



# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Contabilidad y Finanzas

“LA AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA TRANSPARENCIA INTEGRAL DE DESARROLLO S.R.L. DISTRITO DE BAMBAMARCA, CAJAMARCA 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Contador (a) Público

Autores:

Richard Antony Ramos Cotrina  
Katerin Claribel Zegarra Grández

Asesor:

Mg. Sindulfo Javier Diaz Angulo

Cajamarca - Perú

2020

## DEDICATORIA

A DIOS por habernos dado salud y permitirnos lograr nuestros objetivos.

A nuestros padres que nos han dado la existencia y con ella la capacidad de superarnos y desear lo mejor en cada paso por este camino difícil y arduo de la vida.

A nuestros hermanos que son la motivación que nos permite seguir superándonos.

Katerin y Richard

## AGRADECIMIENTO

A DIOS por la sabiduría y las fuerzas que nos ha brindados para poder seguir con este reto.

A nuestros padres y hermanos por ser el pilar fundamental en nuestras vidas y por su apoyo constante e incondicional, son nuestro motivo más grande para seguir persiguiendo nuestros sueños. Gracias por ser como son, porque con su presencia han ayudado a construir y forjar las personas que ahora somos.

A nuestros profesores que forman parte de nuestra formación profesional, a ellos nuestra consideración y respeto.

Katerin y Richard

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>TABLA DE CONTENIDOS .....</b>	<b>4</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>6</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....</b>	<b>34</b>
<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>42</b>
<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....</b>	<b>54</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>60</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> .....	36
<b>Tabla 2</b> .....	39
<b>Tabla 3</b> .....	40
<b>Tabla 4</b> .....	42
<b>Tabla 5</b> .....	42
<b>Tabla 6</b> .....	43
<b>Tabla 7</b> .....	44
<b>Tabla 8</b> .....	45
<b>Tabla 9</b> .....	46
<b>Tabla 10</b> .....	47
<b>Tabla 11</b> .....	48
<b>Tabla 12</b> .....	49
<b>Tabla 13</b> .....	50
<b>Tabla 14</b> .....	51
<b>Tabla 15</b> .....	52
<b>Tabla 16</b> .....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> .....	16
<b>Figura 2</b> .....	36

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia de la auditoría operativa, en la gestión administrativa de la empresa distribuidora de energía Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L, teniendo en cuenta que la auditoría operativa tiene como propósito realizar una evaluación sobre el desempeño de la empresa, entonces la investigación enmarca una investigación aplicada con diseño no experimental, transversal correlacional. Se utilizaron los instrumentos de observación, cuestionario y análisis de procesos. El cuestionario estaba conformado por 58 preguntas cerradas, se desarrolló de análisis documental estaba compuesta por 10 documentos fundamentales, adaptados a la evaluación de las áreas de la empresa, donde las respuestas positivas indicaron una adecuada medida de control, y las negativas por lo contrario indicaban deficiencias, con lo que se pudo evaluar las áreas de la empresa. Para el procesamiento y análisis de datos se llevó a cabo en forma computarizada utilizando Microsoft Excel; asimismo, se procesó dicha información utilizando el software SPSS versión 23, la prueba de Chi Cuadrado, con un valor de 0.43 rechazando la Hipótesis nula. El principal resultado fue la auditoría operativa incide directamente en la gestión administrativa, a lo que se concluyó que la auditoría operativa es una herramienta de gestión, que permite identificar oportunidades de mejora en las fases de planeación, organización, dirección y control gracias a la implementación de sus recomendaciones

**Palabras clave:** Auditoría Operativa, Eficiencia, Eficacia, Economicidad y Gestión Administrativa.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

En el mundo las empresas están sujetas a una probabilidad extensa de errores o la probabilidad de fraude; sin embargo ese no es único problema o limitación, debido a que el cumplimiento de objetivos, gestión de procesos es importante, ante ello debemos identificar los riesgos que puedan perjudicar la gestión administrativa, esto conlleva a que se deba implementar un sistema de control que permita reducir la probabilidad de un riesgo, además de contribuir a la eficiencia, eficacia y economicidad de cada proceso que se realiza en la empresa.

La alta dirección tenía la necesidad de alinear la validez de los reportes contables y operativos, así como la información financiera. Pérez (2017). El término “operaciones” surge como la designación de actividades y funciones no financieras que aparecen en la declaración de las responsabilidades de los auditores internos. La auditoría operacional se entiende como un examen comprensivo y constructivo de una estructura organizacional de una empresa.

La importancia de una auditoría se puede evidenciar en el caso de escándalos financieros, como Enron (Estados Unidos) en la cual involucra a la firma auditora Arthur Andersen, una de las más prestigiosas del mundo, como responsable de no informar sobre tantas anomalías. García (2016).

Perú tuvo su versión en un caso de corrupción que involucra a la empresa brasileña Odebrecht, que corrompía a funcionarios para obtener concesiones, donde se puede notar que no existió un control adecuado de los procedimientos que se llevan a cabo en cada una de las empresas. Arce e Inicio (2018).

En el Perú al igual que en el mundo, las empresas deben cumplir ciertos requisitos que satisfagan a sus clientes por lo que involucra mejorar los procedimientos

de la empresa para poder cumplir con las exigencias y brindar productos y/o servicios de calidad, para lo que es necesario el desarrollo de una cultura orientada a la mejora continua, la sistematización de los procesos, administrando eficientemente sus recursos, la participación del personal y el trabajo en equipo. Caso contrario, muchas empresas no logran tener éxito en el mercado o simplemente no logran cumplir con los objetivos, principalmente esto se debe a la falta de evaluación objetiva de los procesos de gestión en la organización, tanto en los procesos operativos del servicio como en una inadecuada gestión administrativa.

La auditoría operativa es cada vez más entendida como una herramienta que permite medir la eficacia, eficiencia y economicidad de los procesos que se llevan a cabo en una empresa, para ello es necesario la evaluación de control interno. Paiva (2013).

La empresa Transparencia Integral de Desarrollo desde hace tres años se ha visto involucrada en licitaciones que cubren la administración de energía eléctrica, ha venido registrando diversos problemas en la administración debido a que no cuenta con estrategias definidas, que ayuden a la mejora de la gestión administrativa.

Esta investigación busca obtener resultados sobre la utilización de la Auditoría Operativa realizada en el área de operaciones, determinando su incidencia en la gestión administrativa de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. ubicado en Bambamarca, 2019.

Las investigaciones relevantes relacionadas con el tema de investigación fueron las siguientes:

Ruiz (2005) en su investigación “La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo (OCEx)” sustentó que la auditoría de gestión o auditoría

operativa persigue la comprobación de si el ente auditado había utilizado los recursos financieros adecuadamente y en la forma oportuna, pudiendo adquirir los distintos factores de producción a mejor precio y mejor calidad que requerían las empresas, que se vio reflejado al analizar el cumplimiento de los objetivos.

Villadefrancos y Rivera (2006) en su investigación “La auditoría como proceso de control: concepto y tipología” plantearon que la auditoría operativa es el proceso por el cual el auditor realiza un examen crítico y sistemático de grados de eficiencia, eficacia y economicidad de una empresa, para conseguir el logro de sus objetivos, y analizar la eficacia y economicidad con la que son utilizados los recursos puestos a disposición en una organización, este examen se realizó con el propósito de emitir recomendaciones para mejorar los procesos de la organización y así poder cumplir los objetivos planteados: por otro lado, esta investigación tuvo como objetivo la revisión de la ejecución y puesta en práctica de los sistemas, políticas y procedimientos que estableció la dirección.

Quintero y Fernández (2017) en su investigación “La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del cuadro de Mando Integral” plantearon que el desarrollo de auditoría operativa se comenzó a evidenciar desde el año 1957. En sus inicios era conocida como auditoría administrativa, y consistía en la evaluación de aspectos administrativos como planificación, organización, dirección y control.

Toro, Carranza, y Martínez (2015) en su investigación “Auditoría de gestión como instrumento de evaluación en la universidad del siglo XXI” establecieron que, la auditoría de gestión o auditoría operativa es la valoración de los procesos de una empresa que se realiza de forma analítica, objetiva y sistemática, que determina si es que se llevaron a cabo; políticas y procedimientos aceptables, si se siguieron las normas establecidas por la empresa, utilizando los recursos de forma correcta que permita

reducir el tiempo y costo, donde podrán determinar si se cumplen los objetivos de la organización para maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

Arias (2018) en su investigación “Auditoría un enfoque de gestión” estableció que la auditoría operativa contribuye a la dirección de una entidad a lograr sus objetivos detectando deficiencias que pueden ser mejoradas, logrando optimizar la gestión y crecimiento empresarial, de esta manera optimizar la rentabilidad. Además, de reflejar el nivel real de la administración y la situación de la empresa.

Carrera y Pino (2014) en su tesis “La auditoría operativa en el proceso del servicio de lavandería industrial y mejora de la situación económica de la empresa de servicios Melchorita S.A.C” sustentan la incidencia de la Auditoría Operativa en el proceso del servicio de lavandería industrial y mostraron como esta herramienta mejoraba la situación de la empresa, lo que generaba un impacto positivo en la situación económica.

Corcuera y Mayanga (2018) en su tesis “Auditoría Operativa en el departamento de ventas de la empresa Plastiboom S.A.C. ubicada en el distrito de Lurigancho, 2016” determinaron que los procesos operativos en dicha investigación no se habían desarrollado de manera eficiente y efectiva debido a que no existían controles preventivos que verifiquen el cumplimiento de los objetivos. Además, los problemas principales de la empresa eran en los procedimientos del departamento de ventas ya que no se cumplía con lo establecido.

A continuación, se expondrán las bases teóricas que delimitan este estudio y que permitirán conocer acerca de las dimensiones de auditoría operativa y gestión administrativa.

En estudios previos se puede encontrar que la Auditoría Operativa, es un examen y evaluación sistemática de la totalidad o parte de las operaciones o actividades de una organización, con el propósito de determinar recomendaciones que permitan mejorar los grados de eficiencia, eficacia y economicidad. (Franklin, 2013).

Si se trata de definir eficiencia Mejía (2002) menciona que es una dimensión en la cual se puede medir la auditoría operativa, en efectos demuestra el logro de un objetivo al menor costo unitario posible, donde la empresa busca un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

En lo concerniente a eficacia Mejía (2002) determina el grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, el tiempo en el que los resultados esperados se alcanzaron. La eficacia consiste en lograr que una entidad realice las actividades y procesos que deben llevarse a cabo en el menor tiempo para el cumplimiento de los objetivos formulados.

Respecto a economicidad Dopacio (2009) considera que es una dimensión permite la misma calidad del servicio o producto, utilizando menor recursos en el menor tiempo posible, esto se evidencia en la capacidad de la empresa de ahorrar, existen 3 tipos de economicidad.

Economicidad Monetaria: Es un indicador de la situación de la empresa, esto se puede define como la relación entre ingresos y gastos expresados en valores monetarios. Dopacio (2009).

Economicidad de Resultados: Se define como la relación entre el resultado obtenido y el que la empresa esperaba durante un determinado periodo. Dopacio (2009).

Economicidad de Gastos: Se define como la relación entre el gasto real y el gasto previsto. Dopacio (2009).

En cuanto a Gestión Administrativa podemos encontrar en investigaciones previas, que consiste en todas las actividades que se emprenden para determinar la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de los recursos ya sean humanos y/o materiales mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control. Anzola (2002).

El fin de utilizar indicadores administrativos es evaluar el cumplimiento adecuado de las 4 etapas administrativas, partiendo de las funciones de una empresa. (Franklin, 2013)

- **Planeación:** es la fase de la gestión administrativa donde se realiza un conjunto sistematizado de acciones que provienen de una estructura racional de análisis que contiene los elementos informativos y de juicio suficiente, conforme al plan estratégico de la empresa, como establecer una misión, visión, objetivos y metas, para poder realizar la organización correcta de los recursos, la coordinación de esfuerzos y la imputación precisa de responsabilidades, para poder controlar y evaluar sistemáticamente los avances y resultados y realizar oportunamente los ajustes necesarios. Franklin (2013)
- **Organización:** Etapa del proceso administrativo en la que se define la estructura organizacional, y poder realizar un mejor manejo de los recursos humanos y se establecen las bases para el adecuado funcionamiento de una institución. Franklin (2013)
- **Dirección:** Fase que implica el proceso de influir en los seres humanos de modo que contribuyan al logro de las metas de la organización donde se contempla el liderazgo, la comunicación, motivación, trabajo en equipo, manejo del estrés y conflicto, información tecnológica, toma de decisiones y creatividad como elementos que permitan dirigir eficazmente una organización. Franklin (2013)

- Control: Medición de resultados que permitan evaluar la ejecución de planes, programas y proyectos, su acción puede ser permanente, periódica o eventual. Esta fase determina la naturaleza, sistemas niveles, procesos, áreas de aplicación, herramientas para que ayude a la empresa al cumplimiento de sus objetivos. Franklin (2013).

## 1.2. Definiciones Conceptuales Teóricas

### 1.2.1. Auditoría Operativa

- **Definición de la auditoría operativa**

En la auditoría operativa tiene como propósito realizar una evaluación sobre el desempeño de la institución cuyo fin es el mejoramiento de su gestión y así comprobar el cumplimiento de las metas trazadas por el plan operativo con la finalización de una opinión independiente y profesional. Bernal (2011).

En consecuencia, que es una evaluación sobre el rendimiento, orientándose a la mejora de la gestión y así optimizar los recursos para poder llegar a sus metas y objetivos trazados en la institución.

De acuerdo al tema en mención se ha encontrado otros conceptos de diferentes países, por esta razón, la Contraloría General del Estado Bolivia (2006) lo define de la siguiente manera:

La auditoría operacional es la acumulación, examen sistemático y objetivo de evidencia con el propósito de expresar una opinión independiente sobre:

- La eficacia de los sistemas de administración y de los instrumentos de control interno incorporados a ellos ii) la eficiencia, eficacia, y economía de las operaciones.

Auditoría operacional es un examen sistemático en donde este acuerdo a la eficiencia y eficacia de las operaciones recopilando las evidencias necesarias para poder expresar una opinión veraz de la situación real que está ocurriendo en la institución.

Por la opinión de varios autores que definen de la auditoría operativa, uno de sus funciones es la ayuda a la gestión de una empresa, para poder revisar los resultados y efectos múltiples decisiones que se toman día a día en una empresa comparando los planes razados anualmente. Fraile (2012)

La auditoría tiene como función ayudar a la gestión de la empresa realizando una revisión exhaustiva, no obstante, se debe tener en cuenta varios aspectos en los procedimientos para poder emitir una opinión profesional independiente para que los gerentes y/o responsables de la entidad puedan tomar las decisiones correspondientes.

Lo que define en la auditoría operativa que es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, con un análisis que permite determinar si se llevan a cabo. Ciertas políticas y procedimientos aceptables que se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la Organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa. Suarez (2013)

La auditoría operativa es una evaluación independiente de las operaciones de una entidad revisando de forma analítica y sistemática, en consecuencia, se cumpla correctamente los procedimientos y así verificar sus recursos se utilizan eficazmente y se pueda reflejar en los resultados.

**Figura 1**

*Concepto y Objeto de la Auditoría Operativa. Puerres (2007).*



- **Objetivos de la auditoria operativa**

El autor Villarroel (2013), afirma que la auditoría tiene los siguientes objetivos:

- Crítica: el auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.
- Sistemático: porque se elabora un plan para lograr los objetivos (este plan debe ser coherente).
- Imparcial: nunca debe dejar de ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal). Villarroel (2013)

La auditoría Operacional tiene como objetivos ser crítico, sistemático e imparcial, por esta razón, podrá cumplir el auditor con mayor veracidad su opinión independiente.

- **Alcance de la auditoria operativa**

De acuerdo a los objetivos y los conceptos referentes a la auditoría operativa, el alcance de este examen implica la selección de documentos, áreas, entre otros que se revisará y así obtener las pruebas pertinentes y poder aplicar los procedimientos correspondientes. Álvarez (2010). Se podrá observar en el siguiente contenido.

### **Criterios a Adoptar para definir el alcance**

Para poder definir el alcance el autor Álvarez (2010) sostiene los siguientes criterios:

- **Materialidad**

Significa los aspectos que interesan a la entidad o tienen importancia por su volumen o magnitud de las operaciones, por el cual se aplica a todas aquellas áreas de importancia que van a contribuir mejorando la oferta de los servicios públicos o se encuentran en estado crítico y de riesgo.

- **Sensibilidad**

Implica identificar situaciones o circunstancias de riesgo propensas a dejarse llevar por los efectos de interpretaciones erróneas en los procedimientos que inciden en la gestión de la entidad.

- **Riesgo**

Evalúa los elementos de incertidumbre que puedan afectar las actividades, procesos y los procedimientos de la entidad o las probabilidades de obtener resultados desfavorables por la indebida o errónea interpretación de las normas, en la ejecución, la inversión, la eficacia y la efectividad de los procesos o en el cumplimiento de las metas y objetivos.

- Costo de la auditoría

Incide definitivamente ya que, a mayores costos, la auditoría será más integral, con un mayor número de auditores que examinarán más aspectos.

- Transcendencia de los resultados

Que puedan motivar mejoras en términos de efectividad, eficiencia y economía en los procesos y procedimientos, así como en la estructura organizacional.

- **Importancia de la auditoría operativa**

La importancia de la auditoría operativa al momento de poner en marcha dicho examen, permitirá poder conocer los problemas que no facilita el desarrollo operativo y su crecimiento de acuerdo a ello se podrá sustentar y emitir la opinión profesional e independiente. Empresa y economía (2014)

Según Suarez (2013) afirma que: “Este instrumento es la medición de la utilidad neta, los ingresos y gastos de la empresa están íntimamente relacionados, si la empresa produce efectividad es eficiente, de lo contrario se tomará medidas correctivas”.

De acuerdo a los autores que describieron la importancia de la Auditoría operativa se analiza que la revisión se pueda conocer los problemas que suscitan en la empresa.

- **Criterios de la auditoría operativa**

En la auditoría se tiene que observar la forma de cómo se desenvuelve el tipo de auditoría en donde se consideran varios aspectos, en tal sentido se toma normas que debían servir para la evaluación según lo observado en la realidad de la institución. Sin embargo, el autor Villarroel (2013) presenta lo siguiente:

El auditor operativo, en consecuencia, enfrentado a la necesidad de emitir un juicio, para lo cual necesita practicar evaluaciones y, por ende, también comparaciones, si no cuanta con normas o criterios de auditoría formuladas previamente que regulen el

desempeño administrativo que se está examinando, deberá abocarse a la tarea de definir tales normas, para lo cual es recomendable sujetarse al siguiente itinerario:

- Primero: Determinar las normas teóricas que rigen la materia o función en examen.
- Segundo: Estas normas creadas serán sujetas a pruebas. La norma teórica afectada por estas circunstancias y características, dará paso a la norma tipo.
- Tercero: La norma tipo a su vez es afectada por propias políticas, planes, programas y estilo de las operaciones de la empresa o área auditada. Así, el auditor corrige la norma tipo, adecuándola al ente o función específica que está bajo examen. La norma obtenida a esta altura se llama norma corregida.
- Cuarto: La norma corregida, apropiada para la empresa o función auditada, deberá examinarse en relación a las condiciones que plantea el medio ambiente a dicha empresa o función bajo examen, La coyuntura política y económica y los factores externos tales como la competencia, la moda, los cambios tecnológicos, etc.

Esta metodología propuesta, no pretende ser el único camino para definir normas o criterios de auditoría racionalmente formuladas, sino que significa una forma de eliminar la subjetividad que afecta a las normas para la evaluación originadas solamente en la experiencia y criterios del auditor.

- **Técnicas de la auditoria operativa**

Con las técnicas se conocerán que métodos es la mejor opción para la investigación y así recaudar evidencias para poder emitir una opinión independiente y sugerencias correspondientes.

El auditor elegirá la opción más favorable, necesita en el trayecto de su examen en la entidad y los colaboradores de la Contraloría General de la República (2015) la siguiente clasificación:

- Técnicas de obtención de Evidencia física
  - Inspección
  - Observación
- Técnicas de obtención de Evidencia documental
  - Relevamiento
  - Comprobación
  - Rastreo
  - Revisión selectiva
- Técnicas de obtención de Evidencia testimonial
  - Indagación
  - Entrevista
  - Encuesta
  - Cuestionario
  - Declaración
  - Confirmación
- Técnicas de obtención de Evidencia analítica
  - Análisis
  - Conciliación
  - Tabulación
  - Cálculo
  - Comparación
- **Fases de la auditoria operativa**

En la Auditoría se impartirá por 3 fases y dentro de ello, según el autor García (2016), sostiene que en cada fase se observará los momentos que deberá realizar el auditor para poder emitir su opinión al final del proceso.

Las fases de una Auditoría son las siguientes:

- Planificación

Dentro de esta fase, conforme al autor mencionado anteriormente nos comenta que se debe realizar dentro la planificación es: la aceptación de trabajo, planificación y programa. Se dará conocer a continuación:

- Aceptación de trabajo

En el momento de realizar una auditoría nace un compromiso en donde el auditor acepta las responsabilidades profesionales con las personas indicadas, relacionadas a la empresa y con la profesión, en lo cual se debe buscar mantener su integridad y objetividad en la realización del trabajo.

- Planificación

En la auditoría se debe tener en cuenta que al tomar la decisión de aceptar realizar la auditoría debe hacer con una buena elección del equipo auditor y poder recolectar la información que corresponda a la auditoría.

La primera etapa de este examen es con la planificación y se da con sus actividades relacionadas a ello, en lo cual, ellas continúan durante la ejecución y aún en la formulación del informe. Este documento podrá ser modificado mientras no sea aprobado ni distribuido.

En esta fase, el contenido de este documento de planificación se estará sujeto a ajustes y reconsideraciones que obligarán a afinar la planificación aún en la fase del informe. Durante esta etapa, el equipo de auditoría se dedica básicamente a obtener una

adecuada comprensión y conocimiento de las actividades y operaciones ejecutadas por la empresa a examinar, llevando a cabo ciertas acciones que ayuden a la revisión final, con el objetivo de determinar, entre otros aspectos, los objetivos y alcance del examen, así como las condiciones para realizarlas.

En esta etapa el auditor dedica sus mayores esfuerzos a planear la estrategia que utilizará en la auditoría que ejecutará. La cantidad de planeación requerida en un trabajo variará dependiendo del tamaño y complejidad del cliente y del conocimiento y experiencia del auditor en referencia al cliente.

- Programa

Como última fase de la etapa de la planificación, se deberá confeccionar el programa de auditoría detallado, describiendo minuciosamente la forma práctica de aplicar los procedimientos y técnicas de auditoría a los efectos de la ejecución por parte de los auditores integrantes del equipo permitiendo en la determinación de sus posibles causas y efectos, en el cual, deberá incluir como mínimo, los problemas específicos que se están analizando, período a que corresponde y área o unidad correspondiente. Tiene como objetivo reunir evidencias suficientes, pertinentes y válidas para sustentar las conclusiones a emitir respecto del objeto sometido a examen.

Esta fase se culminará con el memorándum de planificación, de acuerdo a ello se realizará con los plazos establecidos siendo aprobados por las partes involucradas en la auditoría.

- Ejecución

Dentro de esta fase se realiza una reunión de apertura, las personas encargadas de la entidad deberán dar las instalaciones necesarias para que el equipo de auditoría pueda realizar las investigaciones correspondientes, recolección de datos y análisis de ello.

Continuando con la reunión de apertura presenta el equipo con quien se trabajará

durante el tiempo de la auditoría, identificando sus responsabilidades y la definición de áreas y la solicitud de copias documentales que se necesitará conjuntamente trabajando con las reglas de la auditoría y según el memorándum de planificación, revisión del programa de auditoría y arreglos administrativos.

- Opinión e informe del auditor

A la finalización de la auditoría, la persona encargada (el auditor) según lo que evidenció, papeles entre otros documentos que sustente la investigación realizada en la entidad, el dictamen es la opinión sobre la información financiera examinados, tomados en su integridad o la aceleración de que no puede, expresar una opinión, en este último se indicará las razones que se lo impide. García (2016)

El auditor al finalizar el examen independiente, emitirá una opinión de acuerdo los pasos que se siguió durante todo este periodo de la auditoría con las evidencias correspondientes que permitirá ubicar que tipo de dictamen se utilizará para la institución auditada

En consecuencia, la opinión podrá ubicarse en las siguientes alternativas:

- Dictamen en limpio o sin salvedades.
  - Dictamen con salvedades.
  - Dictamen adverso.
  - Dictamen con abstención de emitir opinión.
- **Metodología de la auditoría operativa**

La metodología de la auditoría operativa según la opinión de un autor que afirma que no hay una metodología que el auditor pueda aplicar, sino que hará uso de su criterio según la experiencia obtenida por el profesional competente. De la Cruz (2014)

De acuerdo a lo que afirma el autor De la Cruz (2014), se dará conocer los siguientes procedimientos en la auditoría operativa:

- Familiarización

Los auditores deben conocer cuáles son los objetivos de la actividad, como van a lograrse y cómo van a determinar los resultados.

- Verificación

Se requiere que los auditores examinen al detalle una muestra selecta de transacciones, siendo seleccionada por muestreo estadístico; el tamaño de esta dependerá de su propio criterio basado en el grado de confianza que sea necesario para que represente razonablemente la población seleccionada. Al momento de realizar la verificación, los auditores usualmente están interesados en tres temas: calidad, periodo correcto y costo.

- Evaluaciones y recomendación

Las recomendaciones deben hacerse solamente cuando el auditor está totalmente seguro; como resultado de su examen.

- Información de los resultados a la dirección

El auditor debe reservarse para la conclusión del examen, los auditores proporcionan un mejor servicio a la Gerencia y mantienen mejores relaciones con la dirección departamental cuando comentan los hechos que encontrado.

#### Medición

El examen y evaluación en una auditoría operativa se indica que se han efectuado de acuerdo con los principios y normas de administración y los requerimientos propios de la naturaleza de las actividades, área, sistemas, etc.

- Grado de dificultad

Al hacer un examen de auditoría nacen muchas dificultades ya que cada entidad en una situación distinta, por ello, se manejan sus actividades tiene una explicación

diferente y con los conocimientos y necesidades que difieren; requiriendo que el auditor con elevado criterio, capacidad y competencia.

- Oportunidad de información

En el examen independiente se debe recolectar la información necesaria que justifica su existencia se basa en las recomendaciones y planteamientos que hace para un futuro más saludable para la empresa, a través del logro de una mayor eficiencia, eficacia y economía empresarial.

- **El auditor**

El auditor es aquella persona eficiente y eficaz que el proceso de la ejecución de la auditoría deberá ser de calidad y de nivel con un gran profesionalismo cuya formación tenga académica, complementaria y empírica. Teniendo sensibilidad y comprensión de las actividades implicando los conocimientos, habilidades, destrezas y la experiencia necesaria que se efectúa.

- Habilidades y destrezas

Dentro de las habilidades debe contar con ciertas características y dentro de ellas se encuentra: Actitud positiva, discreción, facilidad de negociar, creatividad, claridad de expresión verbal y escrita, facilidad de trabajar en equipo, concentración mente analítica y saber escuchar.

- Experiencia

La experiencia es fundamental ya que se pone en práctica de todo lo adquirido a través del tiempo por ello al momento de postular un concurso se avala y cuenta la seguridad de que el auditor realizará un buen trabajo y así podrá determinar la profundidad de las observaciones.

En lo cual, la experiencia cuenta con los siguientes conocimientos: De las áreas principales de la organización, áreas no fundamentales de la organización, esfuerzos

anteriores y de casos prácticos. Esta práctica adquirida en la vida profesional del auditor también debe contar con inteligencia, sentido común y el interés en aprender.

- **Responsabilidad Profesional**

El profesional debe contar con la capacidad, inteligencia y criterio no olvidando la fortaleza de función con las siguientes normas profesionales: Objetividad, responsabilidad, integridad, confidencialidad, compromiso, equilibrio, honestidad, institucionalidad, criterio, iniciativa y creatividad.

- **Ética**

Es muy importante este aspecto para el desarrollo profesional ya que se prioriza con los principios, valores y conducta como lo siguiente: el compromiso, honestidad, lealtad, integridad, franqueza, respeto por los demás y sentido de responsabilidad debe estar sujeto al código de ética.

- **Responsabilidad Social**

Es aquel compromiso que asume una organización para emprender acciones sustentadas por criterios, políticas y normas.

### **1.2.2. Gestión Administrativa**

- **Definición de Gestión Administrativa**

“Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos”. Velástegui, et al. (2018).

Por su parte Moreno (2014) afirmo que: “es el proceso mediante el cual se obtiene, despliega o utiliza una variedad de recursos básicos para apoyar los objetivos de la organización”.

- **Definición de Proceso Administrativo**

“El proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas por medio de las cuales se efectúa la administración”. Münch, (2015)

Por su parte Bernal y Sierra, (2013) indicaron que: “el proceso administrativo tiene su origen en la teoría de administración general de Henry Fayol y más tarde se consolida con el enfoque neoclásico comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del quehacer administrativo”.

#### Etapas del proceso administrativo

De acuerdo a diferentes autores, el proceso administrativo está conformado por las siguientes etapas: planeación, organización, dirección y control.

- **Planeación**

“La planeación es la fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuesto; partiendo de una previsión, para que el organismo social cuente con las bases que se requieren encause correctamente las otras fases del proceso administrativo”. Luna (2014)

Por su parte Münch (2015) señaló que la planeación es:

Determinación de escenarios futuros y de rumbo hacia donde se dirige la empresa, y de los resultados que se pretenden obtener para minimizar riesgos y definir las estrategias para lograr la misión de la organización con una mayor probabilidad de éxito.

- **Objetivos de la planeación.**

Santillana (2015) expreso que: “el objetivo de la planeación es de llevar a cabo los estudios y toma de decisiones consecuentes relativos a qué es lo que quiere la entidad, divididos en etapas o periodos futuros”.

Según Franklin (2013) afirmó que:

El objetivo de la planeación consiste en establecer las acciones que se deben de desarrollar para instrumentar la auditoria en forma secuencial y ordenada, tomando en cuenta las condiciones que deben prevalecer para alcanzar en tiempo y lugar los objetivos establecidos.

- Importancia de la planeación.

Munch (2015) manifestó que la planeación es importante porque: “permite aprovechar mejor los esfuerzos y los recursos, reduce los niveles de incertidumbre, permite enfrentar las contingencias, es un sistema racional para la toma de decisiones, es la base del sistema del control interno”.

Teniendo en cuenta a Bernal y Sierra (2013) indicaron que la importancia de la planeación es porque:

- Se planea para responder de forma efectiva a los cada vez más rápidos y complejos cambios que caracterizan y caracterizarán el entorno interno y externo de las organizaciones.
  - Se plantea para un mejor aprovechamiento de los recursos, los cuales cada día son más limitadas.
  - Se plantea para orientar las decisiones y tener una ruta clara hacia donde se esperan que se dirijan los esfuerzos de las personas en las organizaciones.
  - Se planea para reducir la incertidumbre y aclarar lo que es importante para conseguir.
  - Se planea para contar con normas de desempeño y para evaluar el avance de la dinámica de las organizaciones.
- **Organización**

Según Munch (2015) definió que: “La organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos y sistemas tendientes a la simplificación y optimización del trabajo”.

Teniendo en cuenta a Bernal y Sierra (2013) indicaron que la organización es el:

Proceso que consiste en definir la división del trabajo, las líneas de autoridad, los tramos de control, el grado de centralización o descentralización en la toma de decisiones. La formalización de las relaciones, las normas y los procedimientos para el trabajo el diseño y la estructura organizacional, todo ello en función de la planeación organizacional o corporativa y de las condiciones cambiantes del entorno externo e interno de la organización.

A juicio de Blandez (2014) describió que:

La organización es el mecanismo para establecer la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos de una empresa. Esta sistematización se realiza a través de la asignación de jerarquías; así como de la disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social.

- Objetivos de la organización.

Los objetivos de la organización están relacionados con la división del trabajo dentro de la entidad y cómo esta división, a su vez, viene a conformarse en un todo para cumplir con los objetivos propios de la entidad. Santillana, (2015)

- Importancia de la organización.

Desde la posición de Munch (2015) manifestó que la organización es importante porque: “reduce los costos e incrementa la productividad, reduce o elimina la duplicidad de funciones, establece la arquitectura de la empresa, simplifica el trabajo.

Desde la posición de Luna (2014) indicó que la organización es importante porque:

- Define la estructura correcta de la empresa.
  - Determina los niveles jerárquicos indicados para el funcionamiento eficiente de sus integrantes.
  - Elimina la duplicidad de funciones en la departamentalización.
  - Es un medio para lograr lo planteado.
  - Coordina la división del trabajo para que se dé un orden.
  - Determina la estructura, para que las frases de dirección y control tengan bases confiables.
- **Dirección.**

En la opinión de Franklin (2013) definió que la dirección: “es el proceso de guiar y proveer del apoyo necesario a las personas para que contribuyan con efectividad al logro de las metas de la organización”.

De acuerdo a Münch (2015) indicó que: “La dirección es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional, mediante la guía de los esfuerzos del personal a través de la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el ejercicio del liderazgo”.

Por su parte Bernal y Sierra (2013) señalaron que:

La dirección es el proceso que tiene relación con la motivación, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo, la solución de conflictos, el manejo del cambio y del estrés, etc. con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación, en función del desarrollo de la filosofía organizacional de las compañías.

- Objetivos de la dirección.

Teniendo en cuenta a Santillana (2015) afirmo que los objetivos de la dirección:

Incluye tres diferentes tipos de acciones de soporte y que son básicas para la ejecución de las tareas asignadas. La primera de éstas es la administración o dirección que tiene como función primaria emitir instrucciones y comunicarlas a los subordinados; la segunda es la coordinación que se refiere a proveer la información necesaria a todos los trabajadores; y la tercera, el liderazgo que en esencia es la motivación a los trabajadores por medio del ejemplo que proyectan los supervisores y niveles de alto mando y, cómo ellos, en calidad de líderes, trabajan con sus subordinados.

- **Importancia del proceso de dirección.**

En la opinión de Munch (2015) señaló las siguientes importancias: “ejecución de actividades, toma de decisiones, comportamiento, actitudes y conductas adecuadas, Influir, guiar o dirigir a grupos de trabajo.

Por su parte Munch (2015) indicó: “Si bien es cierto que todas las etapas del proceso administrativo revisten igual importancia, es en la dirección donde los planes se materializan y todos los elementos de la administración se ejecutan propiamente”.

- **Control.**

Munch (2015) afirmó que: “El control es la evaluación y medición de los resultados, para detectar, prever y corregir desviaciones, con la finalidad de mejorar continuamente los procesos”.

Franklin (2013) definió al control como: “Proceso que utiliza una persona, un grupo o una organización para regular sus acciones en congruencia con las expectativas definidas en los planes, metas y estándares de desempeño”

Por su parte Luna (2014) indicó que: “El control es la última fase el proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que se hizo en la planeación, organización, integración y dirección”.

- Objetivos del proceso de control.

De acuerdo a Santillana (2015) manifestó que el objetivo del control es de coadyuvar en el logro de los objetivos de las otras cuatro fases o etapas del proceso referido.

- Importancia del proceso de control.

Münch, (2015) manifestó que el control es de vital importancia puesto que:

- Sirve para comprobar la efectividad de la gestión.
- Promueve el aseguramiento de la calidad.
- Protege los activos de la empresa.
- Garantiza el cumplimiento de los planes.
- Establece medidas para prevenir errores y reducir costos y tiempo.
- A través de éste, se detectan y analizan las causas de las desviaciones, para evitar que se repitan.
- Es el fundamento para el proceso de planeación.

### **1.3. Formulación del problema**

¿De qué manera la Auditoría Operativa incide en la gestión administrativa de la Empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. ubicada en el distrito de Bambamarca, Cajamarca año 2019?

## **1.4. Objetivos**

### **1.4.1. Objetivo general**

Determinar la incidencia la auditoria operativa en la gestión administrativa en la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. ubicada en el distrito de Bambamarca, 2019.

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- Determinar la eficiencia de los procesos en la gestión administrativa de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L., 2019.
- Determinar la eficacia de los procesos en la gestión administrativa de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L., 2019
- Determinar la economicidad de los procesos en la gestión administrativa de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L., 2019.

## **1.5. Hipótesis**

### **1.5.1. Hipótesis general**

La Auditoría Operativa incide directamente en la gestión administrativa de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. ubicada en el distrito de Bambamarca en el año 2019.

### **1.5.2. Hipótesis Nula**

Ho: La Auditoría Operativa no incide directamente en la gestión administrativa, de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. ubicada en el distrito de Bambamarca en el año 2019

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Enfoque

#### **Enfoque Cuantitativo**

Utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” Hernández Et al (2013).

La investigación desarrolla dos variables cuantitativas para determinar su correlación.

### 2.2. Tipo de investigación

Esta investigación contiene un diseño no experimental, transversal y correlacional.

#### **No experimental**

La exposición ocurre sin la participación del investigador y de acuerdo con variables que están fuera de control del investigador. (Hernández, Garrido y López, 2000)

Se tomarán los procesos del área de operación y se observarán como se lleva a cabo.

Se utiliza la información en su forma normal de recolección, no se altera los datos de ninguna de las variables de investigación obtenidos.

#### **Transversal**

Se realiza una sola determinación en los sujetos de estudio y se evalúan de manera concurrente la exposición y el evento de interés. (Hernández, Garrido y López, 2000)

El estudio se realizará en un periodo específico el año 2019.

#### **Correlacional**

Examina relaciones entre variables, pero de ningún modo implica que una es la causa de la otra, lo que la diferencia de la investigación descriptiva es que proporciona indicios de la relación entre dos o más cosas. Salkind (1999)

Es correlacional, porque trata de relacionar la variable Auditoría Operativa con la Gestión Administrativa y ver la incidencia que existe una en otra.

## **2.3. Población y muestra**

### **2.3.1. Población**

Según Tamayo, (2012), señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrado un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación.

De acuerdo a lo expuesto por Tamayo, en el párrafo anterior hemos considerado como población, por su característica en la gestión administrativa, a las 07 Áreas funcionales de la empresa de Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. ubicada en el distrito de Bambamarca, año 2019.

### **2.3.2. Muestra**

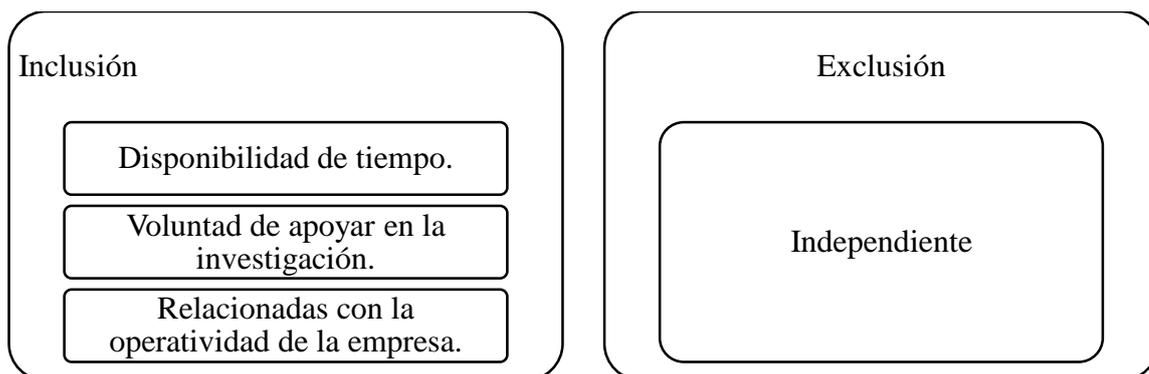
De acuerdo a Hernández, (2014), la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

De acuerdo a las definiciones anteriores, para esta investigación la muestra tomada es de 6 áreas funcionales de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. ubicada en el distrito de Bambamarca, año 2019, siendo una muestra no probabilística por conveniencia se llegó a la conclusión de acuerdo al grado jerárquico,

a la disponibilidad de tiempo con el que contaban y a la voluntad de apoyar el recojo de la información.

**Figura 2**

*Criterios de inclusión y exclusión.*



**Tabla 1**

*Personal que participo en el estudio.*

Área Funcional	Cargo	Cantidad
<b>Gerencia</b>	Gerente	1
<b>Coordinación General</b>	Coordinador General	1
<b>Área Comercial</b>	Jefe área Comercial	1
<b>Área Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	Jefe área SyST	1
<b>Área Distribución Eléctrica</b>	Jefe área Distr. Eléctrica	1
<b>Área de Almacén</b>	Jefe área de Almacén	1

*Nota:* Elaboración propia

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

### 2.4.1. Observación

Consiste en revisar el área en estudio del presente trabajo, lo que nos permitirá ver la realidad de esta empresa, además nos permitirá obtener información clara y precisa acerca del desarrollo de actividades que se realizan en las áreas de la empresa, lo que permitirá la verificación de dichos procesos.

Se realizará la observación directa tanto a los procedimientos como al personal de las áreas funcionales de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. ubicada en el distrito de Bambamarca, 2019, con la finalidad de recolectar información acerca de la realidad de la empresa, comprender la gestión de procesos de la empresa e identificar problemas.

- **Instrumento de recolección de datos:** Ficha de observación

### 2.4.2. Análisis de documentos

Nos permitirá verificar el cumplimiento tanto de los documentos internos como externos con los que debería contar o cuenta la empresa en estudio. Además, nos permitirán identificar las deficiencias que se encuentran en el área de operaciones.

- **Instrumento de recolección de datos:** Ficha de análisis documental

### 2.4.3. La entrevista

Nos permitirá conocer a más detalle todos los procesos de la empresa, y las situaciones que se puedan presentar, el momento y los responsables que realizan las actividades del área de operaciones.

- **Instrumento de recolección de datos:** Guía de entrevista, cuestionario.

### Cuestionario

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), “El cuestionario es el conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir”

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, aplicado directamente a manera de entrevista, además de un análisis documental de la empresa con la finalidad de conocer datos importantes que permitan realizar un mejor estudio de la misma.

El cuestionario consta de 58 pregunta cerradas, presenta dos secciones, la primera en relación a la variable independiente, auditoría operativa, con 156 preguntas y la segunda en relación a la variable dependiente, con 43 preguntas gestión administrativa

#### **2.4.4. Procedimientos de recolección**

- Considerar los objetivos propuestos en la investigación y sus variables.
- Haber seleccionado la población o muestra objeto del estudio.
- Definir las técnicas de recolección de información (elaborarlas y validarlas).
- Recoger la información para luego procesarla para su respectiva descripción, análisis y discusión.

#### **2.4.5. Procedimientos de procesamiento de información.**

- Recopilar los datos de la empresa mediante fichas de observación.
- Se organizan los datos recolectados mediante la ficha de observación, se verifican los datos obtenidos para detectar cualquier error.
- Ingresar la información obtenida a una base de datos, con el fin de comprenderlos y organizarlos con ayuda de sistema Microsoft Excel.
- La información ingresada a la base de datos se procesa para poder interpretarlas.
- Se procede al almacenamiento de los datos obtenidos, para su uso ya sea inmediato o futuro.
-

## Escalas de medición

### Escala de medición para el cuestionario

Los resultados obtenidos serán trabajados en Microsoft Excel y se presentarán mediante la distribución de frecuencias, permitieron el cálculo del nivel de confianza el cual se exhibirá en la tabla de resultados y se obtendrá realizando el procedimiento detallado a continuación:

**Tabla 2**

*Nivel de confianza del control interno.*

Descripción
<b>Calificación total (CT)</b>
<b>Ponderación total(PT)</b>
<b>Nivel de confianza</b>
<b>(<math>NC=CT/PT * 100</math>)</b>
<b>Nivel de riesgo</b>
<b>(<math>100\% - NC\%</math>)</b>

*Nota:* Propuesta obtenida del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013.

Determinándose los rangos de acuerdo al siguiente nivel de confianza:

**Tabla 3**

*Rangos de nivel de confianza*

Nivel de confianza		Nivel de riesgo	
Bajo	15% - 50%	3	Alto
medio	51% - 75%	2	Medio
Alto	76% - 100%	1	bajo

*Nota:* Propuesta obtenida del Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013

### **Estrategia de Prueba de la Hipótesis**

#### **Coefficiente de correlación de Pearson**

La estrategia de prueba de hipótesis será establecida a través del coeficiente de correlación de Pearson, el coeficiente de correlación creado por Karl Pearson describe la fuerza de la relación entre dos conjuntos de variables en escala de intervalos o de razón. Es decir, mide la asociación lineal (o influencia) de una variable (x) sobre otra (Y). En investigación se utiliza para probar hipótesis correlacionales Lind, (2008).

#### **Significancia y valor de r**

Cuando se acerque a la unidad, mayor será el grado de dependencia de las variables o sea una correlación positiva. Cuando sea menor 0 la correlación será negativa y por tanto no habría relación entre variables.

Ho: La Auditoría Operativa no incide directamente en la gestión administrativa, de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. ubicada en el distrito de Bambamarca en el año 2019

## **2.5. Consideraciones éticas**

Este trabajo ha sido elaborado cumpliendo normas éticas citando a otros autores, y mostrando información fidedigna.

### **Conocimiento Informado**

Los autores de esta investigación garantizan que la empresa puesta en estudio ha contado acerca de la información e implicaciones que se tiene al participar en dicho estudio, de manera que la empresa acepto voluntaria los términos y condiciones por lo que han tenido bien participar de esta investigación.

### **Confidencialidad:**

La información brindada por la empresa, recibirá un tratamiento de confidencialidad, no haciendo uso indebido, ni manipulación, ni uso para fines personales.

### **Originalidad:**

Todo lo que se presenta en la investigación, ha sido desarrollada por los autores mediante análisis y síntesis, utilizando citas de acuerdo al manual APA, por lo que se afirma no incurrido en plagio, respetando la capacidad intelectual de los autores citados durante el trabajo de tesis.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Resultados de la incidencia de la auditoría operativa en la gestión administrativa de la empresa

**Tabla 4**

*Correlación de Pearson entre la Auditoría operativa y Gestión Administrativa.*

Correlaciones			Auditoría Operativa	Gestión administrativa
<b>Auditoría Operativa</b>	Correlación de Pearson	de	1	,782**
	Sig. (bilateral)			,007
	N		33	33
<b>Gestión administrativa</b>	Correlación de Pearson	de	,662**	1
	Sig. (bilateral)		,007	
	N		33	33

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

*Nota: La correlación de Pearson señala, que el P-valor = 0,000 < 0.05 (ver anexo 15), por lo que el resultado es significativo al 95% de confianza estadística. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>)*

**Tabla 5**

*Correlación de Pearson entre la Auditoría operativa y Gestión Administrativa*

ALTERNATIVA	ENCUESTADOS	%
<b>SI</b>	4	75
<b>NO</b>	0	0
<b>PARCIAL</b>	2	25
<b>TOTAL</b>	4	100

*Nota: La correlación de Pearson señala, que el P-valor = 0,000 < 0.05 (ver Cuestionario Anexo 2)*

**Tabla 6**

*Eficiencia en la Auditoria Operativa*

	Preguntas	% De confianza	% De riesgo		
Si	13	43%	Bajo	57%	Medio
No	17	57%	Medio	43%	Alto
Total	30	100%		100%	
Calificación SI	13				
Ponderación	30				
% De confianza	43%				
% De riesgo	57%				

*Nota:* La calificación para el porcentaje de riesgo en la eficiencia en la auditoria operativa es Medio (ver Cuestionario Anexo 3)

*Nota:* se muestra los resultados del cuestionario de auditoria operativa, aplicado a los responsables de las áreas de la empresa, aplicándose 5 preguntas a cada uno de ellos haciendo un total de 30, el cual nos permite determinar que el porcentaje de confianza de la eficiencia en la auditoria operativa es bajo con un 43% ocasionando este resultado un porcentaje de riesgo alto de 57%.

**Tabla 7**

*Eficacia en la Auditoria Operativa*

	Preguntas	% De confianza		% De riesgo	
Si	16	53%	Medio	47%	Alto
No	14	47%	Bajo	53%	Medio
Total	30	100%		100%	
Calificación Si	16				
Ponderación	30				
% De confianza	53%				
% De riesgo	47%				

*Nota:* La calificación para el porcentaje de riesgo en la eficacia en la auditoria operativa es Alto (ver Cuestionario Anexo 3)

*Nota:* se muestra los resultados del cuestionario de auditoria operativa, aplicado a los responsables de las áreas de la empresa, aplicándose 5 preguntas a cada uno de ellos haciendo un total de 30, el cual nos permite determinar que el porcentaje de confianza de la eficacia en la auditoria operativa es medio con un 53% ocasionando este resultado un porcentaje de riesgo medio de 47%.

**Tabla 8**

*Economicidad en la Auditoria Operativa*

	Preguntas	% De confianza		% de riesgo	
Si	12	40%	Bajo	60%	Alto
No	18	60%	Medio	40%	Medio
Total	30	100%		100%	
Calificación SI	12				
Ponderación	30				
% De confianza	40%				
% De riesgo	60%				

*Nota:* La calificación para el porcentaje de riesgo en la economicidad en la auditoria operativa es Alto (ver Cuestionario Anexo 3)

*Nota:* se muestra los resultados del cuestionario de auditoria operativa, aplicado a los responsables de las áreas de la empresa, aplicándose 5 preguntas a cada uno de ellos haciendo un total de 30, el cual nos permite determinar que el porcentaje de confianza de la eficacia en la auditoria operativa es bajo con un 40% ocasionando este resultado un porcentaje de riesgo alto de 60%.

**Tabla 9**

*Eficiencia en la Gestión Administrativa*

	Preguntas	% De confianza		% De riesgo	
Si	63	62%	Medio	38%	Medio
No	39	38%	Bajo	62%	Alto
Total	102	100%		100%	
Calificación SI	63				
Ponderación	102				
% De confianza	62%				
% De riesgo	38%				

*Nota: La calificación para el porcentaje de riesgo en la eficiencia en la gestión administrativa es Medio (ver Cuestionario Anexo 3)*

*Nota: se muestra los resultados del cuestionario de auditoria operativa, aplicado a los responsables de las áreas de la empresa, aplicándose 5 preguntas a cada uno de ellos haciendo un total de 30, el cual nos permite determinar que el porcentaje de confianza de la eficiencia de auditoria operativa en la gestión administrativa es medio con un 62% ocasionando este resultado un porcentaje de riesgo medio de 38%.*

**Tabla 10**

*Eficacia en la Gestión Administrativa*

	Preguntas	% De confianza		% De riesgo	
Si	50	49%	Bajo	51%	Alto
No	52	51%	Bajo	49%	Alto
Total	102	100%		100%	
Calificación SI	50				
Ponderación	102				
% De confianza	49%				
% De riesgo	51%				

*Nota:* La calificación para el porcentaje de riesgo en la eficacia en la gestión administrativa es Alto (ver Cuestionario Anexo 3)

*Nota:* se muestra los resultados del cuestionario de auditoría operativa, aplicado a los responsables de las áreas de la empresa, aplicándose 5 preguntas a cada uno de ellos haciendo un total de 30, el cual nos permite determinar que el porcentaje de confianza de la eficacia de auditoría operativa en la gestión administrativa es bajo con un 49% ocasionando este resultado un porcentaje de riesgo alto de 51%.

**Tabla 11**

*Economicidad en la Gestión Administrativa*

	Preguntas	% De confianza		% De riesgo	
Si	42	41%	Bajo	59%	Alto
No	60	59%	Medio	41%	Alto
Total	102	100%		100%	
Calificación SI	42				
Ponderación	102				
% De confianza	41%				
% De riesgo	59%				

*Nota:* La calificación para el porcentaje de riesgo en la economicidad en la gestión administrativa es Alto (ver Cuestionario Anexo 3)

*Nota:* se muestra los resultados del cuestionario de auditoría operativa, aplicado a los responsables de las áreas de la empresa, aplicándose 5 preguntas a cada uno de ellos haciendo un total de 30, el cual nos permite determinar que el porcentaje de confianza de la economicidad de auditoría operativa en la gestión administrativa es bajo con un 41% ocasionando este resultado un porcentaje de riesgo alto de 59%.

## Resultados de la observación y papeles de trabajo

**Tabla 12**

*Respuestas Papel de Trabajo de análisis documental*

<b>Respuesta (Opciones)</b>	<b>Respuestas (Conteo)</b>
SI	3
NO	7
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

*Nota: Ver anexos Papeles de Trabajo, elaboración propia*

*Nota:* La empresa solo cuenta con 30% de documentos, manuales, políticas y normas para el control de cada uno de los procesos y actividades que realiza la parte administrativa de la empresa, lo que nos dice que un 70% de manuales, reglas, normas, documentación que no se cumple por lo que no se puede hacer un seguimiento para mejorar el control.

Controles Preventivos:

En el organigrama muestra que la empresa cuenta con 7 áreas funcionales dentro de ellas; gerencia, área técnico comercial, almacén, coordinación general y contabilidad.

Cuenta con documentos internos como su minuta de constitución, donde se especifica la cantidad de socios y el aporte que realizaron cada uno.

La empresa no tiene definida su misión, visión y valores, pero lo aplican de manera empírica. No cuentan con una definición del perfil de puesto por lo que la empresa contrata por experiencia y les brinda capacitación para mejorar su rendimiento. No existen manuales de procedimientos, esto implica reprocesos o fallas en la distribución

de materiales para los servicios que presta. No tiene establecidas las políticas ni hace uso de inventarios físicos.

**Tabla 13**

*Cumplimiento de actividades por áreas de la empresa*

<b>CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES DE LA EMPRESA</b>				
Escala De Calificación				
Nunca	1			
Casi nunca	2	Ponderación		
Algunas veces	3	Nunca	2	9.52%
Casi siempre	4	Casi nunca	5	23.81%
Siempre	5	Algunas veces	8	38.10%
Rango		Casi siempre	6	28.57%
Bajo	25%	Siempre	0	0.00%
Medio	50%	Total	21	100%
Alto	75%			
Muy alto	100%			

*Nota: Ver anexos Papeles de Trabajo, elaboración propia (Ver anexo 05)*

*Nota:* Los resultados evidencian que las actividades que se cumplen en su totalidad obteniendo 6 actividad cumplida, lo que hace un porcentaje de 28.57% del total de actividades realizadas en las áreas de la empresa. La valoración más alta es 8 respuestas que indicaban un implemento de la actividad, pero está incompleta o inconclusa con un 38% de actividades que solo se realizan algunas veces. 2

actividades que no se realizan nunca en el tiempo estimado, y 5 actividades que no se realizan casi nunca en el tiempo establecido para poder cumplir con los servicios.

**Tabla 14**

*Papel de trabajo Evaluación de Tiempo utilizado*

<b>Tiempo estimado</b>	<b>Tiempo utilizado</b>	<b>Diferencia</b>	<b>Ponderación</b>
66.33333333	44.5	21.83333333	49.06%
<b>Rango</b>			
Muy alto		<b>25%</b>	
Alto		<b>50%</b>	
Medio		<b>75%</b>	
Bajo		<b>100%</b>	

*Nota: Ver anexos Papeles de Trabajo, elaboración propia*

*Nota* Se presenta diferencia entre el tiempo estimado y el tiempo utilizado, se puede ver reflejado que el tiempo utilizado excede en un 49.06% al tiempo estimado, esto quiere decir que utilizan un 150% aproximadamente del tiempo que se encuentra establecido.

Con lo observado se puede llegar a la conclusión de que existen inconsistencias en el cumplimiento del tiempo estimado, cómo:

- No cumplir nunca con el tiempo establecido en las actividades, se puede apreciar un uso mayor al tiempo mayor al establecido o que impide el cumplimiento a tiempo de los servicios.

- Presencia de reclamos en servicios de instalación y mantenimiento establecidos. No presenta un mecanismo de sanción para regularizar el cumplimiento de los tiempos establecidos, ya que al no cumplir con los servicios establecidos se puede incurrir en una multa.

De acuerdo a la escala de medición aplicada se puede concluir que, la empresa tiene un grado de eficiencia medio debido a que utiliza un 49% más del tiempo establecido.

**Tabla 15**

*Cumplimiento de Procedimientos en las áreas de la empresa*

PONDERACIÓN		
No cumple	2	9.52%
Por debajo de lo esperado	5	23.81%
Cumple lo esperado	8	38.10%
Supera lo esperado	6	28.57%
Total	21	100%

*Nota: Ver anexos Papeles de Trabajo, elaboración propia*

*Nota:* El consolidado de la Papel de Trabajo analítica que se realizó de la evaluación del cumplimiento de actividades, en cuanto a lo esperado por la empresa, donde 6 actividades fueron completadas de manera satisfactoria superando las expectativas de gerencia. En cuanto al número de respuestas negativas es de 2 indicando que no se cumple con esas actividades.

**Tabla 16**

*Análisis de la economicidad en los procesos de las áreas de la empresa*

N°	CONCEPTO	MULTA
1	Incumplimiento de plazos	30310
2	Quejas de deficiencias en el servicio	14700
3	Subsanación de deficiencias	8400
TOTAL		S/ 56,350.00

*Nota: Ver anexos Papeles de Trabajo, elaboración propia*

*Nota:* En la tabla 8 se observa que la empresa tendría un grado de economicidad muy alto si es que no tendría multas, durante el mes de noviembre, Tranide presentó quejas de deficiencias en el servicio mayor a 3 por trimestre lo que implica tener una multa de 50% de 7 Unidad Impositiva Tributaria. No cumplir a tiempo la solución de problemas técnicos en el área de prestación de servicios, debido a demoras de despacho en almacén. Y por no subsanar en el plazo establecido las deficiencias que tiene el servicio.

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Referente a la evaluación del de los procesos en las diferentes áreas funcionales ejercido en el gestión administrativa de la empresa distribuidora Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L., se evidencian documentos de gestión incompletos o por desarrollar, controles preventivos son débiles ocasionando un riesgo alto; así como, la ausencia de evaluaciones de gestión de procesos, producto de una inexistencia de planeación, lo cual imposibilita el cumplimiento a tiempo de los servicios asignados a la empresa, entre otras, situación que demuestra la falta de capacitación del personal para optimizar las operaciones de la organización. Reafirmando lo expuesto por Cabanillas (2010) en su tesis titulada “Auditoría operativa al área de compras de una empresa comercializadora de productos farmacéuticos Disfarma s.a. y su impacto en la eficiencia de las operaciones” que expone diversas deficiencias por falta de aplicación de un sistema de control, escasos de manuales de procedimientos y manuales de organización y funciones, demuestra que la auditoría operativa aplicada a todas las áreas de una empresa, puede ocasionar debilidades de alto riesgo y atentar contra la supervivencia de la empresa.

En este sentido, las causas que repercuten en el desarrollo de una adecuada gestión administrativa, corresponde a una aplicación escasa de las fases de planeación, organización, dirección y control en el área de almacén, competente a la falta de manuales, capacitaciones, orden, controles específicos, fallas en custodia de materiales y falta de recursos humanos, ocasionando complicaciones en el desarrollo eficaz, eficiente y económico de los procesos de almacén que imposibilitan el cumplimiento de los servicios en el tiempo establecido, lo que muestra un gasto extraordinario de multas por quejas e incumplimiento de plazos, comprobado en la tesis de Corcuera y Mayanga (2018) titulada “Auditoría Operativa en el departamento de ventas de la empresa Plastiboom S.A.C. ubicada en el distrito de Lurigancho, 2016” determina

que los procesos operativos en dicha investigación no se han desarrollado de manera eficiente y efectiva debido a que no existían controles preventivo que verifique el cumplimiento de los objetivos. Además, el problema principal de la empresa en los procedimientos del departamento de ventas ya que no se cumple con lo establecido.

En relación con los efectos de la aplicación de auditoría operativa en la gestión administrativa de la empresa distribuidora de energía eléctrica, se muestra un grado de mejora en la fase de planeación con un 30% gracias a la implementación de un plan anual. La fase de organización mejoro en un 20% debido a que se le recomendó un nuevo organigrama funcional, un manual de organización y funciones, y perfiles de puestos para sus colaboradores, la dirección mejoro en 25% gracias a la implementación de un plan de comunicación e incentivos al personal y la fase de control mejoro en 20% debido a los mecanismos de control que se recomendó implementar, recomendaciones que se realizó mediante la auditoría operativa, coincidiendo con Carrera y Pino (2014) en su tesis titulada “La auditoría operativa en el proceso del servicio de lavandería industrial y mejora de la situación económica de la empresa de servicios Melchorita S.A.C” pues expone los efectos de utilizar la auditoría operativa como una herramienta de mejora en la situación administrativa, por ende generó un impacto positivo en la situación económica de la empresa.

En relación con esto, la empresa pudo mejorar la gestión administrativa en sus 4 fases, debido a la implementación de las recomendaciones de auditoría, lo que ayuda a reducir gastos y lograr sus objetivos, como confirma Arias (2018) en su investigación “Auditoría un enfoque de gestión” donde establece que la auditoría operativa contribuye a la dirección de una entidad a lograr sus objetivos detectando deficiencias que pueden ser mejoradas, logrando optimizar la gestión y crecimiento empresarial, asimismo optimizar la rentabilidad. Además, de reflejar el nivel real de la administración y la situación de la empresa.

## **4.2 Conclusiones**

De acuerdo al primer objetivo específico basados en La correlación de Pearson señala, que el P-valor =  $0,000 < 0,05$  (ver tabla 4), por lo que el resultado es significativo al 95% de confianza estadística. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de la investigación: existe una relación directa significativa entre Auditoría Operativa y ejecución eficiente de los procedimientos de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L., Cajamarca 2017. La magnitud de esta correlación es de 78,20 % (0,872), correspondiente a una correlación positiva media. El coeficiente de determinación ( $R_2$ ) indica que la variable Auditoría Operativa explica a la variable Ejecución eficiente en los procedimientos en un 20,10 %, el 79,90 % restante se debe a otras variables (que son extrañas). En este estudio no buscamos causalidades, solo verificar la relación entre las variables planeadas en la presente investigación.

La eficiencia en la gestión administrativa presenta un riesgo medio, la eficacia en la gestión administrativa presenta un riesgo alto, y la economicidad en la gestión administrativa presenta un riesgo alto, ente ello podemos concluir lo siguiente:

- La Auditoría Operativa de la empresa, Cajamarca 2019 se relaciona directamente con la gestión administrativa; es decir que, al mejorar la Auditoría Operativa, también se mejora el nivel de la ejecución eficiente de los procedimientos administrativos de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L.
- La evaluación de la gestión administrativa en la que se tuvo que describir las diferentes áreas funcionales de la empresa, bajo el enfoque de la evaluación de gestión de procesos, se concluye que la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L., donde se desarrollan actividades de mantenimiento del servicio eléctrico, apertura de nuevos puntos de servicio eléctrico y solución de problemas técnicos del servicio eléctrico. Las áreas participantes de la gestión administrativa presentan inexistentes medidas de control preventivo, deductivo o

correctivo, esta área se caracterizan por escasez de efectividad en el desarrollo de abastecimiento para las diferentes actividades de servicio que realiza la empresa, no cuenta con documentación que respalde los procedimientos ni las funciones específicas de control que se deben realizar; así mismo, realiza un inapropiado planeamiento estratégico que impide que la empresa cumpla sus objetivos, generando incumplimiento.

- Los principales riesgos detectados son: demora en el cumplimiento de actividades de los procesos en las diferentes áreas, escasa aplicación de controles, verificación inconsistente del uso de los materiales, deterioro de materiales, así como, falta de registros de actividades y acciones de control.
- La empresa en estudio muestra un grado riesgo en la eficiencia medio, y un grado de riesgo Alto en sus áreas de acuerdo a los criterios de eficacia y economicidad, de lo que se concluye, que para el perfecto desarrollo adecuado y óptimo de la gestión administrativa y control de los procesos se debe tomar en cuenta las recomendaciones de auditoría operativa que mejoran la fase de planeación, dirección, organización y control, optimizando los recursos utilizados y ayuda al cumplimiento de los objetivos empresariales. Esto se relaciona con la rentabilidad de la empresa a fin de reducir excesivos costos administrativos como son las multas.
- La auditoría operativa es una herramienta que se puede aplicar a las distintas áreas de una empresa, que permite la mejora de la gestión administrativa.

## REFERENCIAS

- Anzola, S. (2002). *“Aministración de pequeñas empresas”*. Segunda Edición, México, Editorial Mc Graw Hill.
- Arce, M. e Inicio, J. (2018). Perú 2017: un caso extremo de gobierno dividido. *Revista de ciencia política*. Vol. 38 (Nº2). Pág. 361-377.
- Arias, I. (2018) Auditoría un enfoque de gestión. *“Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana”* Pag. 1-6.
- Cabanillas Holguin, Nancy (2010) *“Auditoria Operativa al área de compras de una empresa comercializadora de productos farmacéuticos Disfarma S.A. y su impacto en la eficiencia de las operaciones”* (Tesis de Título Profesional), Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú
- Carrera, N. y Pino, D. (2014) *“Auditoría Operativa en el proceso del servicio de lavandería Industrial y la mejora en la Situación económica de la empresa Servicios Melchorita S.A.C.”* (Tesis de Título Profesional). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Corcuera, H. y Mayanga, J. (2018) *“Auditoría Operativa en el departamento de ventas de la empresa Plastboom S.A.C. ubicada en el distrito de Lurigancho, 2016”* (Tesis de Título Profesional). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.
- Clausó, A. (1993). Análisis documental: el análisis formal. *Revista General de Información y Documentación*. Vol 3 (Nº1). Pág. 11-19.
- Dopacio, I. (2009). Diccionario Empresarial. [Publicación de blog]. Obtenido de: [http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAEAMtMSbF1jTAAASNjE2MztlUouLM\\_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAcdqjJjUAAAA=WKE](http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAEAMtMSbF1jTAAASNjE2MztlUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAcdqjJjUAAAA=WKE)
- Franklin, B. (2013) *“Auditoría Administrativa Evaluación y diagnostico empresarial”*. Tercera Edición. México. Pearson Education.
- Garcia, M. (1995). La Auditoría y el fraude: algunas consideraciones Internacionales. *“Revista española de Financiación y Contabilidad”*. Vol 24 (Nº84). Pag. 697-725.
- Hernández, M, Garrido, F y López, S. (2000). Diseño de estudios epidemiológicos. *Revista de salud pública de mexico*. Vol. 42 (Nº2). Pág. 144-154.
- Herrera, M. (2011). Técnicas de investigación fes acatlan UNAM. [Publicación bolg]. Obtenido de: <https://es.slideshare.net/herreramarina4/fichas-de-observacion>

- Mejía, C. (2008) *“La estrategia del conocimiento”*. Primera Edición. Medellín, Colombia. Planing.
- Ñaupas, E, Mejia, E, Novoa, A y Villagomez, A. (2014). *“Metodología de la investigación: Cuantitativa-Cualitativa y redacción de tesis”* Cuarta Edición, Bogotá, Colombia. Ediciones de la U.
- Paiva, F. (2013) Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A. *“Revista Científica de FAREM-Estelí. Medio ambiente, tecnología y desarrollo humano”*, N°7, Pag. 34-42.
- Quintero, A. y Fernández, E. (2017). La auditoría de gestión y la perspectiva financiera del Cuadro de Mando Integral. *“Cofin Habana”*. Vol. 12 (N°2). Pag. 1-20.
- Ruiz, M. (2015). La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo (OCEX). *“Revista de ciencias administrativas y sociales”*. Pag.120-137.
- Salkind, N. (1999). *“Metodos de Investigación”*. Tercera Edición. Mexico. Prentice Hall.
- Toro, W, Carranza, W. y Martinez, F. (2015). Auditoría de gestión como instrumento de evaluación en la universidad del siglo XXI. *“Revista Científica Multidisciplinaria”*. Vol.1 (N°2). Pag.1-6.
- Villadefrancos, M. y Rivera, Z. (2006). La auditoría como proceso de control: concepto y tipología. *“Ciencias de la Información”*. Vol. 37 (N°2-3). Pag. 53-59.

## ANEXOS

### ANEXO N° 01: Matriz de Consistencia

Problema de Investigación	Hipótesis	Variables	Objetivos	Diseño, Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos de Medición
<p>¿De qué manera incide la Auditoría Operativa en el área de operaciones en la gestión Administrativa de la Empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. ubicada en el distrito de Bambamarca, Cajamarca año 2019?</p>	<p>La Auditoría Operativa incide directamente en la gestión administrativa de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. ubicada en el distrito de Bambamarca en el año 2019</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• VARIABLE 1 AUDITORÍA OPERATIVA</li> <li>• VARIABLE 2 GESTIÓN ADMINISTRATIVA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo General. Determinar de qué manera la auditoría operativa incide en la gestión administrativa de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. ubicada en el distrito de Bambamarca, 2019.</li> <li>• Objetivos específicos.               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Determinar la eficiencia de los procesos en la gestión administrativa de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L., 2019.</li> <li>➤ Determinar la eficacia de los procesos en la gestión administrativa de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L., 2019</li> <li>➤ Determinar la economicidad de los procesos en la gestión</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño. No experimental, transversal, correlacional.</li> <li>• Población. Áreas funcionales de la empresa de Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. ubicada en el distrito de Bambamarca, 2019.</li> <li>• Muestra. Áreas funcionales de la empresa Transparencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnicas.               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Observación</li> <li>➤ Análisis documental</li> </ul> </li> <li>• Instrumentos.               <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ficha de observación.</li> <li>➤ Cuestionario.</li> </ul> </li> </ul>

			administrativa de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L., 2019.	Integral de Desarrollo S.R.L. ubicada en el distrito de Bambamarca, 2019.	
--	--	--	---	---	--

Variable a investigar		Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1	Auditoría Operativa	Gray y Manson (2008) definen auditoría operativa como un término usado para mostrar que la auditoría interna moderna se refiere a toda la organización y no solo a finanzas y contabilidad, por lo tanto audita operaciones en general, incluyendo producción, personal, publicidad e investigación y desarrollo . Abarca auditorías de eficiencia y eficacia. (p. 26)	<b>Eficiencia</b>	Objetivos y metas Riesgos Controles	1, 2, 3, 4, 5
			<b>Eficacia</b>	Recursos Presupuestados Riesgos Financieros y Económicos Información y comunicación	6, 7, 8, 9, 10
			<b>Economicidad</b>	Recursos económicos Razones Financieras	11, 12, 13, 14, 15
Variable 2	Gestión administrativa	Es el conjunto de acciones mediante las cuales los directivos desarrollan sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: planear, organizar, dirigir, coordinar, controlar. (Santillán&Villanueva, 2013)	<b>Planificación</b>	Misión Visión Objetivos Metas Políticas Procedimientos	1, 2, 18, 19, 35

			<b>Organización</b>	División y distribución de funciones. Estructura organizacional Recursos humanos	3, 4, 20, 21, 36, 37
			<b>Dirección</b>	Toma de decisiones Comunicación	5, 6, 7, 22, 38, 39, 40
			<b>Control</b>	Sistemas Herramientas	8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 41, 42, 43

**ANEXO N° 03: Cuestionario Auditoria Operativa y Proceso Administrativo.**

**AUDITORIA OPERATIVA Y GESTION ADMINISTRATIVA**

La presente encuesta es realizada con el fin de Ejecutar la Auditoría Operativa mediante un examen sistemático al control interno del área de logística para determinar el nivel de eficiencia en sus procedimientos y cumplimientos de las políticas de la empresa, para así poder determinar la incidencia en la gestión administrativa

**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		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El desarrollo empresarial, es importante el crecimiento económico?	X		

1	SI
2	NO

AUDITORIA OPERATIVA		Respuestas		
N°	Items	SI	NO	OBSERVACIONES
<b>EFICIENCIA</b>				
1	¿La empresa cuenta con objetivos y metas establecidas en sus planes y programas?			
2	¿Se han identificado y administrado los riesgos existentes en las diferentes áreas administrativas y operativas?			
3	¿Se han establecido controles preventivos para establecer veracidad de los resultados económicos y financieros de la empresa?			
4	¿Se comunica en su oportunidad, mediante uso de informes de gestión, los resultados obtenidos para su evaluación?			
5	¿Se evalúan los resultados para establecer el grado de cumplimiento de los objetivos y metas alcanzadas en el periodo?			

EFICACIA		SI	NO	OBSERVACIONES
6	¿La empresa cuenta con recursos humanos capacitados, recursos financieros presupuestados y recursos materiales controlados para el cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales?			
7	¿Se ha identificado los riesgos financieros y económicos relacionados a la probabilidad e impacto?			
8	¿Se realiza seguimientos y controles del uso de los recursos utilizados por la empresa en el cumplimiento de sus actividades?			
9	¿Se informa y comunican, mediante uso de procedimientos, las medidas necesarias para un mejor uso de los recursos económicos y financieros a los colaboradores?			
10	¿Se evalúa el uso adecuado de los recursos financieros, materiales y humanos?			
ECONOMICIDAD		SI	NO	OBSERVACIONES
11	¿La empresa cuenta con suficientes recursos económicos para el cumplimiento de sus objetivos empresariales?			
12	¿Se han identificado y administrado los riesgos de liquidez, solvencia, endeudamiento y rentabilidad?			
13	¿Se realiza un seguimiento del grado de liquidez, solvencia, endeudamiento y rentabilidad?			
14	¿Se informan oportunamente a la Junta los propietarios sobre las posibles contingencias económicas para la toma de decisiones?			
15	¿Se evalúan los resultados económicos mediante el uso de indicadores económicos?			

EFICIENCIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA				
PLANEACIÓN		SI	NO	OBSERVACIONES
1	¿Existen documentación clara y concisa donde se consigne los objetivos de la organización?			
2	¿En cada área de la organización se fijan metas de acuerdo a la actividad realizada?			
ORGANIZACIÓN		SI	NO	OBSERVACIONES
3	¿La gerencia ha difundido y es de conocimiento del personal de los objetivos que persigue?			
4	¿Se hace de conocimiento del personal de los riesgos identificados que puedan afectar a los objetivos de la organización?			
DIRECCIÓN		SI	NO	OBSERVACIONES

5	¿La gerencia aclara las dudas y difunde las modificaciones respecto a los objetivos que persigue la organización?			
6	¿Se realiza un seguimiento de los riesgos identificados?			
7	¿Las metas están enfocadas de acuerdo a cada objetivo?			
	CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES
8	¿Los sistemas de control permiten identificar posibles fraudes?			
9	¿Existe registro respecto a los objetivos y riesgos identificados?			
10	¿Están claramente definido los procedimientos de autorización y aprobación de las actividades diarias de cada responsable del área?			
11	¿La organización cuenta con procedimiento para la rendición de cuenta (caja, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, inventarios)?			
12	¿Los activos y archivos de la organización se encuentran debidamente protegidos?			
13	¿La gerencia realiza inventarios periódicos comparando los resultados con los registros físicos?			
14	¿Existe restricción al personal no autorizado en las áreas donde pueda ser propenso de pérdida?			
15	¿Se tiene identificado los gastos y costos en que incurre cada área de la organización?			
16	¿En la organización cuenta con controles y tecnología adecuada que permitan alcanzar los objetivos de la empresa?			
17	¿Los encargados de cada área realizan la verificación del cumplimiento de los procesos de acuerdo a los objetivos de la organización?			
<b>EFICACIA EN LA GESTION ADMINISTRATIVA</b>				
	PLANEACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
18	¿Están definidos los procedimientos para llevar acabo cada actividad en cada área de la organización?			
19	¿Los procedimientos están documentados?			
	ORGANIZACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
20	¿Los encargados de cada área conocen las actividades de control con las que cuenta la empresa?			

21	¿La gerencia se encargó de capacitar al personal de cada área para la aplicación correcta de los procedimientos?			
	DIRECCIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
22	¿La gerencia comunica al personal las modificaciones que se dan a las actividades de control?			
	CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES
23	¿La gerencia supervisa que los controles y tecnología funcionen adecuadamente?			
24	¿La gerencia realiza supervisiones para verificar el cumplimiento de los procedimientos?			
25	¿Existe algún sistema informático para el diseño y elaboración de los procedimientos?			
26	¿Considera que los procedimientos ayudan en el proceso de toma de decisiones?			
27	¿Existe un sistema de control en la organización?			
28	¿Se tiene identificado los costos en que incurre cada área de la organización?			
29	¿Los encargados de cada área brindan la información detallada y oportuna a la gerencia para la toma de decisiones?			
30	¿La información emitida por los encargados de cada área ayuda al funcionamiento del control interno?			
31	¿La organización ha implementado canales de comunicación interna que permite que la información fluya de manera clara, ordenada y oportuna entre los colaboradores?			
32	¿La organización cuenta con mecanismos para la denuncia de actos indebidos por parte del personal de cada área?			
33	¿Se dan a conocer el cumplimiento de los objetivos?			
34	¿Los canales de comunicación externa brindan apoyo para el funcionamiento del control interno?			
<b>ECONOMICIDAD EN LA GESTION ADMINISTRATIVA.</b>				
	PLANEACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
35	¿La organización cuenta con redes de información computarizada?			
	ORGANIZACIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
36	¿Considera que el proceso de comunicación es abierto?			
37	¿La organización cuenta con mecanismos de comunicación interna y externa?			

	DIRECCIÓN	SI	NO	OBSERVACIONES
38	¿La gerencia brinda capacitación para mejorar las comunicaciones?			
39	¿Entiende usted con claridad el flujo y contenido de la comunicación en la organización?			
40	El área encargada del control interno realiza supervisiones periódicas para verificar el cumplimiento de los objetivos?			
	CONTROL	SI	NO	OBSERVACIONES
41	¿Se evalúa al personal de cada área de acuerdo al cumplimiento de objetivos trazados?			
42	¿Se comunica oportunamente las deficiencias detectadas para aplicar medidas correctivas?			
43	¿Las supervisiones que realiza la gerencia quedan plasmadas en algún reporte para la comunicación posterior a al encargado del área ?			



**ANEXO N°05: Ficha de entrevista de la empresa Tranide S.R.L.**

**GUIA DE ENTREVISTA REALIZADA A LA GERENTE DE LA EMPRESA**

1. ¿Desde cuándo está funcionando la organización?
2. ¿Cuenta la organización con un sistema de control interno implementado?
3. ¿Cuántas áreas funcionan en la organización?
4. ¿En la organización se cuenta con el personal suficiente en cada área?
5. ¿Cuándo se realiza la contratación de personal nuevo existe un proceso de reclutamiento?
6. ¿Cuándo se detecta inconductas por parte de los colaboradores, son sancionados?, ¿De qué forma?
7. ¿Se brinda capacitación al personal?, ¿Con que frecuencia?
8. ¿La organización cuenta con objetivos documentados?
9. ¿Quiénes participaron en la elaboración de la misión, visión y de los objetivos?
10. ¿Existen algún sistema informático?
11. En caso de positiva la respuesta. ¿Quiénes tienen acceso al sistema de información?
12. ¿En las áreas de la organización se han identificado los riesgos internos y externos?
13. ¿Existen procedimientos para dar respuestas a los riesgos?
14. ¿La información que brinda el encargado de cada área, son analizadas para luego tomar decisiones?
15. ¿El personal sabe a quién reportar cualquier inconveniente en el desarrollo de sus actividades?
16. ¿Existen canales de comunicación debidamente documentados?
17. ¿Se realiza supervisiones inopinadas a las áreas de la organización?
18. ¿Las áreas de la organización cumplen las metas?

Validado por C.P.C.



Gladis Zegarra Escalante  
DNI. 41293673  
Colegiatura 121595

**ANEXO N° 06:** *Ficha de análisis documental.*

ANÁLISIS DOCUMENTAL				
ÁREA DE ALMACEN				
ITEM	INDICADORES	SI	NO	COMENTARIOS
1	Misión Visión y Valores.			
2	Organigrama.			
3	Existencia de manuales de perfiles de puesto.			
4	Manual de organización y funciones.			
5	Manual de Procedimientos.			
6	Formatos de control.			
7	Documentación de procesos y Actividades.			
8	Reporte de inventarios físicos.			
9	Políticas.			
10	Documentos internos			
TOTAL				

Validado por C.P.C.



Gladis Zegarra Escalante  
D.N.I. 41293673  
Colegiatura 121595

**ANEXO N°07:** *Papel de Trabajo análisis documental Norma Interna.*

EMPRESA:		Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L			N° P/T:	
PROCESO:		Gestión Administrativa			AUDITOR:	
PAPEL DE TRABAJO:		NORMA INTERNA			FECHA:	
N°	DESCRIPCION	SI	PARCIAL	NO	RESPONSABLE	OBSEVACIONES
1	DOCUMENTO DE GESTIÓN					
1.1	ESTATUTO					
1.2	PLAN ESTRATEGICO					
2	DOC. ADMINISTRATIVO					
2.1	MOF(MANUAL DE ORGANIZACIONES Y FUNCIONES)					
2.2	ROF(REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES)					
2.3	RIT(REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO)					
3	DOCUMENTO OPERATIVOS					
3.1	MAPROS (MANUAL DE PROCEDIMIENTOS)					
3.2	FORMATOS					
3.3	GUÍAS					
4	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO					
4.1	COMITÉ					
4.2	REGLAMENTOS POR AREAS - EVACUACION-INCENDIOS - PIM					

COMENTARIO	
------------	--

ANEXO N° 08: *Papel de Trabajo Eficiencia.*

<b>AREA</b>	<b>Áreas funcionales</b>	<b>N° P/T</b>	
<b>PAPEL DE TRABAJO</b>	<b>Eficiencia</b>	<b>Auditor</b>	<b>RCRA</b>
<b>OBJETIVO</b>	<b>Determinar el grado de eficiencia en el áreas funcionales</b>	<b>Fecha</b>	<b>20/09/2020</b>

N°	ÁREAS	N°	PROCESOS	TIEMPO EMPLEADO	TIEMPO ESTIMADO	CUMPLIMIENTO					OBSERVACIÓN
						SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA	
1	GERENCIA	1	Representa a la empresa	32.25	30		X				
		2	Elabora los documentos de Gestión	36.3	40			X			
		3	Genera nuevos canales comerciales	25.6	23.4			X			
		4	Planea los resultados Operacionales	15	12			X			
		5	Establece los mecanismos de comunicación adecuados	9.5	25		X				
2	CORDINACIÓN GENERAL	6	Elabora Planes Operativos	25.6	23.4				X		
		7	Gestiona el recurso humano	21.5	20		X				
		8	Capacitación y formación del Recurso Humano	25.3	15		X				
		9	Coordinación con proveedor de energía eléctrica	10	10				X		

		10	Evaluación de cumplimiento de Convenio proveedor de energía eléctrica	15	12			X		
3	ÁREA COMERCIAL	11	Atención al cliente - cobranza	18.3	15			X		
		12	Facturación oportuna	12	8			X		
		13	Flujo de caudales	23	20			X		
		14	Lectura de consumo de suministro eléctrico	62	40			X		
		15	Manejo adecuado de Recursos	20.3	20				X	
4	AREA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	16	Documentos de SyST	36.3	35				X	
		17	Manejo accidentes e incidentes	12.5	10					X
		18	Implementación de norma SyST	52	40				X	
5	ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	19	Servicio de conectividad eléctrica - Urbana	3	3.5			X		
		20	Servicio de conectividad eléctrica - Rural	8	6			X		
		21	Requerimiento de Materiales - Interno	6	5				X	
		22	Programación adecuada de atenciones	2	1					X
		23	Evaluación de calidad del servicio	2	1					
6	ALMACÉN	24	Requerimiento de Materiales - Externo	2.5	3				X	

	25	Revisión de stock.	0.45	1						X	
	26	Requerimiento de materiales faltantes - compra.	1	0.5					X		
	27	Gestión de Almacén	8	6				X			
	28	Prevención de pérdidas, mermas y desmedros	1	1						X	
			<b>486.4</b>	<b>426.8</b>			<b>10</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>28</b>

CUMPLIMIENTO					
ESCALA DE CALIFICACIÓN			PONDERACIÓN		
NUNCA		1			
CASI NUNCA		2			
ALGUNAS VECES	3	3	NUNCA	3	10.71%
CASI SIEMPRE		4	CASI NUNCA	5	17.86%
SIEMPRE		5	ALGUNAS VECES	10	35.71%
RANGO			CASI SIEMPRE	10	35.71%
BAJO		25%	SIEMPRE	0	0.00%
MEDIO		50%	<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>
ALTO		75%			
MUY ALTO		100%			

TIEMPO			
TIEMPO ESTMADO	TIEMPO UTILIZADO	DIFERENCIA	PONDERACIÓN
486.4	426.8	59.6	13.96%
RANGO			
MUY ALTO			25%
ALTO			50%
MEDIO			75%
BAJO			100%

**ANEXO N° 09: Papel de Trabajo Eficacia.**

AREA	Áreas funcionales	N° P/T
------	-------------------	--------

<b>PAPEL DE TRABAJO</b> <b>OBJETIVO</b>	<b>Eficacia</b>	<b>AUDITOR</b>	<b>KCZG</b>
	<b>Determinar el grado de eficacia en las áreas funcionales de la empresa</b>	<b>FECHA</b>	<b>20/09/2020</b>

AREA	PROCESO	CUMPLIMIENTO				OBSERVACION
		Supera lo esperado	Cumple con lo esperado	Por debajo de lo esperado	No cumple lo esperado	
GERENCIA	1 Representa a la empresa	X				
	2 Elabora los documentos de Gestión				X	
	3 Genera nuevos canales comerciales		X			
	4 Planea los resultados Operacionales			X		
	5 Establece los mecanismos de comunicación adecuados		X			
CORDINACIÓN GENERAL	6 Elabora Planes Operativos			X		
	7 Gestiona el recurso humano	X				

	8	Capacitación y formación del Recurso Humano			X		
	9	Cordinación con proveedor de energía eléctrica		X			
	10	Evaluación de cumplimiento de Convenio proveedor de energía eléctrica		X			
ÁREA COMERCIAL	11	Atención al cliente - cobranza		X			
	12	Facturación oportuna		X			
	13	Flujo de caudales		X			
	14	Lectura de consumo de suministro eléctrico			X		
	15	Manejo adecuado de Recursos				X	
AREA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	16	Documentos de SyST		X			
	17	Manejo accidentes e incidentes				X	
	18	Implementación de norma SyST			X		

ÁREA DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA	19	Servicio de conectividad eléctrica - Urbana	X				
	20	Servicio de conectividad eléctrica - Rural	X				
	21	Requerimiento de Materiales - Interno		X			
	22	Programación adecuada de atenciones			X		
	23	Evaluación de calidad del servicio				X	
ÁREA ALMACÉN	24	Requerimiento de Materiales - Externo		X			
	25	Revisión de stock.			X		
	26	Requerimiento de materiales faltantes - compra.			X		
	27	Gestión de Almacén		X			
	28	Prevención de pérdidas, mermas y desmedros				X	
			4	11	8	5	<b>28</b>

ESCALA DE CALIFICACIÓN	
NO CUMPLE	1
POR DEBAJO DE LO ESPERADO	2
CUMPLE LO ESPERADO	3
SUPERA LO ESPERADO	4
CANTIDAD DE PROCESOS	28
<b>TOTAL MÁXIMO</b>	<b>112</b>

RANGO	
BAJO	25%
MEDIO	50%
ALTO	75%
MUY ALTO	100%

PONDERACIÓN		
NO CUMPLE	5	17.86%
POR DEBAJO DE LO ESPERADO	8	28.57%
CUMPLE LO ESPERADO	11	39.29%
SUPERA LO ESPERADO	4	14.29%
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>100%</b>

**ANEXO N° 10: *Papel de Trabajo Economicidad.***

<b>AREA PAPEL DE TRABAJO</b>	<b>ÁREAS FUNCIONALES</b>	<b>N° P/T</b>	
	Economicidad	<b>AUDITOR</b>	RCRA
	<b>OBJETIVO</b> Determinar el grado de economicidad en las áreas usuarias	<b>FECHA</b>	20/09/2020

<b>N°</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>VALORES</b>
1	Gasto proyectado	S/ 245,630.00
2	Gasto Real ejecutado	S/ 258,690.00
3	Diferencia Real	S/ 13,060.00 -
<b>Economicidad</b>		<b>105%</b>
<b>Variación</b>		<b>5%</b>
<b>OBSERVACIÓN</b>		

<b>RANGO</b>	
MUY BUENO	<b>25%</b>
BUENO	<b>50%</b>
MEDIO	<b>75%</b>
BAJO	<b>100%</b>

**ANEXO N°11:** *Nivel de medición correlacional de las variables.*

-1	Correlación negativo perfecta
-0,99 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,89 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,74 a -0,50	Correlación negativa media
-0,49 a -0,25	Correlación negativa débil
-0,24 a -0,10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0,24 a +0,10	Correlación positiva muy débil
+0,49 a +0,25	<i>Correlación positiva débil</i>
<b>+0,74 a +0,50</b>	<b>Correlación positiva media</b>
+0,89 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,99 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+1	Correlación positiva perfecta

La correlación de Pearson señala, que el P-valor = 0,000 < 0.05 (ver tabla 4), por lo que el resultado es significativo al 95% de confianza estadística. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis de la investigación: existe una relación directa significativa entre Auditoría Operativa y la gestión administrativa de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. La magnitud de esta correlación es de 78,20 % (0,782), correspondiente a una correlación positiva débil. El coeficiente de determinación ( $R_2$ ) indica que la variable Auditoría Operativa explica a la variable Ejecución eficiente en los procedimientos en un 20,10 %, el 79.90 % restante se debe a otras variables (que son extrañas). En este estudio no buscamos causalidades, solo verificar la relación entre las variables planeadas en la presente investigación.

**Interpretación:**

La Auditoría Operativa de la empresa, Cajamarca 2019 se relaciona directamente con la gestión administrativa; es decir que, al mejorar la Auditoría Operativa, también se mejora el nivel de la ejecución eficiente de los procedimientos administrativos de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L.

**ANEXO N°12:** *Planeamiento de Auditoria.*

## **EXÁMEN DE AUDITORÍA OPERATIVA**

### **PLANEAMIENTO DE AUDITORIA**

#### **1. Propósito**

Evaluar la eficiencia, eficacia y economicidad de la gestión administrativa en la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. distrito de Bambamarca, en el periodo 2019, en base al control interno, analizando la situación actual del programa, sus documentos de gestión, el control interno, identificando los posibles riesgos y finalizar con una propuesta de recomendaciones para los riesgos identificados, y de esta manera mejorar los procesos administrativos.

#### **2. Alcance**

La auditoría operativa realizada a la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. distrito de Bambamarca, está delimitada y enfocada en la gestión administrativa del periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, la cual será realizada en base a las Normas

Internacionales de Auditoría y los Principios Contables Generalmente Aceptados, utilizando técnicas y herramientas como: observación, entrevistas, cuestionarios e inspecciones.

### **3. Objetivos**

#### **Objetivo General**

- Examinar y evaluar de forma analítica y sistemática los procesos administrativos de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. distrito de Bambamarca para emitir una opinión razonable acerca del grado de eficiencia, eficacia y economicidad de dichos procesos.

#### **Objetivos Específicos**

- Analizar la situación actual de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. distrito de Bambamarca.
- Identificar y valorar los riesgos del área, en base al modelo de control interno en base al COSO 2013.
- Analizar el grado de eficiencia de la gestión administrativa de las áreas funcionales.
- Analizar el grado de eficacia de la gestión administrativa de las áreas funcionales.
- Analizar el grado de economicidad de la gestión administrativa de las áreas funcionales.

### **4. Recursos**

- **Personal**

La presente auditoría será realizada por Zegarra Grandes Katerin Claribel y Ramos Cotrina Richard Antony hacia la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. distrito de Bambamarca.

APELLIDOS Y NOMBRES	FUNCIÓN	CARGO
Zegarra Grández Katerin Claribel	Auditora Principal	Auditor
Ramos Cotrina Richard Antony	Auditor adjunto	Auditor

- **Procesos asignados a los miembros del equipo auditor**

ÁREA			SUPERVISIÓN
ÓRGANO	COMPONENTE ÁREA	PROCESOS	
Empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. distrito de Bambamarca	Áreas Funcionales	Planificación	Zegarra Grández Katerin Claribel
		Organización	
		Dirección	
		Control	

#### 4) Cronograma de Auditoría:

Las tres etapas de la auditoría serán ejecutadas en el lapso de 4 meses. El periodo mencionado se efectuará desde el 01 de junio del 2020 al 30 de setiembre del 2020, divididas por etapas y actividades de la siguiente manera:

ETAPAS	TIEMPO		TIEMPO DE AUDITORÍA (DÍAS HÁBILES)
	FECHA DE INICIO	FECHA DE TÉRMINO	
<b>Planificación</b>	01/06/2020	30/06/2020	1 mes
Plan de Auditoría.	01/06/2020	07/06/2020	
Compromiso.	08/06/2020	14/06/2020	
Programa de Auditoría.	15/06/2020	30/06/2020	

<b>Ejecución</b>	01/07/2020	31/08/2020	2 meses
Técnicas de obtención de información.	01/07/2020	12/07/2020	
Papeles de Trabajo.	13/07/2020	02/08/2020	
Evidencia de Auditoría.	03/08/2020	16/08/2020	
Observaciones de auditoria	17/08/2020	31/08/2020	
<b>Informe</b>	01/09/2020	30/09/2020	1 mes
Discusión.	01/09/2020	06/09/2020	
Proponer recomendaciones.	07/09/2020	13/09/2020	
Elaboración del Informe de Auditoría.	14/09/2020	30/09/2020	
<b>TOTAL DE DÍAS TRABAJADOS</b>			<b>4 meses</b>

### 5) Programa de Auditoría:

#### - Programa Preliminar de Auditoría

<b>PROGRAMA PRELIMINAR DE AUDITORIA OPERATIVA</b>				
<b>ENTIDAD:</b>	EMPRESA TRANSPARENCIA INTEGRAL DE DESARROLLO S.R.L.	<b>LUGAR:</b>	Cajamarca	
<b>ÁREA:</b>	ÁREAS FUNCIONALES			
<b>OBJETIVO:</b>	Conocer a la entidad que será auditada y obtener información.			
N°	PROCEDIMIENTO	REF. P/T	Responsable	FECHA
1	Visita de Observación - Análisis de la situación actual de la entidad.	P.T. 1.1	R.R	01/07/2020
		P.T. 1.2		
2	Obtención de información	P.T. 1.3	R.R	01/07/2020
		P.T. 1.4		
3	Determinación de objetivos	P.T. 1.5	R.R	01/07/2020
		P.T. 1.6		
		P.T. 1.7		
		P.T. 1.8		
4	Análisis de factores Externos e Internos	P.T. 1.9	R.R	01/07/2020
		P.T. 1.10		
<b>ELABORADO:</b> Ramos Cotrina Richard Antony				
<b>SUPERVISADO:</b> Zegarra Grández Katerin Claribel				

**ANEXO 17: Informe de Auditoría.**

**INFORME DE AUDITORIA**

Sr(es). EMPRESA TRANSPARENCIA INTEGRAL DE DESARROLLO S.R.L.

Se ha realizado la presente auditoría de gestión en base a la normativa vigente de EMPRESA TRANSPARENCIA INTEGRAL DE DESARROLLO S.R.L. – BAMBAMARCA enfocada en la gestión administrativa, se evaluaron sus procesos basados en el control interno, y así analizar los resultados en los cuales se pueda identificar oportunidades de mejora.

**1. PROPÓSITO**

Evaluar la eficiencia, eficacia y economicidad de los procesos de la EMPRESA TRANSPARENCIA INTEGRAL DE DESARROLLO S.R.L. – BAMBAMARCA en base al control interno, analizando la situación actual, documentos de gestión, el control interno, identificando los posibles riesgos y finalizar con una propuesta de recomendaciones para las observaciones de auditoría identificadas, y de esta manera mejorar la gestión administrativa.

**2. ALCANCE**

La auditoría operativa realizada a la EMPRESA TRANSPARENCIA INTEGRAL DE DESARROLLO S.R.L. – BAMBAMARCA, está delimitada y enfocada en la gestión administrativa en sus diferentes áreas funcionales, en el periodo del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, la cual será realizada en base a las Normas Internacionales de Auditoría y los Principios Contables Generalmente Aceptados, utilizando técnicas y herramientas como: observación, entrevistas, cuestionarios e inspecciones.

**3. COMPROMISO**

La Auditoría fue realizada a la EMPRESA TRANSPARENCIA INTEGRAL DE DESARROLLO S.R.L. – BAMBAMARCA, está delimitada y enfocada en la gestión administrativa, en la cual se hizo uso de la información proporcionada por la entidad, la cual fue usada adecuadamente y con total confidencialidad, respaldada por el Código de Ética Profesional del Contador Público, código que fue cumplido en su totalidad. Además, de usar los Principios Contables Generalmente Aceptados y las Normas Internacionales de Auditoría que permiten realizar las etapas de auditoría adecuadamente.

**4. OBJETIVOS**

Objetivo General

- Examinar y evaluar de forma analítica y sistemática los procesos administrativos de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. distrito de Bambamarca para

emitir una opinión razonable acerca del grado de eficiencia, eficacia y economicidad de dichos procesos.

#### Objetivos Específicos

- Analizar la situación actual de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. distrito de Bambamarca.
- Identificar y valorar los riesgos del área, en base al modelo de control interno en base al COSO 2013.
- Analizar el grado de eficiencia de la gestión administrativa de las áreas funcionales.
- Analizar el grado de eficacia de la gestión administrativa de las áreas funcionales.
- Analizar el grado de economicidad de la gestión administrativa de las áreas funcionales.

#### 5. DICTAMEN

##### DICTAMEN CON SALVEDADES

Se realizaron exámenes de acuerdo a las Normas Internacional de Auditoría (NIAs), las cuales nos muestran que la auditoria será realizada de tal manera que permita obtener una seguridad razonable de los procesos administrativos del área de Ejecución de Proyectos.

La auditoría operativa tiene como propósito realizar una evaluación sobre el desempeño de la institución cuyo fin es el mejoramiento de su gestión y así comprobar el cumplimiento de las metas trazadas por el plan operativo con la finalización de una opinión independiente y profesional.

Considero que mi examen proporciona una base razonable para sustentar mi opinión.

En mi opinión, la gestión administrativa de las áreas funcionales de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L son eficientes, eficaces y económicas en lo que respecta a gestión administrativa de sus áreas funcionales. Así mismo se le suma una valoración de eficacia al control interno dado que cumple con un 62.16% según el coso 2013, evidenciado en el P/T N° 2.3.

#### 6. CONTROL INTERNO:

Basados en la evidencia recogida, la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. distrito de Bambamarca contiene deficiencias en los procesos operativos de compras, almacén y requerimientos. Entre las deficiencias, destacan la falta de cumplimiento de las normas internas o externas y en algunos casos la inexistencia de lineamientos de puntuales para alguna actividad específica de los procesos.

En nuestra opinión, los procesos operativos de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. distrito de Bambamarca. no se realizan de manera correcta y perjudican el desarrollo de las actividades de la organización.

- Los informes de trabajo en campo difieren con las ordenes de servicio técnico es un riesgo moderado, debido a que la información no llega oportunamente generando retrasos en los procesos. Por lo que se recomienda realizar visitas de campo de manera mensual o trimestral.
- Las firmas en las actas de servicio difieren de las del DNI es un riesgo aceptable, debido al error humano lo cual genera retrasos en los procesos. Por lo que se recomienda realizar una revisión de datos previamente al envío del documento interno.
- La valorización del servicio no se encuentre de acuerdo a la realidad es un riesgo importante, debido al error humano lo cual genera retrasos en la obra. Por lo que se recomienda capacitar en cotizaciones más al contratista.
- Robo del dinero es un riesgo moderado, debido a que el dinero sea destinado a otras actividades. Por lo que se recomienda tener un detalle de los proveedores.
- Liquidaciones sean inexactas es un riesgo tolerable, debido a que los comprobantes puedan sean falsos o adulterados y el error humano lo cual genera sanciones. Por lo que se recomienda realizar una previa revisión de datos antes del envío del documento.
- Los servicios de distribución eléctrica presentan defectos posteriores es un riesgo moderado, debido a que la obra haya sido ejecutada con malos materiales (baja calidad) lo cual genera sanciones. Por lo que se recomienda asegurarse que el proveedor entregue la compra en el tiempo y calidad acordada.

## 7. OBSERVACIONES:

Se detectó 03 observaciones de auditoría, las cuales serán detalladas a continuación:

Se han detectado 3 observaciones en la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L. dentro de los procesos examinados.

Título: Incumplimiento en el uso de equipos de protección personal en área distribución eléctrica.

En ocasiones frecuentes los trabajadores área de distribución eléctrica sin el equipo de protección personal, exponiendo su integridad física de manera irresponsable, obviando la Ley 29783 Artículo 21. Las medidas de prevención y protección del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Esto es causado por la falta de control en el almacén de la empresa efectuando inseguridad del personal que labora en el almacén.

Recomendación: Establecer un manual de seguridad del área distribución eléctrica en el que se indique el uso obligatorio de implementos de seguridad para el almacenero y demás personal que ingrese a almacén.

Título: Incumplimiento del procedimiento de adquisiciones

No se respetan los criterios establecidos en el procedimiento de adquisiciones para la selección de proveedores obviando el procedimiento de compras - Norma Interna, esto originado por la falta de acciones de control y verificación de cumplimiento del procedimiento. Lo que origina un proveedor seleccionado que no reúne las características necesarias para ser seleccionado.

Recomendación: Realizar auditorías de cumplimiento y financieras al área de compras con una periodicidad de cada 1 año.

Título: Incumplimiento de parte del procedimiento de almacén

La actividad de clasificación de inventarios no se cumple, por lo general, se ubican los materiales según la hora o fecha de recepción. Obviando el Procedimiento de compras - Norma Interna, esto debido a la falta de controles existentes en el proceso de almacén, originando confusión en el momento de buscar materiales requeridos.

Recomendación: Implementar un sistema de clasificación de inventarios en almacén.

## 8. CONCLUSIONES:

Según la auditoría realizada a la gestión administrativa de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L., se puede concluir que la eficiencia, eficacia y economicidad en la gestión administrativa en sus áreas funcionales es positiva

- La presente auditoría operativa permitió emitir una opinión de los procesos de requerimientos, compras y almacén de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L., enfatizando el grado de eficiencia, eficacia y economicidad mediante el enfoque del control interno.
- Se logró determinar la existencia parcial de procedimientos y la inexistencia de políticas, principalmente enfocadas al proceso de distribución eléctrica.
- Se verificó el cumplimiento de los procedimientos, evidenciando casos de incumplimiento los procesos evaluados, esto generado principalmente por la falta de actividades de control dirigidas a los procesos.
- Se determinó un nivel bajo de eficacia de los procesos a través de recojo de evidencia, debido a la carencia de cumplimiento de objetivos.
- Se determinó un nivel bajo de eficiencia en los procesos auditados, debido a la gestión incompleta de recursos disponibles en la entidad.

- Se evidenció un nivel bajo de economicidad en los procesos, respaldados en la construcción de evidencia con respecto a la relación de precio – calidad.

9. RECOMENDACIONES:

- Implementar un área de auditoría interna para el desarrollo de control financiero, interno, operativo y de gestión.
- Implementar un código de ética que permita garantizar un buen ambiente de control a través de los valores institucionales con el enfoque del Marco Integrado de Control Interno COSO III.
- Implementar un manual del control interno para cada la entidad teniendo en cuenta las observaciones realizadas, a través del enfoque del Marco Integrado de Control Interno COSO III.
- Establecer un cronograma de inventario en el procedimiento de almacén, basados en las acciones de control propuestas y con una periodicidad cercana que no supere los 6 meses.

*ANEXO N°18: Matriz de Riesgo de Auditoría.*

<i>Matriz de riesgo</i>		<b>PROBABILIDAD</b>				
		<i>Raro</i> 1	<i>Poco probable</i> 2	<i>Probable</i> 3	<i>Muy probable</i> 4	<i>Casi seguro</i> 5
<b>IMPACTO</b>	<i>Despreciable</i> 1	<i>Bajo</i>	<i>Bajo</i>	<i>Bajo</i>	<i>Medio</i>	<i>Medio</i>
	<i>Menores</i> 2	<i>Bajo</i>	<i>Bajo</i> <i>R18,R19,R20</i>	<i>Medio</i> <i>R13,R14,R15,R17</i>	<i>Medio</i>	<i>Medio</i>
	<i>Moderadas</i> 3	<i>Medio</i>	<i>Medio</i> <i>R16</i>	<i>Medio</i> <i>R7,R8,R9,R10</i>	<i>Alto</i>	<i>Alto</i>
	<i>Mayores</i> 4	<i>Medio</i>	<i>Medio</i> <i>R11,R12</i>	<i>Alto</i> <i>R5,R6</i>	<i>Alto</i> <i>R1, R2, R3</i>	<i>Muy alto</i>
	<i>Catastróficas</i> 5	<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	<i>Alto</i> <i>R4</i>	<i>Muy alto</i>	<i>Muy alto</i>

**ANEXO N°19: Mapa de Riesgo de Auditoría.**

EMPRESA		LA EMPRESA TRANSPARENCIA INTEGRAL DE DESARROLLO S.R.L.											CÓDIGO P.T.	MR-2019		
NORMBRE P.T.		Mapa de Riesgos											AUDITOR	KZG		
OBJETIVO		Establecer actividades de control a los riesgos identificados, teniendo en cuenta enfoques de valoración, tipo de riesgo, causa y origen											FECHA	12/06/2019		
N°	PROCESO	RIESGO	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				TIPO DE RIESGO	RESPONSABLE	ORIGEN	ACCIONES DE CONTROL	TIPO DE CONTROL	PLAZO	RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIÓN	
				Probabilidad	Impacto	Total	Calificación									
1	GERENCIA - TOMA DE DECISIONES	Pérdida de licitación para renovar concesión como proveedor del servicio eléctrico	Se licita periódicamente, la concesión como proveedor del servicio eléctrico, en la provincia de Hualgayoc	4	4	16	Alto	Riesgo de Control	Gerencia	Falta de documentos de gestión o planeamiento o estratégico.	Desarrollo de documentos de gestión y planeamiento o estratégico - fijar políticas	Preventivo	3 meses	10%	-	
2	ADQUISICIONES	Probabilidad de retraso en la gestión de compras	Compras realizadas fuera del plazo establecido.	4	4	16	Alto	Riesgo de Control	Coordinador General	Compras realizadas fuera del plazo establecido.	Establecer un programa de sanciones a la comisión evaluadora de cotizaciones por retazos fuera del plazo.	Correctivo	3 meses	10%	-	
3	ADQUISICIONES	Selección inadecuada de proveedores	Selección de proveedores sin previa evaluación.	4	4	16	Alto	Riesgo de Control	Coordinador General	Selección de proveedores sin previa evaluación.	Implementar un procedimiento de selección de proveedores , priorizando	Correctivo	3 meses	10%	-	

											critérios de calidad y costo.					
4	<b>GESTIÓN DE SEGURIDAD</b>	Incendio en planta	Mal control o deterioro de mangueras y válvulas. Fugas de combustible. Malas instalaciones.	3	5	15	Alto	Riesgo de Control	Jefe área de Seguridad y Salud en el Trabajo			Correctivo	3 meses	10%	-	-
5	<b>GERENCIA - TOMA DE DECISIONES</b>	Falta de liquidez o endeudamiento significativo por inversiones inadecuadas	se pretende hacer una serie de inversiones para la ampliación en la prestación del servicio y la compra de activo fijo	3	4	12	Alto	Riesgo de Control	Gerencia	Falta de documentos de gestión o planeamiento estratégico.	Establecer una política dentro de la empresa, para el endeudamiento de capital.	Preventivo	3 meses	10%	-	-
6	<b>ADQUISICIONES</b>	Omisión de criterios de selección de proveedores	Selección de proveedores sin previa evaluación.	3	4	12	Alto	Riesgo de Control	Coordinador General	Selección de proveedores sin previa evaluación.	Implementar un procedimiento de selección de proveedores, priorizando criterios de calidad y costo.	Preventivo	3 meses	10%	-	-
7	<b>ADQUISICIONES</b>	Dolo	Intereses particulares que hacen que se seleccione un determinado proveedor.	3	3	9	Medio	Riesgo de Control	Coordinador General	Intereses particulares que hacen que se seleccione un determinado proveedor.	Establecer un manual de abstención de evaluador en el caso de conflicto de intereses.	Preventivo	3 meses	10%	-	-

8	ALMACENAMIENTO	Probabilidad de incidentes y accidentes	Uso inadecuado o inexistente de equipos de protección personal.	3	3	9	Medio	Riesgo de Control	Almacenero	Uso inadecuado o inexistente de equipos de protección personal.	Elaborar un procedimiento de clasificación de materiales en almacén.	Preventivo	3 meses	10%	-	-
9	ALMACENAMIENTO	Control inadecuado de tickets de entrada y salida de materiales	Los tickets requeridos en almacén para entradas y salidas de recursos no son archivados en ocasiones.	3	3	9	Medio	Riesgo de Control	Almacenero	Los tickets requeridos en almacén para entradas y salidas de recursos no son archivados en ocasiones.	Elaborar un procedimiento de control de tickets.	Correctivo	3 meses	10%	-	-
10	GESTIÓN DE SEGURIDAD	Accidentes de trabajo y/o demoras en producción.	*Uso inadecuado de equipos de seguridad. *Ingreso de personal no apto según perfil del puesto. *Falta de capacitación.	3	3	9	Medio	Riesgo inherente	Jefe área de Seguridad y Salud en el Trabajo	No se cumple con la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo		Preventivo	3 meses	10%	-	-
11	ALMACENAMIENTO	Probabilidad de retraso en el despacho de materiales	Demora excesiva en el despacho de materiales.	2	4	8	Medio	Riesgo de Control	Almacenero	Demora excesiva en el despacho de materiales.	Establecer un cronograma de tiempos de despacho.	Correctivo	3 meses	10%	-	-
12	ALMACENAMIENTO	Pérdida o robo de materiales	Por descuido se pierden los materiales de almacén o campamento	2	4	8	Medio	Riesgo de Control	Almacenero	Por descuido se pierden los materiales de almacén o campamento.	Establecer un sistema de vigilancia mediante personal interno o contratar un tercero.	Preventivo	3 meses	10%	-	-

13	<b>DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA</b>	Probabilidad de errores en el llenado de formatos de requerimientos	Casillas del requerimiento o llenadas de manera incorrecta o con borrones y enmendaduras.	3	2	6	Medio	Riesgo inherente	Jefe Área de distribución eléctrica	Casillas del requerimiento o llenadas de manera incorrecta o con borrones y enmendaduras.	Establecer un manual de elaboración de requerimientos y prevención de errores.	Preventivo	3 meses	10%	-	-
14	<b>DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA</b>	Solicitudes de requerimientos incompletas en temas burocráticos	Falta de sellos, visados y otras formalidades en los requerimientos.	3	2	6	Medio	Riesgo inherente	Jefe Área de distribución eléctrica	Falta de sellos, visados y otras formalidades en los requerimientos.	Establecer un manual de elaboración de requerimientos y prevención de errores.	Preventivo	3 meses	10%	-	-
15	<b>GESTIÓN DE SEGURIDAD</b>	Baja satisfacción, desconfianza y pérdida de trabajadores	Los balones pueden no presentar el peso exacto. Mal envasado del producto. Posibles fugas de gas.	3	2	6	Medio	Riesgo inherente	Jefe área de Seguridad y Salud en el Trabajo	Trabajo de riesgo en campo	Establecer un procedimiento de capacitación y sensibilización de los trabajadores	Preventivo	3 meses	10%	-	-
16	<b>DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA</b>	Demora en la productividad.	Mal peso de balones vacíos y tara, no existir control y/o supervisión adecuada. Rotación constante del personal	2	3	6	Medio	Riesgo de Control	Jefe Área de distribución eléctrica	Retraso en la entrega de materiales	Establecer un programa para el requerimiento de materiales del contratante - Chota	Preventivo	3 meses	10%	-	-
17	<b>DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA</b>	Rotación constante del personal. Baja productividad	Demora en la producción e incremento de costos, conflictos	3	2	6	Medio	Riesgo inherente	Jefe Área de distribución eléctrica	Personal adquiere conocimientos en la práctica	Política de Personal con inducción y capacitación de los	Preventivo	3 meses	10%	-	-

											colaboradores					
18	<b>DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA</b>	Reutilización de formatos	Probabilidad de indicaciones, características o criterios desfasados o erróneos.	2	2	4	Bajo	Riesgo de Control	Jefe Área de distribución eléctrica	Probabilidad de indicaciones, características o criterios desfasados o erróneos.	Establecer un manual de elaboración de requerimientos y prevención de errores.	Preventivo	3 meses	10%	-	-
19	<b>DISTRIBUCIÓN ELÉCTRICA</b>	Probabilidad de inexistencia de requerimientos mínimos	Falta de requisitos o características mínimas para la selección de un producto.	2	2	4	Bajo	Riesgo de Control	Usuario del requerimiento	Falta de requisitos o características mínimas para la selección de un producto.	Establecer un manual de elaboración de requerimientos y prevención de errores.	Preventivo	3 meses	10%	-	-
20	<b>GESTIÓN DE SEGURIDAD</b>	Pérdida del equipos de seguridad personal para trabajo de campo	Posible incumplimiento en la producción programada.	2	2	4	Bajo	Riesgo de Control	Jefe área de Seguridad y Salud en el Trabajo	Falta de control	Política de Personal con inducción y capacitación de los colaboradores	Preventivo	3 meses	10%	-	-