria operativa. Elaboración propia*

**Interpretación:** Podemos observar que en la tabla 10 nos muestra que, el 40% de los trabajadores respondieron probablemente sí, es importante tener una evaluación de gestión porque la empresa podrá cumplir con los objetivos proyectados, el 35% manifestaron definitivamente sí, el 15% indicaron indeciso y el 10% definitivamente no.

Ítem 07: ¿En el desarrollo empresarial es necesario las estrategias de negocio para obtener un crecimiento sostenible?

Tabla 11: *Crecimiento sostenible en el desarrollo empresarial*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Definitivamente No	2	10.0	10.0	10.0
Indeciso	5	25.0	25.0	35.0
Válido Probablemente Si	3	15.0	15.0	50.0
Definitivamente Si	10	50.0	50.0	100.0
Total	20	100.0	100.0	

*Fuente:* Elaboración propia

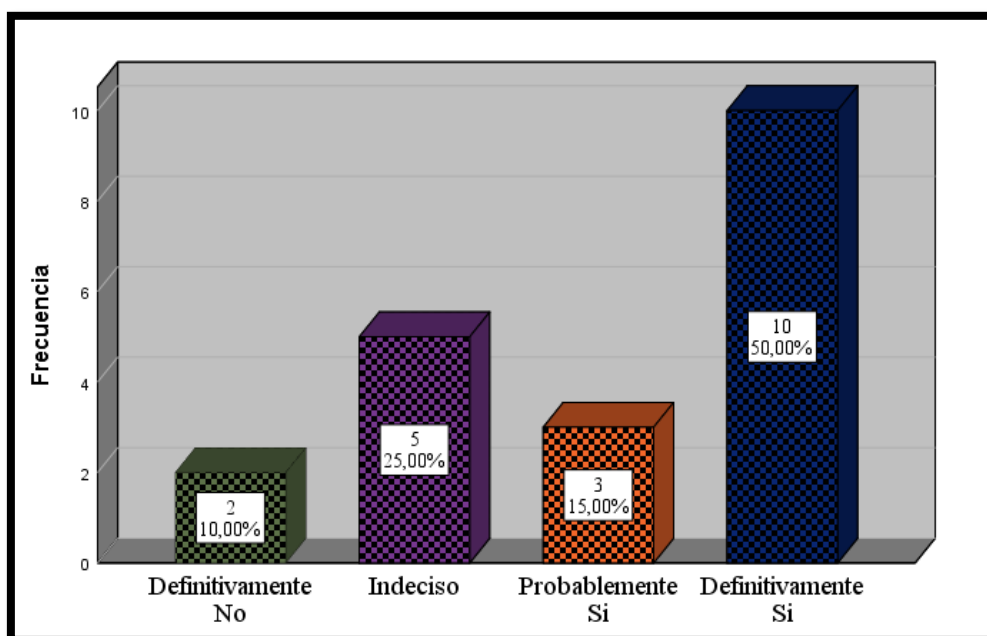


Figura 7: Crecimiento sostenible en el desarrollo empresarial. Elaboración propia

**Interpretación:** Podemos observar que en la tabla 11 nos muestra que, el 50% de los trabajadores respondieron definitivamente sí, el crecimiento sostenible se debe a las estrategias de negocio ya que ayudara en el desarrollo empresarial, el 25% indicaron indecisos, mientras el 15% manifestaron probablemente sí y el 10% indicaron definitivamente no.

Ítem 08: ¿La creación de valor es importante para el crecimiento sostenible en el desarrollo empresarial?

Tabla 12: *Creación de valor en el desarrollo empresarial*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente No	1	5.0	5.0
	Probablemente No	4	20.0	25.0
	Indeciso	6	30.0	55.0
	Probablemente Si	3	15.0	70.0
	Definitivamente Si	6	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

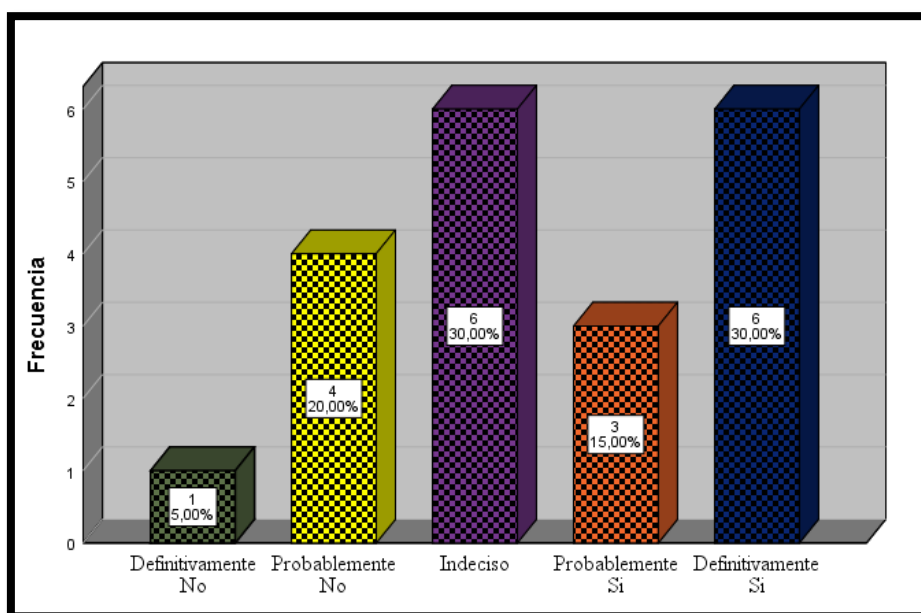


Figura 8: Creación de valor en el desarrollo empresarial. Elaboración propia

**Interpretación:** Podemos observar que en la tabla 12 nos muestra que, el 30% de los trabajadores respondieron indecisos, no tienen claro si la creación de valor es importante en el desarrollo empresarial, mientras que 30% manifestaron definitivamente sí, mientras el 20% indicaron probablemente no, el 15% manifestaron probablemente sí y el 5% indicaron definitivamente no.

Ítem 09: ¿El crecimiento sostenible considera, el beneficio de los clientes, dentro del desarrollo empresarial?

Tabla 13: Beneficio en el desarrollo empresarial

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente No	1	5.0	5.0
	Probablemente No	2	10.0	15.0
	Indeciso	3	15.0	30.0
	Probablemente Si	4	20.0	50.0
	Definitivamente Si	10	50.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

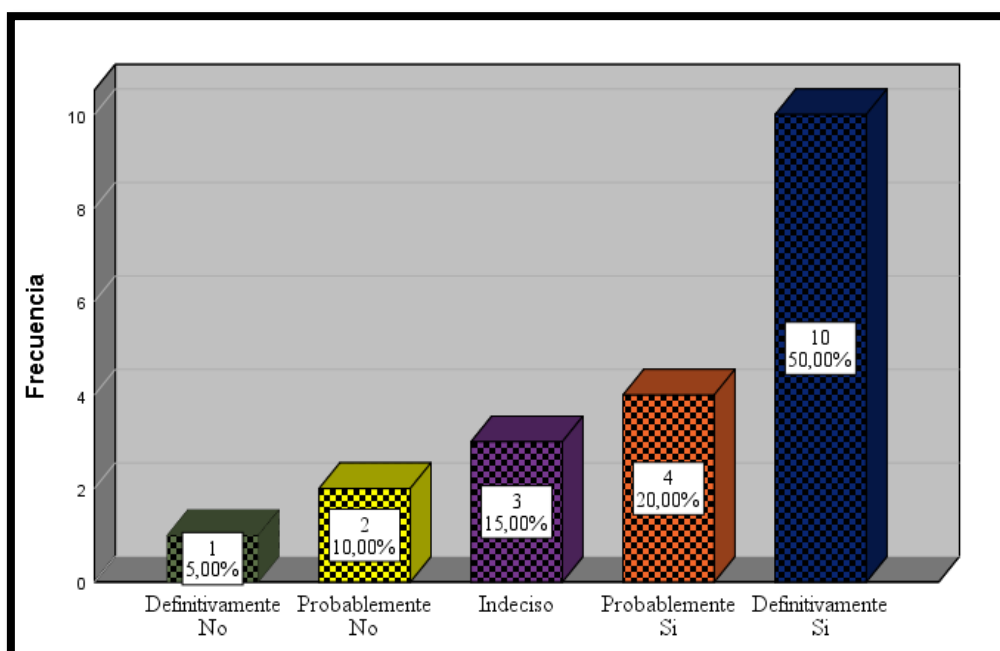


Figura 9: Beneficio en el desarrollo empresarial. Elaboración propia

**Interpretación:** Podemos observar que en la tabla 13 nos muestra que, el 50% de los trabajadores respondieron definitivamente sí, que para ellos es el crecimiento sostenible los beneficios de los clientes está considerado en el desarrollo empresarial porque ayuda a obtener buenos resultados en el futuro, el 20% manifestaron probablemente sí, el 15% indicaron indecisos, mientras el 10% manifestaron probablemente no y el 5% indicaron definitivamente no.

Ítem 10: ¿El desarrollo empresarial se obtiene por los buenos recursos que utiliza el capital humano?

Tabla 14: *Recursos en el desarrollo empresarial*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente No	2	10.0	10.0
	Probablemente No	3	15.0	25.0
	Indeciso	6	30.0	55.0
	Probablemente Si	5	25.0	80.0
	Definitivamente Si	4	20.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

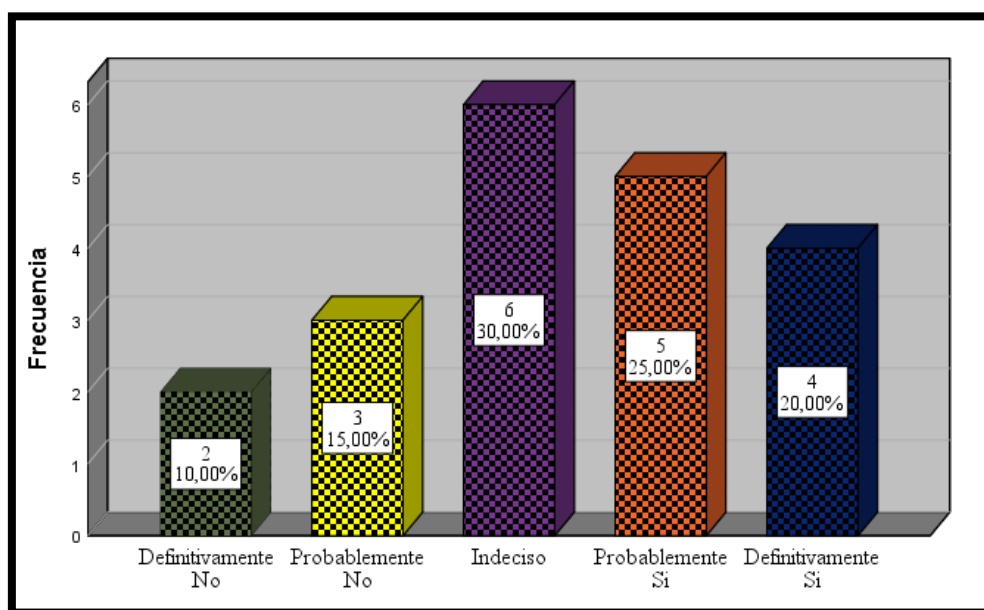


Figura 10: *Recursos en el desarrollo empresarial*. Elaboración propia

**Interpretación:** Podemos observar que en la tabla 14 nos muestra que, el 30% de los trabajadores respondieron indeciso, para ellos no está claro que recursos utilizan en el capital humano para tener un desarrollo empresarial, el 25% indicaron probablemente sí, el 20% manifestaron definitivamente si y el 15% indicaron probablemente no y el 10% manifestaron definitivamente no.

Ítem 11: ¿Los buenos resultados en el desarrollo empresarial se debe a la productividad eficiente del capital humano?

Tabla 15: *Productividad en el desarrollo empresarial*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente No	3	15.0	15.0
	Probablemente No	1	5.0	20.0
	Indeciso	2	10.0	30.0
	Probablemente Si	5	25.0	55.0
	Definitivamente Si	9	45.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

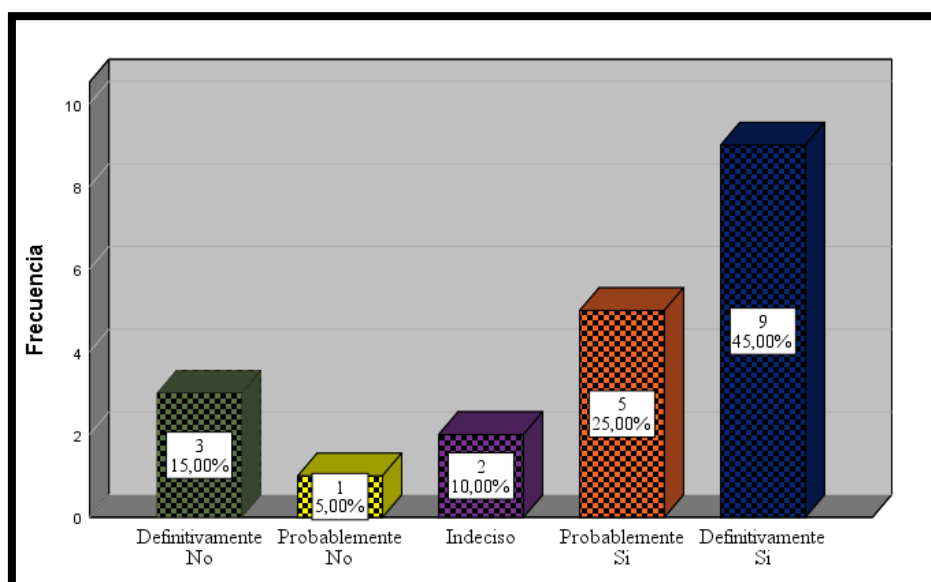


Figura 11: Productividad en el desarrollo empresarial. Elaboración propia

### Interpretación:

Podemos observar que en la tabla 15 nos muestra que, el 45% de los trabajadores respondieron definitivamente sí, que para ellos es importante la productividad eficiente del capital humano porque ayudara de forma positiva en el desarrollo empresarial, el 25% manifestaron probablemente sí, el 15% indicaron definitivamente no y el 10% respondieron indeciso y el 5% manifestaron probablemente no.

Ítem 12: ¿El desarrollo empresarial se debe a que las empresas dan una buena utilidad a su capital humano y así obtienen un beneficio favorable?

Tabla 16: *Capital humano en el desarrollo empresarial*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Definitivamente No	1	5.0	5.0
	Probablemente No	1	5.0	10.0
	Indeciso	5	25.0	35.0
	Probablemente Si	7	35.0	70.0
	Definitivamente Si	6	30.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

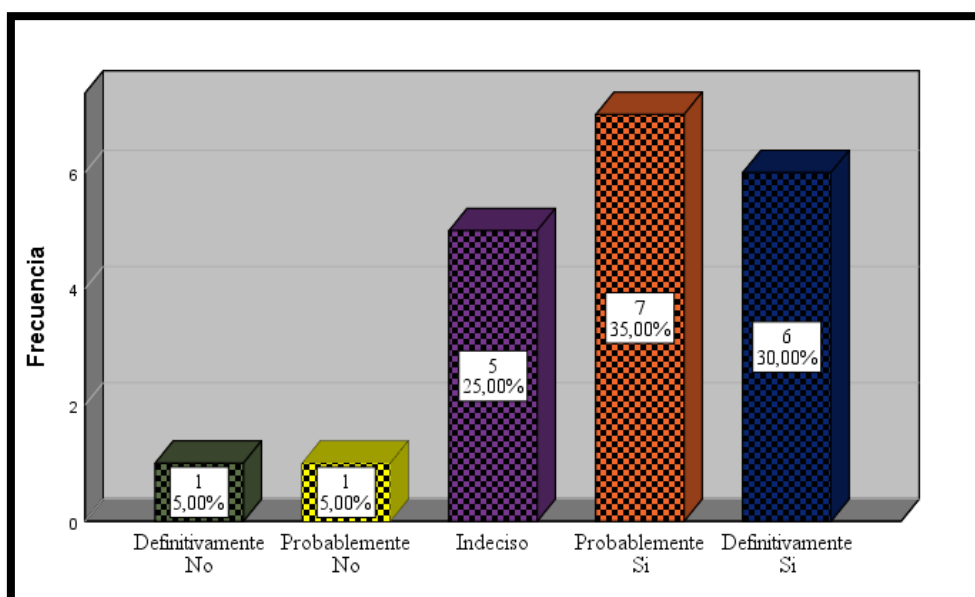


Figura 12: Capital humano en el desarrollo empresarial. Elaboración propia

**Interpretación:** Podemos observar que en la tabla 16 nos muestra que, el 35% de los trabajadores respondieron probablemente sí, es fundamental el capital humano en el desarrollo empresarial porque ayuda con los objetivos propuestos de la empresa, 30% manifestaron definitivamente sí, el 25% indicaron indeciso, el 5% manifestaron probablemente no y el 5% indicaron definitivamente no.



## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

H<sub>1</sub>: La auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

H<sub>0</sub>: La auditoría operativa no incide en el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

### Demostración de la hipótesis

#### Aplicamos SPSS Versión 25

Tabla 17: Pruebas de Chi-cuadrado (hipótesis general)

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	21,842 <sup>a</sup>	9	,009
Razón de verosimilitud	25,597	9	,002
Asociación lineal por lineal	7,931	1	,005
N de casos válidos	20		

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

### Interpretación:

Como se observa la significancia asintótica es 0.009 es menor que el nivel de significación 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula: H<sub>0</sub>.

Es decir, se reafirma la hipótesis general de la investigación, que sostiene que la auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

#### 4.2.1 Hipótesis específicas N° 1.

H<sub>1</sub>: El control interno incide en el desarrollo empresarial respecto al crecimiento sostenible de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

$H_0$ : El control interno no incide en el desarrollo empresarial respecto al crecimiento sostenible de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

### **Demostración de la hipótesis**

#### **Aplicamos SPSS Versión 25**

Tabla 18: *Pruebas de Chi-cuadrado (hipótesis específicas N°1)*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	25,125 <sup>a</sup>	9	0.003
Razón de verosimilitud	22.490	9	0.007
Asociación lineal por lineal	8.411	1	0.004
N de casos válidos	20		

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es, 05.

### **Interpretación:**

Como se observa la significancia asintótica es 0.003 es menor que el nivel de significación 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula:  $H_0$ .

Es decir, se confirma la hipótesis específica de la investigación, que sostiene que el control interno incide en el desarrollo empresarial respecto al crecimiento sostenible de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

#### **4.2.2 Hipótesis específicas N° 2.**

$H_2$ : La evaluación de gestión incide en el desarrollo empresarial respecto al capital humano de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

$H_0$ : La evaluación de gestión no incide en el desarrollo empresarial respecto al capital humano de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

## Demostración de la hipótesis

### Aplicamos SPSS Versión 25

Tabla 19: *Pruebas de Chi-cuadrado (hipótesis específicas N°2)*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,275 <sup>a</sup>	9	0.151
Razón de verosimilitud	16.094	9	0.065
Asociación lineal por lineal	1.736	1	0.188
N de casos válidos	20		

a. 16 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

### Interpretación:

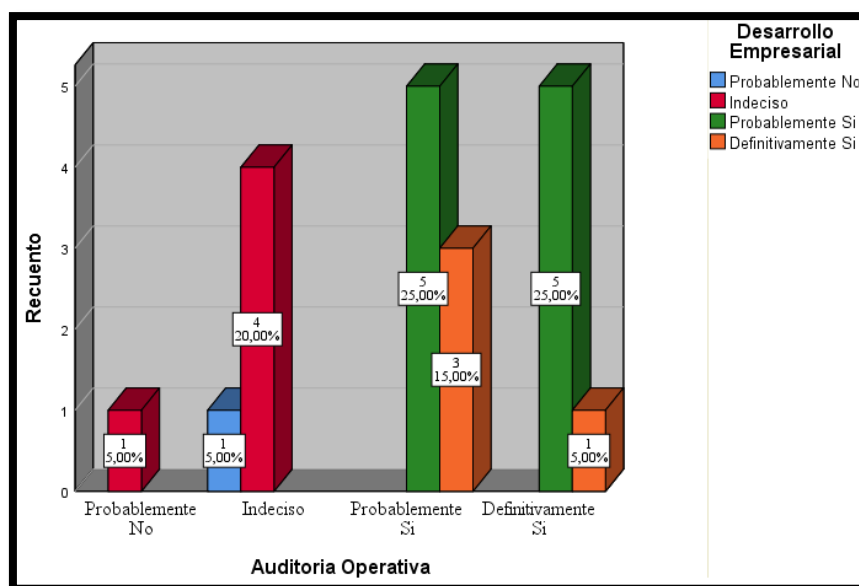
Como se observa la significancia asintótica es 0.151 es mayor que el nivel de significación 0.05 entonces se rechaza la H<sub>2</sub>.

Es decir, se confirma la hipótesis nula de la investigación, que sostiene que la evaluación de gestión no incide en el desarrollo empresarial respecto al capital humano, de la empresa de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.

## 4.3 Tablas Cruzadas

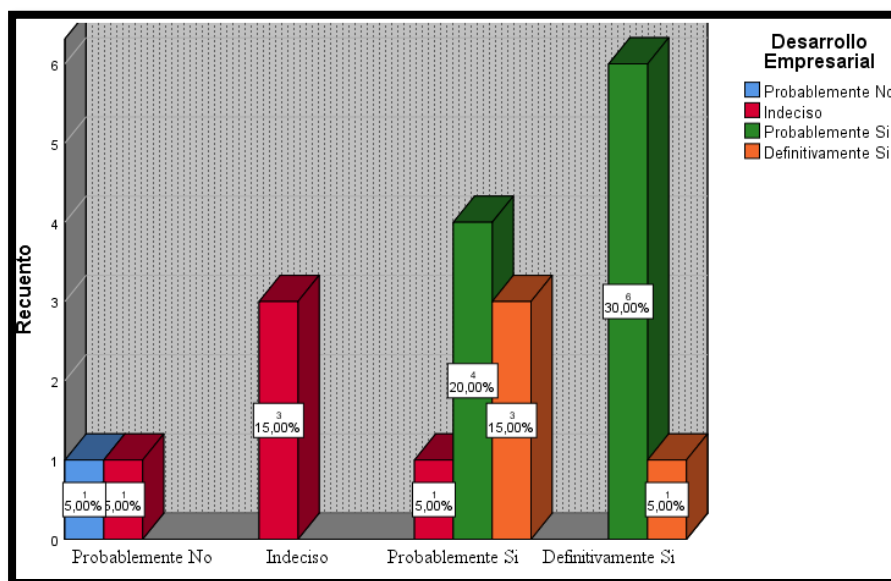
Tabla cruzada Auditoria Operativa\*Desarrollo Empresarial

		Desarrollo Empresarial				Total	
		Probable mente No	Indeciso	Probablem ente Si	Definitivamen te Si		
<b>Auditoria Operativa</b>	Probablem ente No	Recuento	0	1	0	0	1
		Recuento esperado	0.1	0.3	0.5	0.2	1.0
		% del total	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	5.0%
	Indeciso	Recuento	1	4	0	0	5
		Recuento esperado	0.3	1.3	2.5	1.0	5.0
		% del total	5.0%	20.0%	0.0%	0.0%	25.0%
	Probablem ente Si	Recuento	0	0	5	3	8
		Recuento esperado	0.4	2.0	4.0	1.6	8.0
		% del total	0.0%	0.0%	25.0%	15.0%	40.0%
	Definitiva mente Si	Recuento	0	0	5	1	6
		Recuento esperado	0.3	1.5	3.0	1.2	6.0
		% del total	0.0%	0.0%	25.0%	5.0%	30.0%
Total	Recuento	1	5	10	4	20	
	Recuento esperado	1.0	5.0	10.0	4.0	20.0	
	% del total	5.0%	25.0%	50.0%	20.0%	100.0%	



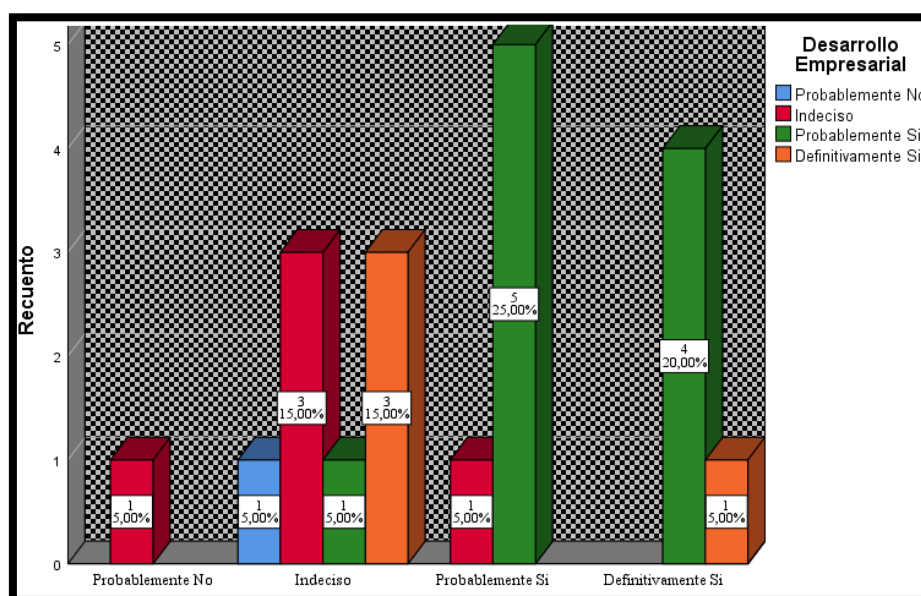
**Tabla cruzada Control Interno\*Desarrollo Empresarial**

		Desarrollo Empresarial				Total	
		Probable mente No	Indeciso	Probable mente Si	Definitiva mente Si		
<b>Control Interno</b>	Probable mente No	Recuento	1	1	0	0	2
		Recuento esperado	0.1	0.5	1.0	0.4	2.0
		% del total	5.0%	5.0%	0.0%	0.0%	10.0%
	Indeciso	Recuento	0	3	0	0	3
		Recuento esperado	0.2	0.8	1.5	0.6	3.0
		% del total	0.0%	15.0%	0.0%	0.0%	15.0%
	Probable mente Si	Recuento	0	1	4	3	8
		Recuento esperado	0.4	2.0	4.0	1.6	8.0
		% del total	0.0%	5.0%	20.0%	15.0%	40.0%
	Definitiv amente Si	Recuento	0	0	6	1	7
		Recuento esperado	0.4	1.8	3.5	1.4	7.0
		% del total	0.0%	0.0%	30.0%	5.0%	35.0%
<b>Total</b>	Recuento	1	5	10	4	20	
	Recuento esperado	1.0	5.0	10.0	4.0	20.0	
	% del total	5.0%	25.0%	50.0%	20.0%	100.0%	



**Tabla cruzada La Evaluación de Gestión\*Desarrollo Empresarial**

		Desarrollo Empresarial				Total	
		Probable mente No	Indeciso	Probable mente Si	Definitiva mente Si		
<b>Evaluación de Gestión</b>	Probablem ente No	Recuento	0	1	0	0	1
		Recuento esperado	0.1	0.3	0.5	0.2	1.0
		% del total	0.0%	5.0%	0.0%	0.0%	5.0%
	Indeciso	Recuento	1	3	1	3	8
		Recuento esperado	0.4	2.0	4.0	1.6	8.0
		% del total	5.0%	15.0%	5.0%	15.0%	40.0%
	Probablem ente Si	Recuento	0	1	5	0	6
		Recuento esperado	0.3	1.5	3.0	1.2	6.0
		% del total	0.0%	5.0%	25.0%	0.0%	30.0%
	Definitiva mente Si	Recuento	0	0	4	1	5
		Recuento esperado	0.3	1.3	2.5	1.0	5.0
		% del total	0.0%	0.0%	20.0%	5.0%	25.0%
<b>Total</b>	Recuento	1	5	10	4	20	
	Recuento esperado	1.0	5.0	10.0	4.0	20.0	
	% del total	5.0%	25.0%	50.0%	20.0%	100.0 %	



#### 4.4 Discusión

La significancia asintótica es 0.009 es menor que el nivel de significación 0.05 entonces se rechaza la hipótesis nula:  $H_0$ . Es decir, se confirma la hipótesis general de la investigación, que sostiene que la auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018. Es decir la auditoría operativa si incide en el desarrollo empresarial en la empresa Wari Inversiones S.A.C., porque identifique procedimientos poco eficientes en el área de logística en cuanto a funciones, esto ha traído malas decisiones, que ha generado pérdidas financieras y económicas en la empresa Wari Inversiones S.A.C., este resultado coincide con el de Palmiro, (2018), *auditoria operativa como herramienta de control en el área de ventas y su presentación en los estados financieros*, que concluye: la aplicación de la Auditoría Operativa permitió identificar procedimientos no eficientes, los cuales son posibles causas que hacen que la empresa no supere sus ingresos. Asimismo, con la investigación de Choez (2017) *Auditoria Operativa a los Procesos Contables y su Presentación en los Estados Financieros*. Que en sus conclusiones dice: que no existen manuales ni de procedimientos ni de funciones, las actividades son realizadas empíricamente, lo que permite sean vulnerables de errores aumentando el riesgo para la obtención de información oportuna y confiable. Y con la investigación de Llanos (2013), *Auditoria operativa y la mejora en el desempeño de la Recaudación de ingresos y ejecución de gastos en la Cámara de Comercio y Producción la Libert.*, concluye que por medio de la auditoria se logró mejorar el desempeño de los ingresos y gastos pues se dio aviso al área de Administración y Finanzas del problema que había, tomando el área cartas en el asunto como levantar las observaciones encontradas en la presente auditoria. Con la investigación de Huamán (2014), *Los Efectos de la Auditoría Operativa en la mejora de la Gestión de la Empresa Petróleos del Perú S.A.* llegó a la conclusión de que la auditoría operativa incide favorablemente en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A.; esto sucede porque se detectan a tiempo los errores que

pueden estarse cometiendo en las diversas operaciones (financieras, contables, de procesos, etcétera) que se dan en la empresa en sus diversas dependencias y se realizan los ajustes correctivos pertinentes y se reducen o minimizan los riesgos y pérdidas financieras en la entidad

El 45% de los trabajadores respondieron definitivamente sí, que para ellos es importante la productividad eficiente del capital humano porque ayudara de forma positiva en el desarrollo empresarial, el 25% manifestaron probablemente sí, el 15% indicaron definitivamente no y el 10% respondieron indeciso y el 5% manifestaron probablemente no. Concuerta con, Atupaña y Estrada. (2013) en su investigación: *Auditoría Operativa a la Empresa Textil GC CORP de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012*, cuyo resultado obtenido con respecto a la productividad de las actividades, dice, se obtuvo como resultado un 64% que afirma que la productividad de los trabajadores es eficiente e importante conforme a lo descrito en un manual de funciones, y solo el 36% de los consultados respondió lo contrario.

El 50% de los trabajadores respondieron definitivamente sí, que para ellos es el crecimiento sostenible los beneficios de los clientes está considerado en el desarrollo empresarial porque ayuda a obtener buenos resultados en el futuro, el 20% manifestaron probablemente sí, el 15% indicaron indecisos, mientras el 10% manifestaron probablemente no y el 5% indicaron definitivamente no. Al respecto, consideramos los resultados de la investigación de Iturralde (2017), *Directiva estratégica y desarrollo empresarial en el sector importador comercial de materias primas en el Ecuador*. En su resultado considera el aspecto más recurrente por medio del cual se tiene entendido al desarrollo empresarial la optimización de recursos y procesos e incremento de las ventas, asociando el desarrollo empresarial, con un 47% de recurrencia, es con la innovación de productos y servicios y captación de nuevos clientes estratégicos. Esto implica que la inclusión de otros productos o



servicios, así como la conquista de nuevos clientes es asociado al desarrollo empresarial. El nivel de agrado de los usuarios internos y externos y la optimización de recursos para el logro de objetivos organizacionales son considerados con un 11% en ambos casos como referentes para determinar el desarrollo organizacional.

## **Conclusiones**

1. La auditoría operativa si incide en el desarrollo empresarial en la empresa Wari Inversiones S.A.C., porque identifico procedimientos poco eficientes en el área de logística en cuanto a funciones, esto ha traído malas decisiones, que ha generado pérdidas financieras y económicas en la empresa Wari Inversiones S.A.C. La finalidad de la empresa es obtener desarrollo empresarial y se da mediante programas, como, la organización y el trabajo en equipo; y cumpliendo las normas establecidas por la empresa, como, fijar fechas de entrega de los documentos, firmas autorizadas por la gerencia y entre otros. Así la empresa obtendrá utilidad en el futuro.
2. Se determinó que en el área de logística no cumplen con el flujo de proceso ni con las políticas de la empresa, esto debido a que la empresa no cuenta con un área de control interno, para que pueda realizar el seguimiento adecuado no solo al área de logística sino a las demás áreas, las insuficiencias encontradas también se deben a que el personal desconocen sus funciones fundamentales dado a que no son de carrera; esto incide mucho en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C, ya que el personal de logística no presenta a tiempo los documentos y las demás áreas se atrasan; y esto perjudica en la toma de decisiones del Gerente General.
3. La evaluación de gestión realizada a la empresa, permitió detectar problemas en el área de logística donde se detectaron algunas deficiencias relacionadas con los procedimientos y con las funciones del personal, que no han sido correctamente dirigida, ya que el encargado del área de logística no tenía conocimientos ni mucho menos de la importancia que tiene el área en la empresa, como podemos ver el área ha mostrado insuficiencia e incumplimiento de sus funciones y esto se ha dado porque el encargado no ha medido el capital humano de la empresa Wari Inversiones S.A.C.

Los resultados que se ha obtenido han perjudicado a la empresa, por falta de capacitación, monitoreo y motivación al personal.

## **Recomendaciones**

1. Implementar políticas y manuales de procedimientos que garanticen que la auditoría operativa identifique plenamente la eficacia del logro de los objetivos previstos por la empresa Wari Inversiones S.A.C, lo que permitirá definir, analizar y solucionar los problemas, para lo cual deberán formular directivas que desarrollen procedimientos analíticos de mayor alcance, lineamientos para que la auditoría operativa verifique la eficacia con la finalidad que los directivos de la empresa identifiquen las causas y efectos de los problemas. Esta implementación dará en el futuro buenos resultados como el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C., ya que el área de logística aplicará correctamente su flujo de procedimientos y de funciones. Esto hará que las demás áreas no se atrasen ni la empresa tenga perdidas en el futuro.
2. Implementar un área de control interno, para que realice un seguimiento adecuado a todas las áreas de la empresa, ya que la empresa invertirá en una asesoría para realizar el manual de organización de funciones (MOF). Es decir, para la empresa es fundamental que la implementación sea aplicada por todas las áreas así se verá si fue o no lo correcto invertir.
3. A los directivos y al personal encargado se recomienda optar por constantes medidas que permitan medir el capital humano del área de logística, puesto al ser el área más importante de la empresa y así nos permita cumplir con los objetivos y metas propuestas, a través del desarrollo de las actividades, lo que permitirá mejorar el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C. y paralelo se contrate una firma especializada en la implementación del manual de procedimientos (MAPRO) y así el área cumpla con los procedimientos adecuados y así la empresa no se perjudique en el futuro.

## Referencias

- Acosta, M. (2016). Importancia y análisis del desarrollo empresarial. *Revista científica Pensamiento y Gestión*, N°40: Ene - Jun 2016.
- Aguilar, C. (2013). *Capital Humano*. Recuperado por: <http://axeleratum.com/2013/el-capital-humano-definicion-y-caracteristicas/>
- Angulo, E. (2012). *Metodología cuantitativa*. Recuperado por: [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html)
- Apolaya, M. (2012). *Operacionalización de variables*. Recuperado por: [http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/2012investigacionsalud/20120626Operacionalizacion\\_MoisesApolaya.pdf?ua=1](http://bvspers.paho.org/videosdigitales/matedu/2012investigacionsalud/20120626Operacionalizacion_MoisesApolaya.pdf?ua=1)
- Arbache, J. (2019) *Crecimiento Sostenible*. Recuperado por: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2019/03/crecimiento-sostenible-o-sostenido/>
- Arias, Fidas (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. (5°. ed.) Caracas - Venezuela: Episteme.
- Atupaña, B. y Estrada, E. (2013), *Auditoría Operativa a la Empresa Textil GC CORP de la ciudad de Riobamba, Provincia de Chimborazo, período 2012*. (Tesis Pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.

Berberisco, J. (2013), *Los créditos de las cajas municipales y el desarrollo empresarial de las mypes del sector metalmecánica en el distrito de independencia periodo 2007–2011*. (Tesis Pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú.

Borjas, L. (2012). *Cultura y Espíritu Empresarial*. Recuperado por: <http://andromeda.unimet.edu.ve/mirai/archivos/E/E-01-12-13.pdf>

Cano, C. (2013). *Gestión*. Recuperado por: <https://es.slideshare.net/cirilay/conceptos-gerencia-y-gestion>

Campos, V. (s/f). *Definición de desarrollo empresarial*. Recuperado por: [http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNjIyMTtbLUouLM\\_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoATU0z-TUAAAA=WKE](http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNjIyMTtbLUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoATU0z-TUAAAA=WKE)

Castro, A. (2012). Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social *Revista científica Pensamiento y Gestión*, N° 32: Ene-Jun 2012

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

Carrión, E. (2013). *Capital Humano*. Recuperado por: <http://www.eoi.es/blogs/madeon/2013/03/12/recursos-humanos-y-capital-humano/>

College, D. (2010). *Control*. Recuperado por: <https://www.gestiopolis.com/el-control-como-fase-del-proceso-administrativo/>

Contreras, M. (2015). *Validez del Instrumento*. Recuperado por: <http://educapuntos.blogspot.com/2015/03/validez-y-confiabilidad-ejemplos.html>

Corona, M. (2012). *Innovación*. Recuperado por: <https://pymeactiva.info/2012/03/02/que-es-innovacion/>

Cortaya, M. (2014). *Riesgo de Auditoria*. Recuperado por: [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ven\\_ries\\_aud\\_2014.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_ries_aud_2014.pdf)

Cortiñas, J. (2004). *Planificación*. Recuperado por: <https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/>

Cotillo, S. (2013). *La Implementación de Recomendaciones de la Auditoria Operativa a la Gestión del Área de Almacenes y el Riesgo Operativo en las Empresas Industriales de la Ciudad de Tacna, Periodo: 2010-2011*. (Tesis Postgrado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.

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.

Daft, R. (2012). *Liderazgo*. Recuperado por: <https://psicologosenlinea.net/208-definicion-de-lider-liderazgo-segun-richard-l-daft-liderazgo-desarrollador-tipologia-de-liderazgo-y-caracteristicas-entre-otras-clasificaciones.html>

Díaz, M. (2015). *Definición de Empresa*. Recuperado por: <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-empresa-y-sus-funciones-el-ejemplo-de-the-coca-cola-company/>

Duarte, G. (2008). *Recursos*. Recuperado por: <https://www.definicionabc.com/economia/recursos.php>

Falconí, O. (2016). Auditoría Integral. *Revista: Actualidad Empresarial*, N° 359,1-2.

Felsinger, E. y Runza, P. (2012). *Productividad*. Recuperado por: [https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger\\_MADE.pdf](https://ucema.edu.ar/posgrado-download/tesinas2002/Felsinger_MADE.pdf)

Galán, M. (2009). *Cuestionario*. Recuperado por: <http://manuelgalan.blogspot.com/2009/04/el-cuestionario-en-la-investigacion.html>

Gallo, G. (2012). *Espiritualidad*. Recuperado por: [http://www.elcolombiano.com/historico/el\\_valor\\_de\\_la\\_espiritualidad-BBec\\_173772](http://www.elcolombiano.com/historico/el_valor_de_la_espiritualidad-BBec_173772)

García, J. (2012). Evidencia de Auditoria – NIA 500. *Revista: Actualidad Empresarial* N° 262, 1-2.



García, F. (2012). *Innovación*. Recuperado por: [https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC\\_PE\\_Conceptos\\_Innovacion.pdf](https://www.acofi.edu.co/wp-content/uploads/2013/08/DOC_PE_Conceptos_Innovacion.pdf)

Gonzales, R. (2009). *Crecimiento Económico*. Recuperado por: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/529/Definicion%20de%20Crecimiento%20Economico.htm>

Gonzales, O. (2013). *Auditoria Operacional*. Recuperado por: <http://www.nunezdubonyasociados.com/sitio/index.php/noticias/354-auditoria-operacional>.

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

Hernández, A. (2016). Análisis de la percepción sobre iniciativa empresarial y el espíritu emprendedor en estudiantes de un tecnológico federal. *Acta Universitaria: Acta univ*, vol.26 no.6 México nov./dic. 2016

Hernández, Fernández, Baptista. (2012) *Diseño no experimental*. Recuperado por: <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>

Hernández, Fernández, Baptista. (2017) *Investigación transeccional*. Recuperado por: <https://asesordetesiscajamarca.wordpress.com/2017/08/09/investigacion-transeccional-o-transversal/>

Hernández, N. (2014). *Gestión del Conocimiento*. Recuperado por:  
<https://www.gestiopolis.com/teoria-de-la-gestion-del-conocimiento/>

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, P. (2017). *Elementos Básicos de Auditoría*. Recuperado por:  
<http://pabloemiliohurtado.udem.edu.ni/wp-content/uploads/2017/01/Elementos-Basicos-de-Auditoria-PEHF.pdf>

Iturralde, R. (2017). *Dirección estratégica y desarrollo empresarial en el sector importador comercial de materias primas en el Ecuador*. (Tesis Postgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Izamorar. (2017). *Definición de cultura*. Recuperado por: <https://izamorar.com/definicion-de-cultura/>

Lacoste, J. (2013). *Eficacia y Eficiencia*. Recuperado por: <https://jalacoste.com/diferencias-entre-eficacia-y-eficiencia>

Ladera, B; Gallardo, J y Gonzales, j. (2009) *Capital humano*. Recuperado por:  
<http://google.over-blog.es/article-28524042.html>

López, V. (2016). *Auditoría de Gestión y Logística en la empresa corporación J.L. López S.A.C. San Juan de Lurigancho año 2015*. (Tesis Pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

López, V. (2017). *Auditoria Operativa*. Recuperado por: <https://www.soyconta.mx/la-auditoria-operativa/>

Luna, J. (2013). *Crecimiento Empresarial*. Recuperado por: <http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2013/jelc/competitividad-empresarial.html>

Montilla, O. y Herrera, L. (2006). El deber ser de la auditoría. *Revista: Estudios Gerenciales*. (98). 83-110.

Morales, A. (2014). *Auditoria de Gestión*. Recuperado por: [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)

Navarrete, C. (2015). *Auditoria Operacional*. Recuperado por: <http://todosobrelaauditoriaoperacional.blogspot.pe/2015/04/v-behaviorurldefaultvmlo.html>

Neyra, R. y Orosco, Y. (2016). *Propuesta de Implementación del Sistema de Auditoria Operativa para la Toma de Decisiones en la Empresa de Transporte América Express S.A.* (Tesis Pregrado). Universidad Señor de Sipan, Chiclayo, Perú.

Núñez, M. (2014). *Validez y confiabilidad*. Recuperado por: <https://es.slideshare.net/MarielaNuez4/validez-y-confiabilidad-32642343> 2014

Oliveira, W. (2017). *Proceso Empresarial*. Recuperado por:  
<https://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-el-proceso-empresarial/>

Orrantia, A. (2014). *El Nuevo Modelo de Informe de Auditoria: Las Nias 700, 705 y 706*.  
Recuperado por:  
[https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/14589/ANE\\_TFG.pdf?sequence=1](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/14589/ANE_TFG.pdf?sequence=1)

Pacheco, E. (2013). *Definición de Competencia*. Recuperado por:  
<https://es.slideshare.net/elsamariapacheco/definiciones-de-competencia-segn-diferentes-autores-26007945>

Pérez, I. (2012) *Crecimiento sostenible*. Recuperado por:  
<https://www.eoi.es/blogs/issaurameriannperez/2012/05/20/el-crecimiento-sostenible/>

Pérez, I. (2016). Las teorías del crecimiento económico: notas críticas para incursionar en un debate inconcluso *Revista: Latinoamericana de Desarrollo Económico* N° 25.

Pérez, J. (2017). *Crecimiento Económico*. Recuperado por: <https://definicion.de/crecimiento-economico/>

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

Ponte, P. (2012). *Muestreo en Auditoria*. Recuperado por:  
[http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_ven\\_mue\\_aud\\_pp.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_mue_aud_pp.pdf)

Raffino, M. (2019). *Informe*. Recuperado por: <https://concepto.de/informe/>

Raffino, M. (2018). *Utilidad*. Recuperado por: <https://concepto.de/utilidad-2/>

Reyes, K. (2016). *Habilidades gerenciales y Desarrollo Organizacional*. (Tesis Postgrado).  
Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Reyes, A. y Velásquez, B. (2013). *Metodología de la Investigación*. Recuperado por:  
<http://adelajesus.blogspot.com/>

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

Rolon, D. (2010). *Conocimiento*. Recuperado por: <https://es.slideshare.net/dyurolf/definicion-conocimiento>

Ronda, G. (2002). *Estrategia*. Recuperado por: <https://www.gestiopolis.com/un-concepto-de-estrategia/>

/

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

Ruiz, M. (2005). La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo (OCEX). INNOVAR. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 15 (25). pp. 120-137

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

Sánchez, M. (2017). *Organización*. Recuperado por: <https://prezi.com/zrbhh-3lgnzx/concepto-y-tipos-de-organizacion/>

Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoria*. Recuperado por: [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)

Tamayo y Tamayo, Mario. (1997). *El Proceso de la Investigación científica*. México. Editorial Limusa S.A.

Tun, K. (2014). *Espíritu Emprendedor*. Recuperado por: <https://www.gestiopolis.com/espíritu-del-emprendedor/>

Ucha, F. (2011). *Gestión*. Recuperado por: <https://www.definicionabc.com/economia/gestion-de-calidad.php>

Vargas, G. (2016). *Economía*. Recuperado por: <https://www.promonegocios.net/economia/definicion-economia.html>

Vásquez, I. (2012). *Auditoria Operativa*. Recuperado por: <https://contadormmc.files.wordpress.com/2015/01/auditoria-operativa1.pdf>

Vásquez, J. y Vásquez, A. (2016), *Análisis de Implementación de Desarrollo Organizacional y su incidencia en el Servicio al Cliente de la Microempresa Artesanal Mecánica Industrial y Automotriz Vásquez de la ciudad de Guayaquil 2015*. (Tesis Pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador.

Vega, G. (2018). *Hallazgo*. Recuperado por: <https://diccionario.leyderecho.org/hallazgo/>

Vega, K. y Veliz, K. (2014). *Estudio de Factibilidad para la Creación de una Empresa de Consultoría y Asesoría de Desarrollo Empresarial para Pequeñas y Medianas Empresas (PYMES) en la Ciudad de Guayaquil*. (Tesis Pregrado). Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador.

Vidal, A. (2014). *Espiritualidad*. Recuperado por: <http://www.symbolics.cat/cas/la-espiritualidad-apuntes-de-psicologia/>

Vilcarromero, R. (2013). *Gestión*. Recuperado por: <http://www.eumed.net/libros-gratis/2013a/1321/gestion.html>

Villaruel, E. (2007). *Auditoría Operativa*. Recuperado por: [https://www.emagister.com/uploads\\_courses/Comunidad\\_Ema2gister\\_67166\\_67166.pdf](https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Ema2gister_67166_67166.pdf).

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

## **Apéndice**

Matriz de consistencia de la investigación

Matriz de operacionalización de variables

Instrumento de Investigación



## Apéndice A: Matriz de Consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA PARA ASEGURAR LA COHERENCIA EN LA INVESTIGACION

<b>TEMA:</b> La auditoría operativa y su incidencia en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C. - San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.																	
<b>Diseño:</b> Descriptivo Simple																	
PROBLEMA GENERAL	JUSTIFICACIÓN	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL		ITEM	ESQUEMA BASES TEORICAS	FUNDAMENTACION METODOLOGICA							
						Dimensiones	Indicadores										
<p>¿En qué medida la auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018?</p>	<p>La investigación responde a la necesidad de destacar la importancia de conocer los conceptos teóricos de las dos variables que son auditoría operativa y desarrollo empresarial con el fin de tomar decisiones, ya que nos ayudara a tener un control interno y a mejorar el crecimiento sostenible que incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.</p> <p>La investigación nos permitirá reconocer la relación existente entre la auditoría operativa y el desarrollo empresarial en la gerencia de logística, permitiendo a la gerencia general plantear estrategias adecuadas que logren resolver los problemas relacionados con las variables antes mencionadas, con la finalidad de colaborar y cumplir con los objetivos planificados.</p>	<p>Determinar como la auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.</p>	<p>La auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.</p>	<p><b>V. Independiente</b></p> <p>Auditoria Operativa</p>	<p>Sirve para hacer el análisis de una parte o de toda una organización para evaluar sus sistemas, su <b>control interno</b> y su desempeño, de acuerdo a los objetivos de su <b>gestión</b>.</p>	<p><b>Control Interno</b></p>	Medidas Correctivas	<p><b>1</b></p>	<p><b>Auditoria Operativa</b></p> <p>Definición de auditoría operativa. Objetivos de la auditoría operativa. Normas de la auditoría operativa. Características de la auditoría operativa. Metodología de la auditoría operativa. Procedimientos de Auditoría. Tipo de Riesgos de Auditoría.</p>	<p><b>Enfoque</b></p> <p>Enfoque cuantitativo, ya que el auditor utilizará como una herramienta para recolectar, analizar y evaluar los aspectos que la empresa pueda presentar en el momento de su examen.</p>							
							Ejecución				<b>2</b>						
							Planeación				<b>3</b>						
						<p><b>Evaluación de Gestión</b></p>	Herramientas	<b>4</b>									
							Operatividad	<b>5</b>									
							Objetivos	<b>6</b>									
				<p><b>V. Dependiente</b></p> <p>Desarrollo Empresarial</p>	<p>Es un proceso por el cual los miembros de una empresa adquieren y mejoran sus competencias para el manejo eficiente de los recursos que posee la empresa, además que favorece el crecimiento sostenible y el capital humano de la misma.</p>	<p>DESARROLLO EMPRESARIAL</p>	<p>Definición de desarrollo empresarial. Etapas del desarrollo empresarial. Crecimiento Empresarial. Crecimiento Económico. Capital Humano. Espíritu Emprendedor. Gestión Empresarial. Gestión de Conocimiento. Cultura Organizacional. Liderazgo. Innovación. Crecimiento Sostenible</p>	<p><b>7</b></p>			<p><b>8</b></p>	<p><b>9</b></p>	<p><b>10</b></p>	<p><b>11</b></p>	<p><b>12</b></p>	<p>Definición de desarrollo empresarial. Etapas del desarrollo empresarial. Crecimiento Empresarial. Crecimiento Económico. Capital Humano. Espíritu Emprendedor. Gestión Empresarial. Gestión de Conocimiento. Cultura Organizacional. Liderazgo. Innovación. Crecimiento Sostenible</p>	
																	Estrategia
																	Creación Valor
																	Beneficia
																	Recursos
																	Productividad
Utilidad																	
<b>P.Específico 1</b>	<b>O.Específico 1</b>	<b>H. Especifico 1</b>	<b>V.I</b>	Control Interno	<p><b>V.D</b></p> <p>Crecimiento Sostenible</p>	<p><b>V.I</b></p> <p>Evaluación de Gestión</p>	<p><b>V.D</b></p> <p>Capital Humano</p>	<p>¿De qué manera el control interno incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018?</p>	<p>La investigación metodológico se basa en proporcionar a otros investigadores, herramientas de evaluación validadas y confiables, que puedan igualarse y disponerse en otras investigaciones relacionadas con las variables de auditoría operativa y desarrollo empresarial, con el fin de que puedan cumplir con todas sus expectativas.</p>	<p>Determinar como el control interno incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.</p>							
¿De qué manera la evaluación de gestión incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018?	La importancia de la investigación es que nos ayudara a solucionar los problemas y dificultades que se están mostrando en el desarrollo de las actividades de la empresa Wari Inversiones S.A.C.	El control interno incide en el desarrollo empresarial respecto al crecimiento sostenible de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.	La evaluación de gestión incide en el desarrollo empresarial respecto al capital humano de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.														
¿De qué manera el control interno incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018?	La importancia de la investigación es que nos ayudara a solucionar los problemas y dificultades que se están mostrando en el desarrollo de las actividades de la empresa Wari Inversiones S.A.C.	El control interno incide en el desarrollo empresarial respecto al crecimiento sostenible de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.	La evaluación de gestión incide en el desarrollo empresarial respecto al capital humano de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.														

## Apéndice B: Matriz de consistencia de la operacionalización de variables

### Matriz de consistencia de la operacionalización de variables

La auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho – Lima en el 2018

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables				
¿En qué medida la auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018?	Determinar como la auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.	La auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.	<b>Variable 1: Auditoría Operativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala de Valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
			<b>Control Interno</b>	Medidas Correctivas	1	( 1 ) <b>Definitivamente No</b> ( 2 ) <b>Probablemente No</b> ( 3 ) <b>Indeciso</b> ( 4 ) <b>Probablemente Sí</b> ( 5 ) <b>Definitivamente Sí</b>	<b>Bajo -</b>  <b>Medio -</b>  <b>Alto -</b>
				Ejecución	2		
				Planeación	3		
			<b>Evaluación de Gestión</b>	Herramientas	4		
				Operatividad	5		
Objetivos	6						
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2: Desarrollo Empresarial</b>				
¿De qué manera el control interno incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018?	Determinar como el control interno incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.	El control interno incide en el desarrollo empresarial respecto al crecimiento sostenible de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Escala de Valores</b>	<b>Nivel y Rango</b>
			<b>Crecimiento Sostenible</b>	Estrategia	7	( 1 ) <b>Definitivamente No</b> ( 2 ) <b>Probablemente No</b> ( 3 ) <b>Indeciso</b> ( 4 ) <b>Probablemente Sí</b> ( 5 ) <b>Definitivamente Sí</b>	<b>Bajo -</b>  <b>Medio -</b>  <b>Alto -</b>
				Creación valor	8		
Beneficia	9						
<b>Capital Humano</b>	Recursos	10					
	Productividad	11					
¿De qué manera la evaluación de gestión incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018?	Determinar como la evaluación de gestión incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.	La evaluación de gestión incide en el desarrollo empresarial respecto al capital humano de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018.	Utilidad	12			



## Apéndice C: Instrumento de Investigación

### AUDITORIA OPERATIVA Y EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA EMPRESA WARI INVERSIONES S.A.C

La presente encuesta es realizada con el fin de determinar como la auditoría operativa incide en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018,

**Indicaciones:** Seleccione y marque la opción que usted crea conveniente, de acuerdo a su experiencia, con las siguientes afirmaciones, tomando en cuenta la escala de:

**Ejemplo:**

N°	ITEMS	RESPUESTA				
		5	4	3	2	1
1	¿El desarrollo empresarial, es importante el crecimiento económico?					X

1	Definitivamente Sí
2	Probablemente Sí
3	Indeciso
4	Probablemente No
5	Definitivamente No

N°	ITEMS	RESPUESTA				
		Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indeciso	Probablemente No	Definitivamente No
<b>AUDITORIA OPERATIVA</b>		5	4	3	2	1
1	¿En la auditoria operativa la aplicación de medidas correctivas son necesarias para el control interno de la empresa?					
2	¿La etapa de ejecución de la auditoria operativa se evalúa mediante un control interno de la empresa?					
3	¿En los procesos de la auditoria operativa, la planeación es determinante para el control interno de la empresa?					
4	¿Las herramientas que utilizan en la evaluación de gestión es determinante en la auditoria operativa?					
5	¿La auditoria operativa, es importante la evaluación de gestión porque ayuda a tener una buena operatividad en la empresa?					
6	¿En la auditoria operativa, es conveniente tener una evaluación de gestión para cumplir con los objetivos propuestos?					

N°	ITEMS	RESPUESTA				
		Definitivamente Sí	Probablemente Sí	Indeciso	Probablemente No	Definitivamente No
<b>DESARROLLO EMPRESARIAL</b>		<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
7	¿En el desarrollo empresarial es necesario las estrategias de negocio para obtener un crecimiento sostenible?					
8	¿La creación de valor es importante para el crecimiento sostenible en el desarrollo empresarial?					
9	¿El crecimiento sostenible, beneficia al desarrollo empresarial?					
10	¿El desarrollo empresarial se obtiene por los buenos recursos que utiliza el capital humano?					
11	¿Los buenos resultados en el desarrollo empresarial se debe a la productividad eficiente del capital humano?					
12	¿El desarrollo empresarial se debe a que las empresas dan una buena utilidad a su capital humano y así obtienen un beneficio favorable?					

### Alfa de Cronbach

SUJETOS	ITEMS												TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	$\sum X_1$	$\sum X_2$
1	5	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	53	2,809
2	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	3	4	52	2,704
3	5	4	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	55	3,025
4	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	5	5	49	2,401
5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	52	2,704
6	5	1	3	3	2	4	1	5	3	1	3	2	33	1,089
7	5	5	4	4	3	5	4	5	3	5	3	5	51	2,601
8	4	5	5	2	4	4	3	5	5	5	5	4	51	2,601
9	5	4	4	3	5	5	3	4	5	4	2	5	49	2,401
10	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	3	53	2,809
11	5	4	5	5	3	3	5	3	3	4	4	5	49	2,401
12	1	5	2	4	2	1	1	4	5	3	2	1	31	961
13	1	5	3	5	1	5	2	5	2	3	1	5	38	1,444
14	5	1	1	3	3	3	2	1	1	1	2	4	27	729
15	4	5	4	5	4	3	2	5	5	5	3	5	50	2,500
16	5	5	3	3	2	4	3	5	4	5	5	5	49	2,401
17	5	5	5	4	5	5	4	2	4	4	4	3	50	2,500
18	1	1	3	3	2	4	3	1	3	5	3	2	31	961
19	5	5	2	4	3	1	4	1	3	3	3	5	39	1,521
20	4	5	5	2	4	4	3	5	5	5	2	4	48	2,304
$\sum X_i$	<b>82</b>	<b>85</b>	<b>73</b>	<b>77</b>	<b>69</b>	<b>78</b>	<b>66</b>	<b>76</b>	<b>76</b>	<b>79</b>	<b>69</b>	<b>80</b>	<b>910</b>	<b>42,866</b>
$\sum X_2$	<b>380</b>	<b>401</b>	<b>293</b>	<b>317</b>	<b>271</b>	<b>332</b>	<b>248</b>	<b>330</b>	<b>312</b>	<b>345</b>	<b>269</b>	<b>350</b>		
$S_i^2$	<b>2.305</b>	<b>2.092</b>	<b>1.397</b>	<b>1.082</b>	<b>1.734</b>	<b>1.463</b>	<b>1.589</b>	<b>2.168</b>	<b>1.221</b>	<b>1.734</b>	<b>1.629</b>	<b>1.579</b>	$\sum S_i^2$	<b>19.994737</b>

Lima, 05 de Enero del 2019

Señor:  
Mg. Francisco Cevallos Espinosa  
Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales  
Universidad Peruana de las Américas


Asunto: Autorización Presentación de Tesis.

Yo Walteher Tobias Ostos Nieto, identificado con D.N.I: 10128241, en mi calidad de representante legal de la empresa **WARI INVERSIONES S.A.C.** con R.U.C: 20512909257 ubicada en la Av. Próceres de la Independencia N° 1655 San Juan de Lurigancho - Lima, autorizo a la señorita **Julissa Segunda Zavaleta Hidalgo** identificada con D.N.I: 73030512, egresada de la carrera de contabilidad y finanzas, de la Universidad Peruana de las Américas, a utilizar el nombre de la empresa para que realice su tesis denominado "**La Auditoria Operativa y su Incidencia en el Desarrollo Empresarial de la empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho – Lima en el 2018**". Como condiciones contractuales, la egresada se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información y (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración de la investigación. La egresada asume que toda información y el resultado del trabajo de investigación serán de uso exclusivamente académico.

El material suministrado por la empresa será la base para la construcción de un estudio de caso. La información y resultado que se obtenga del mismo podrían llegar a convertirse en una herramienta didáctica que apoye la formación de los estudiantes de la Escuela de Contabilidad y Finanzas.

Atentamente,

WARI INVERSIONES S.A.C.

  
WALTEHER T. OSTOS NIETO  
Gerente General

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: **LA AUDITORIA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA EMPRESA WAZI INVERSIONES S.A.C - SAN JUAN DE LURIGANCHO - Lima EN EL 2018.**

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada				X	
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

..11 de NOVIEMBRE 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: HIDALGO CONSTANTINO JESUS

DNI: 40509766

Especialidad de Juez Experto: FINANZAS

Grado del juez experto: MAGISTER

Firma del Juez Experto  
 Pos Firma

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: LA AUDITORIA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA EMPRESA WARI INVERSIONES S.A.C - SAN JUAN DE LURIBACHO - LIMA EN EL 2018.

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X	
4	Organización: Presentación ordenada				X	
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación				X	
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente				X	

DY. de NOVIEMBRE 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: JIMÉNEZ RIVERA WILDER OSWALDO

DNI: 41003551

Especialidad de Juez Experto: Economista

Grado del juez experto: Maestro en Finanzas

  
 Firma del Juez Experto  
 Pos Firma



VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TITULO DE TESIS: LA AUDITORIA OPERATIVA Y SU INICIACIÓN EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA EMPRESA WARI INVERSIONES S.A.C. - SAN JUAN DE LORIGACILLO - LIMA EN EL 2018.

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

27 de DICIEMBRE 2019

Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: GRIJALVA SALAZAR ROSARIO

DNI: 09629044

Especialidad de Juez Experto: POLÍTICA EN DERECHO TRIBUTARIO

Grado del juez experto: MAESTRÍA



Firma del Juez Experto  
 Pos Firma

VALIDACIÓN CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO PARA ENCUESTA

TEMA Y/O TÍTULO DE TESIS: LA AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LA EMPRESA WARI INVERSIONES S.A.C. - SAN JOAN DE LURI BANCILLO - LIMA EN EL 2018.

**JUICIO DE EXPERTO:**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
2. Marque con un aspa "X" dentro del Cuadro de Valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión sobre el cuestionario.

- 1: Muy Malo  
 2: Malo  
 3: Regular  
 4: Bueno  
 5: Muy Bueno

N°	CRITERIOS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible				X	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables				X	
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología					X
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y claridad				X	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	<b>Aplicación:</b> Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente					X

06 de ENERO 2018

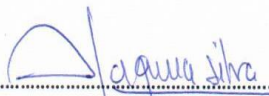
Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y Nombres del Juez Experto: LAGUNA Silva Alejandro

DNI: 06780209

Especialidad de Juez Experto: Especialista en Finanzas

Grado del juez experto: MASTER

  
 Firma del Juez Experto  
 Pos Firma