

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**TESIS**

**AUDITORIA OPERATIVA Y GESTIÓN  
ADMINISTRATIVA EN LOS COLABORADORES DE  
LAS EMPRESAS COMERCIALES DEL DISTRITO DE  
MIRAFLORES, 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR  
PÚBLICO**

**AUTOR:**

**HELEN GRISSEL RONDAN MARQUEZ**

**CÓDIGO ORCID: 0000-0001-9220-0752**

**ASESOR:**

**Dr. FERNANDO ESTEBAN NÚÑEZ VARA**

**CÓDIGO ORCID: 0000-003-4054-9674**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORIA**

**LIMA, PERÚ**

**MARZO, 2022**

## Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por darme la fortaleza,  
salud y sabiduría para poder culminar el presente  
trabajo de investigación.

A mi madre por su apoyo incondicional en toda  
la culminación de mi carrera profesional, así  
como mis hermanos.

Gracias a ellos por la comprensión, su amor, los  
consejos y soporte que me brindaron en toda mi  
vida.

## **Agradecimiento**

Agradezco a todas aquellas personas que me apoyaron e hicieron posible la elaboración del presente trabajo, a la Universidad Peruana de las Américas por su constante apoyo a través de los docentes para el culminó de mi carrera y a mi asesor el Dr. Nuñez Vara Fernando por su orientación que me ayudaron al desarrollo de este trabajo de investigación.

## Resumen

La presente tesis que tiene como título: La Auditoria Operativa y Gestión Administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022, tuvo como objetivo general determinar la relación entre auditoria operativa y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022. El tipo de investigación es correlacional, se aplicó el diseño de investigación no experimental y transversal, de enfoque cuantitativo, la técnica e instrumento de recolección de datos empleado es el cuestionario de 40 items tipo Likert .Para el tamaño de la población se consideró a un estimado de 100 empresas comerciales del distrito de Miraflores y una muestra por conveniencia de 26 colaboradores de 20 empresas comerciales distintas del distrito de Miraflores. Como resultado según la correlación del Rho de Spearman fue de ,811 con un nivel de error de 0.01, y la significancia es de 0,000, el cual demostró que si existe correlación entre auditoria operativa y gestión administrativa, el R cuadrado fue de ,706. Se concluye que si existe relación entre auditoria operativa y gestión administrativa de los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022, además se encontro relación en todas las dimensiones de la variable independiente con la variable gestión administrativa , por tanto se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

Palabras Clave: Auditoria operativa, Gestión administrativa.

### **Abstract**

The present thesis that has as title: The Operative Audit and Administrative Management in the collaborators of the commercial companies of the district of Miraflores, 2022, had as general objective to determine the relationship between operational audit and administrative management in the collaborators of the commercial companies of the district de Miraflores, 2022. The type of research is correlational, the non-experimental and cross-sectional research design was applied, with a quantitative approach, the technique and data collection instrument used is the 40-item Likert-type questionnaire. For the size of the The population considered was an estimated 100 commercial companies in the Miraflores district and a convenience sample of 26 employees from 20 different commercial companies in the Miraflores district. As a result, according to the Spearman's Rho correlation, it was .811 with an error level of 0.01, and the significance is 0.000, which showed that if there is a correlation between operational auditing and administrative management, the R square was .706. It is concluded that if there is a relationship between operational audit and administrative management of the collaborators of the commercial companies of the Miraflores district, 2022, in addition, a relationship was found in all the dimensions of the independent variable with the administrative management variable, therefore the hypothesis is accepted. alternative and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Operational audit, Administrative management.

## Índice

<b>Agradecimiento .....</b>	<b>ii</b>
<b>Resumen.....</b>	<b>iii</b>
<b>Abstract.....</b>	<b>iv</b>
<b>Índice.....</b>	<b>v</b>
<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: Planteamiento Del Problema .....</b>	<b>2</b>
1.1. Descripción De La Realidad Del Problema .....	2
1.2. Planeamiento Del Problema .....	4
1.2.1. Problema General .....	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Objetivos De La Investigación .....	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos .....	5
1.4. Justificación e importancia de la investigación.....	5
1.4.1. Justificación Practica .....	5
1.4.2. Justificación Metodológica .....	6
1.4.3. Justificación Práctica .....	6
1.5. Limitaciones .....	6
<b>CAPÍTULO II: Marco Teórico.....</b>	<b>7</b>

2.1	Antecedentes De La Investigación.....	7
2.1.1.	Antecedentes Internacionales.....	7
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	9
2.2	Bases Teóricas.....	11
2.2.1.	Auditoria Operativa. ....	11
2.2.2.	Gestión Administrativa.....	18
2.3	Defenición De Términos Básicos.....	24
<b>CAPÍTULO III: Metodología De La Investigación.....</b>		<b>28</b>
3.1.	Enfoque De La Investigación.....	28
3.2.	Variables.....	28
3.3.	Hipótesis.....	32
3.3.1.	Hipótesis General. ....	32
3.3.2.	Hipótesis Específicas.....	32
3.4.	Tipo De Investigación.....	32
3.5.	Diseño de Investigación. ....	32
3.6.	Población y Muestra.....	33
3.6.1.	Población.....	33
3.6.2.	Muestra. ....	33
3.7.	Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos.....	33
<b>CAPÍTULO IV: Análisis De Resultados.....</b>		<b>36</b>
4.1	Análisis de los Resultados.....	36

4.2	Discusión .....	45
	<b>Conclusiones .....</b>	<b>51</b>
	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>52</b>
	<b>Referencia .....</b>	<b>53</b>
	<b>Apéndices .....</b>	<b>60</b>

**Lista de Tablas**

<i>Tabla 1 Operacionalización de variables</i>	29
<i>Tabla 2 Ficha Técnica 1</i>	30
<i>Tabla 3 Ficha Técnica 2</i>	31
<i>Tabla 4 Alfa de Cronbach de la variable auditoria operativa</i>	34
<i>Tabla 5 Alfa de Cronbach de la variable gestión administrativa</i>	35
<i>Tabla 6 Tabla de Frecuencia de edades</i>	36
<i>Tabla 7 Prueba de normalidad</i>	37
<i>Tabla 8 Cuadro de Correlación</i>	38
<i>Tabla 9 Cuadro de Regresión</i>	41
<i>Tabla 10 Cuadro de coeficientes</i>	42
<i>Tabla 11 Análisis descriptivo V.I Auditoria Operativa</i>	43
<i>Tabla 12 Análisis descriptivo V.D Gestión Administrativa</i>	43

## Lista de Figuras

<i>Figura 1 Tabla de Genero</i> .....	36
<i>Figura 2 Baremo de Auditoria Operativa</i> .....	43
<i>Figura 3 Baremo de Gestión Administrativa</i> .....	44

## **Introducción**

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de determinar la relación entre auditoría operativa y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022, y a partir de los resultados obtenidos realizar una gestión administrativa más eficaz que permita a las empresas desarrollarse de la mejor forma.

La estructura de la investigación tiene los siguientes capítulos:

Capítulo I : Problema de Investigación, se describe la realidad problemática, se realiza el planteamiento del problema general y los problemas específicos, asimismo se plantea los objetivos, la justificación y las limitaciones que se tuvieron en el desarrollo del presente trabajo

Capítulo II: Marco Teórico, se elabora los antecedentes de investigación internacionales y nacionales que se estén vinculadas con las variables de estudio, se presenta las bases teóricas en la cual se realiza la definición de las variables, por último en este capítulo se desarrolla la definición de los términos más empleados durante el proceso de investigación.

Capítulo III: Metodología de la investigación, comprende el diseño de investigación, el enfoque, la población y muestra, como también la técnica e instrumento de recolección de datos que se utiliza para el procesamiento de la información.

Capítulo IV: Resultados, donde se desarrolla el análisis e interpretación de los resultados que se obtuvieron en base a los cuadros estadísticos elaborados por los datos recopilados, igualmente se prepara la discusión de resultados y finalmente se expone los resultados y recomendaciones.

## **CAPÍTULO I: Planteamiento Del Problema**

### **1.1. Descripción De La Realidad Del Problema**

Se conoce que la gestión administrativa en las empresas es de vital importancia para el desarrollo ya sea una pequeña o grande empresa su esencia es la misma el de dirigir, ejecutar y potenciar tareas preparandola para actuar de manera previa a cualquier situación, labor que es adjudicada al gerente administrativo, como es de saber las empresas de todos los paises se han visto impactadas economicamente a raíz de la pandemia causa por la que se vivieron situaciones criticas en todo el mundo, ello dio como consecuencia al cierre de empresas y a otras empresas que lograron mantenerse a flote se vieron impactadas en su rentabilidad o se vieron en la necesidad de realizar cambios en su organización e innovar.

En el distrito de Miraflores, actualmente se puede encontrar diversas empresas que brindan variedad de tipos de servicios, cada una posee una competencia distinta a la otra sin embargo todos buscan el adaptarse y prevalecer en el mercado empresarial, la problemática yace en que no todas las empresas tiene una buena gestión administrativa , podemos encontrar empresas que no cuentan con un organigrama establecido esto hace que no haya una definición clara de las funciones que debe desarrollar cada individuo de la empresa lo que conlleva a una mala comunicación entre trabajadores, que las tomas de decisiones sean ineficientes y aumente los riesgos. Por otra parte esta la falta de planificación, desafortunadamente hay empresarios que dejan de lado esta tarea por ende se enfrentan a situaciones donde las reacciones pueden dar resultados inciertos por lo que la empresa puede no alcanzar los resultados que desea y perder oportunidades. Así mismo hay ocasiones dadas en la que el equipo humano conformado por la empresa carece de una preparación adecuada siendo esta una las fuerzas laborales mas altas también ocasiona deficiencia en la gestión administrativa en cuanto a su desempeño.

El liderazgo y la capacitación de personal puede dar mejora a la gestión administrativa , por su parte la capacitación continua al personal les permitiría estar preparados para resolver problemas en su desempeño, aumentará la productividad y daría gestiones confiables y eficaces en la empresa . por otra parte un buen liderazgo ayudaría a la motivación de los trabajadores, a guiarlos sacando lo mejor de si mismos dándoles confianza, asimismo lograr objetivos a un corto plazo, un ambiente laboral favorable por consiguiente una buena dirección gerencial para su rendimiento empresarial,

La auditoria operativa es una herramienta de suma importancia que ayuda en el aporte a la y eficacia de los proceso dentro de una empresa la cual es realizada a través de una revisión sistemática lo que aporta a la disminución de la problemática presentada , su importancia radica en verificar la calidad de todos los procesos de la empresa, se enfoca en la identificación de deficiencias, riesgos o problemas en los procedimientos, que los controles empleados sean efectivos y cumpla con la aplicación adecuada en base a la actividad que desarrolle la empresa entre sus características se destaca su objetividad al presentar los resultados de manera minuciosa y veraz fundamentado mediante evidencias, así como proponer acciones de corrección y prevención frente a los hechos encontrados en la gestión de las empresas, finalmente todo su desarrollo y propuestas que da es realizado conforme a las normas de auditoria y de la empresa.

En la presentes investigación se relacionara la auditoria operativa y la gestión administrativa.

## **1.2. Planeamiento Del Problema**

### ***1.2.1. Problema General***

¿De qué manera se relaciona auditoria operativa y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022?

### ***1.2.2. Problemas Específicos***

¿De qué manera se relaciona información preliminar y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022?

¿De qué manera se relaciona planificación y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022?

¿De qué manera se relaciona ejecución y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022?

¿De qué manera se relaciona información final y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022?

¿De qué manera se relaciona seguimiento y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022?

## **1.3. Objetivos De La Investigación**

### ***1.3.1. Objetivo General.***

Determinar la relación entre auditoria operativa y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.

### ***1.3.2. Objetivos Específicos***

Determinar la relaciona entre información preliminar y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.

Determinar la relaciona entre planificación y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.

Determinar la relaciona entre ejecución y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.

Determinar la relaciona entre información final y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.

Determinar la relaciona entre seguimiento y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.

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

### ***1.4.1. Justificación Teórico***

La justificación de esta investigación se fundamenta en la necesidad de considerar la auditoria operativa como una herramienta de gestión, tiene por finalidad contribuir en la mejoría de el desarrollo gestión administrativa de las empresas comerciales, con relación a sus procesos administrativos y operativos partiendo de una auditoria operativa que permite realizar una revisión sistemática en un panorama más detallado de cada uno de los procedimientos que realiza la empresa para así identificar las falencias y brindar soluciones de mejora.

### ***1.4.2. Justificación Metodológica***

Se justifica porque brindara información sobre la metodología aplicada en la presente investigación iniciando por el planteamiento de la problemática, objetivos e hipótesis, la aplicación de un instrumento de recolección de datos a la muestra selecta de tal forma que se obtenga a través de esos datos resultados estadísticos, esta información puede ser aplicada a otras empresas con problemas similares y será de ayuda para otros investigadores.

### ***1.4.3. Justificación Practica***

La investigación permitirá reconocer la relación entre la auditoria operativa y la gestión administrativa y demostrará que la auditoria operativa es de importancia porque presenta aspectos favorables para la mejoría de la gestión administrativa de las empresas, los resultados obtenido de la auditoria operativa permitirá a los directivos o gerentes de las empresas realizar una buena toma de decisiones que contribuya al crecimiento y prosperidad de la empresa en base al cumplimiento de sus objetivos.

## **1.5. Limitaciones**

En el presente trabajo de investigación la limitación presentada fue el factor tiempo, ya que se dispuso de un tiempo mayor de lo que se esperaba para la recolección de datos del cuestionario virtual desarrollado a través de Forms de la plataforma Microsoft Teams a los colaboradores de las distintas empresas en el distrito de Miraflores.

## CAPÍTULO II: Marco Teórico

### 2.1 Antecedentes De La Investigación

#### *2.1.1. Antecedentes Internacionales.*

Alvarado (2018) realizó un trabajo de investigación con el objetivo de determinar la incidencia de la auditoría operativa en el proceso administrativo del almacén Su Pintura del cantón Jipijapa. Se aplicó el tipo de investigación descriptivo, la muestra estuvo constituido por un total de 5 empleados, la técnica empleada fue la encuesta para 4 empleados y una entrevista para 1 empleado, como resultado se manifestó que ambas variables se relacionan y que es preciso llevar a cabo una auditoría operativa para el mejoramiento de los procedimientos, administrativos de la entidad. Como conclusión determinó que los procesos administrativos y operativos no se realizan de manera adecuada y efectiva por ende no faculta la mejora de los controles internos que conserva el almacén Su Pintura.

Laaz (2018) diseñó una investigación con el objetivo de desarrollar una auditoría operativa y su incidencia en la eficiencia de la Consultora Tributaria LT, año 2017. El tipo de investigación mixta con enfoques cuali-cuantitativos, la muestra aplicada fue de 100 clientes. Las técnicas de recolección de datos fueron encuestas, entrevista y observación. Como resultado la auditoría de operativa aplicada muestra que los procesos se presentan razonablemente, la atención al cliente, los procedimientos en los controles internos y los efectos operativos resultantes son adecuados, además se observó que hay desaprovechamiento de tiempo dentro del recurso humano de la consultora. En la conclusión indicó que la consultora necesita implementar manuales de control interno para manejar un registro más detallado de todos sus activos.

Frías (2018) diseñó un trabajo de tesis con el objetivo de desarrollar una auditoría operativa para la cuenta inventarios – Caso Empresa Jos Talleres, de tipo de investigación descriptivo y

explicativo, la muestra se constituyó por 12 empleados de Jos Talleres, el instrumento utilizado fue de cuestionario a 10 trabajadores y entrevistas a 2 personas, de los resultado que obtuvo indicó que Jos Talleres cumple con el 57% de sus políticas de inventario, lo que le proporciona una brecha para que se mejore los controles y el cumplimiento de las políticas, en sus conclusiones manifestó que mediante la aplicación de los cuestionarios de control interno determinó que la organización carece de un código de ética, el reclutamiento del personal es de manera imprecisa, de igual forma los reportes del bodeguero no son los suficientes y los controles de las bodegas son escasos, estos factores no permiten el desarrollo normal de actividades en la empresa.

Tisalema (2017) realizó una investigación con el objetivo de estudiar la planificación financiera y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas pymes del sector textil en el cantón Ambato provincia de Tungurahua, se aplicó un tipo de investigación es descriptivo y explicativo, la muestra estuvo constituida por 7 empresas del sector textil, se empleó una encuesta de 16 preguntas. La regla de decisión utilizada fue del t student de la tabla es de +/- 1,782, y el resultado del cálculo fue  $-0.2668$  en base a el resultado se acepta hipótesis nula, dando como resultado que no existe relación en la planificación financiera y gestión administrativa. Como conclusión indicó el interés de un instrumento financiero orientada a la mejoraría en la gestión operativa, las pymes forman parte importante del acrecentamiento del país por consecuente es conveniente que sean mejorados y más competitivos.

Choez (2017) elaboró un proyecto de investigación con el objetivo de efectuar una auditoría operativa a los procesos contables a fin de comprobar su incidencia en la presentación razonable de los estados financieros, se aplicó el tipo de investigación descriptiva, la muestra se realizó a 8 personas, se hizo uso de una encuesta y dos entrevistas, en los resultados obtenidos mediante la entrevista pudo identificar que la gerencia con apoyo del contador de la entidad

supervisa toda información financiera para que sea examinada con continuidad para encontrar los posibles errores y estar al tanto del estado de la entidad, por otra parte mencionó que el gerente evalúa la información de manera discontinua en la entidad. En sus conclusiones señaló que a través de la entrevistas efectuadas y análisis de la documentación se constató que la gerencia no verifica ni examina constantemente los estados financieros, lo cual dificulta hallar errores y estar al tanto de los resultados por las operaciones de la entidad.

### ***2.1.2. Antecedentes Nacionales.***

Marquina (2021) elaboró el trabajo de investigación con el objetivo determinar de qué manera la auditoría operativa al área de cobranzas influye con la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021, el tipo de investigación es correlacional, la muestra estuvo constituida por 20 trabajadores del área de cobranzas de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C. Se aplicó el instrumento aplicado es de tipo cuestionario, para la validación del instrumento se aplicó la prueba Alfa de Cronbach, cuyos coeficientes fueron 0.852 para auditoría operativa y 0.868 para liquidez. Los resultados indicaron un Rho de Spearman es de 0.921, nivel de error 0.05, lo cual indica una relación alta entre la auditoría operativa y la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C., 2021. La conclusión fue que la auditoría operativa al área de cobranza influye significativamente en la liquidez de la empresa Clínica de Audífonos S.A.C, 2021.

Ramos y Zegarra (2020) elaboraron un trabajo de investigación con el objetivo de determinar la incidencia de la auditoría operativa, en la gestión administrativa de la empresa distribuidora de energía Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L, año 2019. Se aplicó un tipo de investigación correlacional, donde la muestra estuvo constituida por 6 áreas de la propia empresa localizada en el distrito de Bambamarca, no probabilística. El instrumento aplicado fue cuestionarios, observación y análisis de procesos. Para la validez del instrumento se empleó la

correlación de Pearson, cuyo coeficiente fue 0.782, el nivel de error 0.01. Los resultados indicaron que existe relación entre auditoría operativa y gestión administrativa de la empresa. En conclusión manifestó que una mejora en la auditoría operativa, mejoraría de igual modo la realización e implementación de los procesos en las distintas áreas administrativas que cuente la empresa.

Calamullo (2020) realizó una investigación y tuvo como objetivo determinar si la aplicación de la Auditoría Operativa optimiza la gestión del almacén de materia prima de una industria de productos de molinería en la ciudad de Tacna, año 2014, el tipo de investigación descriptivo, se consideró como muestra a toda la población compuesta por 24 trabajadores. El instrumento aplicado es el cuestionario, para la validez del instrumento se aplicó la prueba chi-cuadrado, su valor es de 7.42, el valor-P es menor al nivel de significancia de 0.05, como resultado indicó que existe relación entre auditoría operativa y gestión del almacén de materia Prima. En la conclusión señaló que el empleo de las auditorías operativas inspecciona a la entidad en la realización de los objetivos, la eficiencia, economía y uso de los recursos necesarios para llevar a cabo su actividad, por lo cual esta relacionado en optimizar las gestiones en el almacén de materias primas.

Flores y Gutiérrez (2019) diseñaron un trabajo de tesis con el objetivo de determinar la incidencia de la auditoría operativa en la ejecución eficiente de los procedimientos administrativos del Grupo C&G Services SAC, Cajamarca 2017. Se aplicó un tipo de investigación correlacional, donde la muestra estuvo constituida por 33 personas que laboran en la empresa, se aplicó un cuestionario tipo Likert, para validar el instrumento se procesos la información utilizando el software SPSS versión 23, el estadístico empleado fue Pearson cuyo coeficiente fue 0.458, nivel de error 0.01, como resultado indicaron que existe relación la auditoría operativa y ejecución de los procedimientos administrativos del Grupo C&G Services SAC. En la conclusión señaló que

la auditoría operativa es de importancia fundamental para el desarrollo de los procesos administrativo de la entidad y en hacerlos mas eficaces asimismo también indicó que en el análisis de las mediciones planificadas es afable.

Núñez (2017) diseñó la investigación de tesis con el objetivo de analizar cómo incide la auditoría operativa en la toma de decisiones de las micro empresas de Huaraz, periodo 2016, se aplicó el tipo de investigación descriptivo, la muestra fue de 121 administradores de microempresas de Huaraz, la técnica de recolección de datos empleado fue una encuesta. Para la validez de los instrumentos se empleó la prueba de chi – cuadrado dando un 32,233 ,el nivel de error es de 0.05, como resultado existe relación entre la auditoría operativa y la toma de decisiones de las microempresas. En la conclusión en base a los resultados obtenidos se hace mención que la falta de efectividad en el alcance de los objetivos por parte de la auditoria y valuación de los problemas en las microempresas de Huaraz influye en su toma de decisiones.

## **2.2 Bases Teóricas**

### ***2.2.1. Auditoria Operativa.***

Veliz y Guevara (2015, como se citó en Dueñas y Uzco, 2019) señalaron que la auditoria operativa como el desempeño desarrollado por especialistas para verificar las gestiones que desarrolle la organización en sus diversos ámbitos , valorar, mejorar y proponer el modo mas efectivo de llevar a cabo las gestiones que realiza la organización mediante una opinión independiente.

Gonzales (2018, como se citó en Cervantes, 2021) definió a la auditoria operativa como una revisión sistemática y objetiva de los procedimientos operativos de un ente, el cual identifica hasta que punto se esta logrando las metas trazadas de la empresa e identificar los probables problemas que existan y dar recomendaciones cuando sea posible.

Ruiz (2015, como se citó en Castañeda, 2019) determinó que la auditoría operativa esta centrada a evaluar todo lo relacionado a las políticas y procedimientos internos de la empresa con el propósito de mejorar la eficiencia en las operaciones comerciales para un mejor desempeño en el futuro.

Puerres (2019, como se citó en Cuba, 2021) indicó que la auditoría operativa se puede emplear en áreas que la empresa crea preciso y necesario, esto con el empeño de verificar mas rigurosamente la información brindada y los procesos empleados por cada una de las áreas, examinando que la información y gestión aplicados en las partes administrativa, financiera y operativa sea verídico y confiable a fin de operar de manera mas efectiva considerando los objetivos trazados por la empresa.

La Auditoría operativa da a conocer las posibles debilidades en los procesos que puedan estar ocurriendo a fin de tener un mapa mas completo que permite proporcionar una toma de decisión mas asertiva respecto a los objetivos que la empresa ansía alcanzar (Maldonado, 2001, como se citó en Aguirre, 2016).

### **Metodología De La Auditoria Operativa.**

Tamariz (2019) manifestó que de tratarse de un auditor externo o varios de ellos que no tengan relación y ningún un conocimiento previo de la entidad, la metodología que se empleara para llevar a cabo la revisión consistirá en las siguientes etapas:

- Preliminar.- Se realiza un estudio general de la entidad para poder armar un plan de trabajo, en esta primera fase se particulariza en la recolección de antecedentes y los objetivos.

- Estudio General.- Identifica las áreas claves, la causa del problema o estrategias a aplicar para llevar a cabo el estudio por tanto se debe centrar principalmente en el control interno administrativo.
- Estudio Específico.- Se determina las causas del problema y se realiza un análisis de los impactos directos e indirectos que pueda ocasionar en la gestión con la finalidad de indicar las conclusiones de lo acontecido y preparar su diagnóstico.
- Comunicación de Resultados.- Se realiza el informe en el cual se expone los objetivos, la metodología, el alcance y limitaciones del trabajo, Diagnóstico, las sugerencias y el pronóstico.
- Seguimiento.- Una vez culminado el informe el auditor debe ver que las recomendaciones se cumplan y corroborar si los problemas han sido absueltas.

### **Objetivo Auditoria Operativa**

Según Helmut (2018, como se citó en Cuba, 2021) indicó que el objetivo de la auditoría operativa radica en ayudar a las empresas a desarrollar sus funciones de forma eficiente y también en su aspecto económico, un sistema que ayuda a detectar todos aquellos problemas que puedan estar suscitando en la gestión de las empresas para así implementar mejoras. Así mismo las características de eficiencia y efectividad han sido de consideración para explicar la auditoría operativa.

Esquivel (2011, como se citó en Castañeda, 2019) lo definió de la siguiente manera:

- Eficiencia:  
se refiere en el uso adecuado de los recursos de la empresa, es decir obtener el mayor rendimiento utilizando la menor cantidad de recursos que tiene la empresa con el fin de lograr el objetivo trazado.

- Efectividad:

Se refiere al cumplir o logro de los objetivos de una empresa en el tiempo establecidos por la misma.

### **Normas De La Auditoria Operativa.**

La evaluación de toda auditoria se realiza conforme las normas o estándares establecidos entre ellas se tiene :

#### ***NIA – Normas Internacionales de Auditoria***

Bardales (2018, como se citó en Huaraca, 2021) indicó que comprende principios y estándares básicos que deben ser aplicados y debe cumplir el auditor a la inspección o auditoria de la información proporcionada por la entidad, la aplicación de la NIA permite afianzar la información para formular la opinión del auditor. Sin embargo un auditor puede optar por el no uso de una NIA para alcanzar el objetivo de la inspección, para tal acto el inspector debe estar formado o apto para validar el desvío.

Subclases de la Auditoría.

Se divide de la siguiente manera:

- Auditoria Interna

Montes (2016, como se citó en Huaraca, 2021) mencionó que consiste en la inspección de los controles internos llevado a cabo por el área directiva u gerencial de la empresa a fin de mejorar las gestiones y garantizar el buen funcionamiento de la empresa.

- Auditoria Externa

Montes (2016, como se citó en Huaraca, 2021) señaló como una revisión esencial a detalle de todos los datos financieros, llevada a cabo por un contador publico ajeno a la

empresa. La emisión del informe es fundamental, da a conocer los resultados de los procesos empleados y las recomendaciones para la mejoría de la empresa.

### ***(NAGAS) Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas***

Bardales (2018, como se citó en Huaraca, 2021) señaló que las NAGAS son principios básicos obligatorios por los cuales se debe asentar el desempeño del auditor en el transcurso de la auditoria. La aplicación y cumplimiento de ello certifica la labor del auditor.

#### **Etapas De La Auditoria Operativa**

- **Planeación**

La planeación es el primer paso importante donde se realiza un esquema de la situación de la entidad , su sistema contable-financiero, los controles internos entre otros elementos, se establece el plan de acción a desarrollarse en la auditoria operativa (INEN, 2016, como se citó en Ale, 2019).

- **Ejecución**

Se ejecuta el plan de acción establecido previamente por el auditor en la anterior etapa para el control de la culminación de los procesos, la obtención de evidencias que sustenten los resultados, conclusiones y recomendaciones, con estos datos se arma la matriz de resultado de la auditoria operativa (INEN, 2016, como se citó en Ale, 2019).

- **Elaboración del Informe**

Al término de la auditoria se realiza la elaboración del informe el cual consta de los siguientes pasos:

1. Elaborar el informe :

Ávila (2017, como se citó en Ale, 2019) señaló que el informe se presentaran los resultados, conclusiones y recomendaciones en forma lógica y objetiva de los acontecimientos encontrados.

2. Aprobación y remisión del informe:

Ávila (2017, como se citó en Ale, 2019) indicó que la aprobación del informe se lleva a cabo por la gerencia o a las autoridades que correspondan, luego se envía a los gestores y también se elabora un resumen ejecutivo con los principales hallazgos detectados en la auditoria.

3. Cierre de servicio de desempeño

Luego del envío del informe este es registrado por el órgano de control fiscal en el sistema informático, dicho informe de auditoria es remitido a la unidad orgánica competente para su archivado y custodia. (Chávez, 2017, como se citó en Ale, 2019).

4. Seguimiento

Chávez ( 2017, como se citó en Ale, 2019) señaló que el órgano de control fiscal monitorea el seguimiento de las acciones de mejora del plan de trabajo sobre las recomendaciones contenidas en el informe de auditoria.

### **Programas de Auditoria.**

Tamariz (2019) señaló que es un plan de auditoria en el que se documentara los procedimientos a seguir de forma precisa, detallada y ordenada para evaluar a la empresa, de tal forma que cualquier otro auditor pueda comprender los procesos que se realizaron y se completaron asimismo como a las conclusiones a las que se llego conforme el examen realizado a cada una de las áreas.

El programa de auditoria debe estar bien estructurado, también es importante el llevar un cronograma de todas las auditorias que se realicen en una empresa para un mejor control, dado que hay variedades de auditoria que se aplican según la situación de la empresa lo requiera o opte para evaluar alguna situación o hecho en concreto.

### **Riesgos En La Auditoria Operativa**

Morales (2014, como se citó en Zavaleta, 2020) consideró 3 riesgos importantes:

- *Riesgo inseparable*

Es una conjetura de que algo anda mal en la entidad, representa el riesgo de errores en el desarrollo, vertiente de lo financiero o no de acuerdo a la facultad de los procedimientos sin examinar el empleo de los controles internos establecidos.

- *Riesgo de comprobación*

Son los errores detectados en los procesos, negocio o comercio, en en parte financiera o no financiera, las cuales no son detectadas por el organismo de control interno.

- *Riesgo de descubrimiento*

Son los riesgos de que las técnicas y métodos adoptados por el equipo de auditores no revelen las incorrecciones que se hayan escapado al control interno

Ariza (2013, como se citó en Zavaleta, 2020) consideró tres elementos de riesgo fundamentales para detectar las áreas que se vean afectadas las cuales son:

- *Riesgo inherente*

Este tipo de riesgo esta relacionado con la actividad económica de la empresas, los tipos de transacciones, así como el volumen de bienes o servicios mismos de la empresas.

- *Riesgo de control*

Aquí influye los procesos de control interno implementados por la entidad, y que las mismas estén adecuados para detectar las irregularidades.

- *Riesgo de detección*

Esta relacionado con la no detección de los errores en el proceso de la auditoría imputable a los auditores por su trabajo realizado.

### **2.2.2. Gestión Administrativa**

Salazar y Villamarin (2011, como se citó en Balla y Lopez, 2018) indicaron que la gestión administrativa consta de diferentes acciones que se desarrollan dentro de la empresa, todos estos hechos influyen a determinar el logro o fracaso de la misma, por consiguiente plantea el uso de una serie de pasos técnicas y procedimientos para un uso eficaz a los recursos humanos, recursos financieros, y materiales que posee la empresa.

Anzola (2011, como se citó en Velasquez, 2018) destacó que la gestión administrativa es importante todas las tareas, esfuerzos y los recursos aplicados a fin de lograr resultados favorable en la entidad, esto a través de las fases del proceso administrativo que hace la realización del trabajo mas sencilla y eficiente.

Hernández (1997, como se citó en Hunocc y Acevedo, 2018) consideró que todas las actividades desarrolladas están ligadas hacia los objetivos, por ende para lograr una mejoría constante para la entidad debemos tener una adecuada planificación en el proceso de gestión administrativa.

Robbins y De Cenzo (2009, como se citó en Cadillo, 2017) señalaron que una gestión administrativa radica en ser eficientes y efectivos en los procesos de dirección de la empresa,

para lograrlo es importante la coordinación de cada uno de los roles que se desarrollan en la entidad, permitiendo así prever problemas y lograr las metas y objetivos planeados.

Señaló a la gestión administrativa como un recurso especial que reside en la planificación, organización, ejecución y control de todos los procesos que desempeña la empresa de tal forma disponerla para actuar en función al cumplimiento de los objetivos. (George, 2011, como se citó en Aragon, 2019).

### **Objetivo De Gestión Administrativa**

Santillan y Villanueva ( 2013, como se citó en Balla y Lopez,2018) indicaron que los objetivos que se pueden lograr son:

- Detectar las flaquezas en los procesos y tratamientos administrativos de la organización
- Evaluación apropiada de los procedimientos internos
- Establecer técnicas para mejorar el desarrollo de tratamiento administrativo para un mejor desempeño
- Encontrar los desvíos y proporcionar las disposiciones a implementar para superarlo
- Precisar que los datos sean eficaces y verídicos para la toma de decisiones
- Ofrecer mejoras en los roles de desempeño y procedimientos de la entidad asegurando el logro de los objetivos.

### **Elementos De La Administración**

González et al.(2020) señalaron a la gestión administrativa como parte esencial en la administración y como elemento sistemático para el apoyo en el crecimiento del ámbitos

empresarial, comerciales y económicos. Su técnica comprende cuatro procesos básicos las cuales son:

**Planificar:** Está reside en proyectar metas, fijar objetivos claros , distinguir y asignar labores y los procedimientos que se desarrollaran en periodo definido.

**Organizar:** Se basa en establecer una forma de distribución del trabajo considerando cada una de las áreas operativas que dispone la entidad agrupando y seleccionando al personal capaz para el desarrollo de su trabajo y lograr el objetivo planteado por la entidad.

**Dirección :** se basa en ejecutar los métodos y sistemas ya planteadas, por consiguiente guiar e incentivar a todo el personal así como disponer de mecanismos para evaluar el constante proceso en ejecución con el propósito de lograr lo aspirado por la empresa.

**Controlar:** Esté implica constatar que todos los trabajos programados y proyectados se estén realizando de forma satisfactoria conforme a los métodos y sistemas ya planeados, con el propósito de subsanar cualquier contratiempo durante el progreso con la finalidad de optimar la toma de decisiones.

### **Toma De Decisiones**

Rodríguez et al. (2013, como se citó en Requejo y Sanchez, 2019) enfatizaron que en la toma de decisiones es preciso saber y entender la percepción de la situación y los factores que esta atribuye puesto que influye en los posibles resultados que pueda revelar para la empresa, para después de analizar y se aplique la mas adecuada, por otra parte podemos decir que la toma de decisiones es muy constante en el ámbito empresarial y adopta diferentes enfoques conforme hacia donde va dirigido y asu vez no se debe perder una parte importante que es el esfuerzo y desempeño del grupo humano que conforma la empresa.

### ***Proceso de la Toma de decisiones***

Robbins y Judge, (2014, como se citó en Tiwijam, 2018) definieron a la toma de decisiones como elegir entre varias opciones posibles, en cambio es mucho más que ello, es un proceso que consta en diferentes pasos a seguir para examinar, comprender y elegir la mejor opción y mantener un ambiente armónico en el equipo humano y por ende su eficiencia en la administración. Estos pasos incluso se puede emplear en el entorno personal a la hora de enfrentar una situación, la fase a seguir son:

#### **1) *Identificar el problema***

Es el primer paso en el se identifica las posibles situaciones sobre la que se tiene que tomar una decisión por tanto para el inicio de una decision se debe analizar la situación que acontece lo que se desea obtener al final o el beneficio que producirá el actuar del administrador para hacer frente a lo acontecido.

#### **2) *Identificar los criterios para la toma de decisiones***

Identificado las situación se debe determinar todas las alternativas que puedan ser de mayor utilidad, sean relevantes o no, para ello se debe establecer criterios para así dar la adecuada solución y afrontarlo.

#### **3) *Asignación de ponderaciones a los criterios***

Este paso consiste en fijar por orden de importancia las alternativas propuestas en el paso anterior de tal forma que se pueda evaluar cada una entre si y se determine la decisión mas certera.

4) *Desarrollo de alternativas*

Se basa en elegir aquellas alternativas posible que se ajuste a los objetivos que se quiere alcanzar.

5) *Análisis de las alternativas.*

Se pone en práctica cada alternativa evaluando las ventajas y desventajas que se podrían obtener.

6) *Selección de una alternativa*

Se basa en elegir la opción mas viable.

7) *Implantación de la alternativa*

Se basa en monitorear la ejecución de la opción seleccionada y los resultados para identificar los posibles fallos que puedan suscitar.

8) *Evaluación de la efectividad de la decisión*

En la etapa final se valora y analiza los resultados de la decisión tomada, para comprobar si la solución optada fue satisfactoria para la situación acontecida.

## **Gestión De Recursos**

Rodríguez (2013, como se citó en Reyes, 2018) señaló a la gestión de recursos humanos como un procedimiento que forma parte de la administración y que es adherido al aumento y constancia de los esfuerzos, experiencia, habilidad y energía de los personales de una empresa, de forma similar la implementación de este procedimiento ayuda a que los empleados logren rendimientos y desarrollos personales y sociales.

Por otra parte mencionó que se ocupa del recurso humano que conforma una entidad, el desarrollo de sus habilidades y motivarlas en un entorno armónico y propicio para alcanzar niveles más altos en su desempeño.

### **Eficiencia Administrativa**

- **Eficiencia**

Planteó que en todo ámbito empresarial e industrial se debe incorporar una sección o grupo de eficiencia productiva cuya finalidad serian el observar a los empleados, calcular las horas de ocupación y prevenir el derroche de la misma, determina la utilización apropiada de los medios para ordenarlos y dirigirlos hacia los resultados deseados. (Taylor, 1967, como se citó en Coz y Perez, 2017).

- **Eficiencia administrativa**

Relacionó a la eficiencia administrativa con el aspecto dinámico en la parte de la competencia que corresponde a la talento creativo y organizador, ello le da a la administración una habilidad de actuar y hacer frente a las funciones empresariales para cumplir con los objetivos de la organización. (Huerta, 2004, como se citó en Coz y Perez, 2017).

### 2.3 Definición De Términos Básicos

- **Riesgo de auditoría:**

Es la posibilidad de que suceda un revés o contratiempo, al realizar una auditoría siempre se da la posibilidad que el auditor incida en un riesgo lo que en consecuencia da lugar a un informe erróneo.

- **Rentabilidad Financiera:**

Son los beneficios obtenidos por una empresa por los recursos e inversiones realizadas.

- **Informe de auditoría:**

Es un documento a través del cual se da a conocer las observaciones y recomendaciones de los resultados obtenidos en una auditoría realizada por el auditor de forma clara y objetiva.

- **Control Interno:**

Es el conjunto de procedimientos que llevada a cabo por la gerencia y el personal de la propia entidad cuyo propósito es asegurar el cumplimiento de los objetivos de una entidad.

- **Auditoría:**

Es una revisión sistemática de todas las operaciones contables de una empresa, llevada a cabo por un auditor independiente con el propósito de verificar el estado de la empresa y detectar las posibles debilidades.

- **Hallazgo de auditoría:**

Son los descubrimientos de los sucesos relevantes encontrados en el proceso de una auditoría el cual ayuda a evaluar las irregularidades encontradas en la auditoría.

- **Estrategia:**

Es un plan el cual consta de una serie de acciones o procedimientos que contribuye para la toma de decisiones en una empresa hacia un fin determinado.

- **Seguimiento:**

Es el procedimiento continuo que comprueba las acciones a corregir adoptadas por la entidad y que estas se estén realizando según lo establecido.

- **Empresa:**

Es una organización conformada por un grupo de personas, con de producir algo o prestar un servicio

- **Desempeño:**

Es el rendimiento del esfuerzo que emplea una o varias personas en las funciones que realiza dentro de una entidad, esta relacionado con la capacidad de llevar a cabo las tareas que se tiene.

- **Recurso humano:**

Es el conjunto de personas o empleados que tiene una empresa para llevar a cabo sus actividades.

- **Objetivo:**

Es el resultado o propósito de hacia donde se quiere llegar ya sea en el ámbito personal o empresarial.

- **Toma de decisión:**

Es el método de elección de una o varias alternativas que se toman en distintas situaciones que enfrente una persona o una entidad.

- **Eficiencia:**

Es la capacidad que se tiene para llevar a cabo una función, tarea o actividad apropiadamente con la menor cantidad de recursos y a su vez conseguir un buen resultado.

- **Planeamiento:**

Es la elaboración de una serie de procesos basados en métodos y estrategia en una entidad con el fin de lograr un objetivo establecido.

- **Organización:**

Se refiere a una estructura formada por un grupo de personas que trabajan en función a la tarea que desempeñan, así como los procesos y recursos utilizados para alcanzar un fin determinado.

- **Control:**

Es un proceso que está relacionado con la gestión de una organización y busca evaluar que el rendimiento se adapte con el plan que se desea obtener.

- **Implementación:**

Es la realización o llevar a cabo los pasos y/o procesos de un plan ya establecido con anticipación.

- **Liderazgo:**

Es la capacidad que tiene un individuo de influir en las demás personas a través de sus acciones y uso de sus habilidades.

- **Proceso Administrativo:**

Se refiere a una series de funciones que se realizan dentro de una empresa que son importantes para el logro de un propósito determinado.

## CAPÍTULO III: Metodología De La Investigación

### 3.1. Enfoque De La Investigación

El enfoque de la investigación es cuantitativo.

Como lo menciona Hernández et al. (2014) el enfoque cuantitativo es un conjunto de procesos secuenciales y probatorios en base a la recopilación de datos para probar su hipótesis y el análisis estadístico para contrastar teorías.

### 3.2. Variables

- **Variable Independiente:** Auditoria Operativa

Dimensiones:

- Información preliminar
- Planificación
- Ejecución
- Información Final
- Seguimiento

- **Variable Dependiente:** Gestión Administrativa

Dimensiones:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

**Tabla 1***Operacionalización de Variables*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		
<b>AUDITORIA OPERATIVA</b>	Gonzales (2018, como se citó en Cervantes, 2021) definió a la auditoria operativa como una revisión sistemática y objetiva de los procedimientos operativos de un ente, para con ello identificar hasta qué punto se está logrando las metas trazadas de la empresa e identificar los probables problemas que existan y dar recomendaciones cuando sea posible.	Información preliminar	Instrumento de gestión Documentación y escrituras de constitución	1,2 3,4		
		Planificación	Control Interno Programa de auditoria Ejecución de auditoria	5,6 7,8 9,10		
		Ejecución	Manual y Reglamento Identificación de riesgo	11 12		
		Información final	Riesgos Informe	13,14 15,16		
			Implementación	17		
		Seguimiento	Evaluación de seguimiento	18,19,20		
		<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	Señaló a la gestión administrativa como un recurso especial que reside en la planificación, organización, ejecución y control de todos los procesos que desempeña la empresa de tal forma disponerla para actuar en función al cumplimiento de los objetivos. (George, 2011, como se citó en Aragon, 2019).	Planeación	Programación de actividades Plan estratégico Manuales y ROF	21,22 23,24 25,26
				Organización	Valores Comunicación	27 28
					Perfiles y conformidad Desempeño	29,30 31,32
				Dirección	Normas Liderazgo y conflicto	33 34,35
Plan de trabajo Rendimiento	36 37					
Control	Toma de decisiones Equipo de Trabajo			38,39 40		

**Tabla 2***Ficha Técnica 1*

---

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Auditoría Operativa

---

Autor: Yesenia Janeth Cerquin Aguilar y Claudia Paola Huaripata Minchán

Año: 2019

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Auditoría Operativa

Muestra: 50 colaboradores

Número de ítem: 20 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ NO SABE -NO RESPONDE / CASI SIEMPRE/ SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

---

**Tabla 3***Ficha Técnica 2*

---

Nombre del Instrumento: Cuestionario de Gestión Administrativa

---

Autor: Amador Reyes Padilla

Año: 2020

Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo: Evaluar la variable Gestión Administrativa

Muestra: 73 Trabajadores

Número de ítem: 20 ítems

Alternativa de respuestas: NUNCA / CASI NUNCA/ AVECES / CASI SIEMPRE/ SIEMPRE

Aplicación: Directa y anónima

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

---

### **3.3. Hipótesis**

#### ***3.3.1. Hipótesis General.***

Existe relación entre auditoría operativa y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.

#### ***3.3.2. Hipótesis Específicas.***

Existe relación entre información preliminar y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.

Existe relación entre planificación y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.

Existe relación entre ejecución y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.

Existe relación entre información final y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.

Existe relación entre seguimiento y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.

### **3.4. Tipo De Investigación**

El tipo de investigación es correlacional.

Como señala Hernández et al. (2014) la investigación correlacional da a conocer la relación que existe entre dos o más variables.

### **3.5. Diseño de Investigación.**

Se aplicó el diseño de investigación no experimental y transversal.

Como indica Hernández et al. (2014) no experimental debido a que se realizará sin la manipulación de las variables y lo que se hace es observar a los fenómenos para ser analizados, transversal puesto que se recolectan datos en un determinado tiempo.

### **3.6. Población y Muestra**

#### **3.6.1. Población.**

Para el tamaño de la población se consideró a un estimado de 100 empresas comerciales del distrito de Miraflores.

Lepkowski (2008, como se citó en Hernández et al., 2014) es el conjunto de la totalidad de casos que cumplen con una especificación dada.

#### **3.6.2. Muestra.**

Para la muestra se consideró un total de 26 colaboradores de 20 empresas comerciales distintas del distrito de Miraflores.

Hernández et al. (2014) definió la muestra como un subconjunto de la población que se define con anticipación y sobre la que se recopilarán datos

### **Muestra no probabilística por conveniencia**

Bonilla (2007) Es una técnica donde el investigador toma una muestra a conveniencia es decir de acuerdo a su accesibilidad y la disponibilidad de tiempo que tengan todos los que conformen la muestra definida.

### **3.7. Técnicas E Instrumentos De Recolección De Datos**

La investigación realizada consideró como técnica la encuesta y el instrumento empleado es el cuestionario.

## Encuesta

Mejía (2010, como se citó en Ramirez, 2020) señaló que una encuesta es un método de investigación el cual se efectúa a una muestra específica de una población utilizando procesos estándar de interrogatorios con la finalidad de adquirir una medición cuantitativa.

## Cuestionario

Chasteauneuf (2009, como se citó en Hernández et al., 2014) indicó que este tipo de instrumento es utilizado para todo tipo de encuesta y se basa en una serie o totalidad de preguntas relacionado sobre una o mas variables medidas la cual a su vez debe ser consistente con la problemática y la hipótesis.

En la presente investigación se empleará como técnica la encuesta de tipo Likert y el instrumento de recolección de datos es el cuestionario.

## Análisis de fiabilidad del instrumento

- Cuestionario de la Variable independiente

### Tabla 4

*Alfa de Cronbach de la variable auditoría operativa*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	20

Fuente: Elaboración propia, SPSS

El coeficiente de Alfa de Cronbach para Auditoría operativa es de ,936, según George y Mallery (2003) el coeficiente se califica como EXCELENTE.

- Cuestionario de la Variable dependiente

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach de la variable gestión administrativa*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	20

Fuente: Elaboración propia, SPSS

El coeficiente de Alfa de Cronbach para Gestión Administrativa es de ,919, según George y Mallery (2003) el coeficiente se califica como EXCELENTE.

## CAPÍTULO IV: Análisis De Resultados

### 4.1 Análisis de los Resultados

**Tabla 6**

*Tabla de Frecuencia de edades*

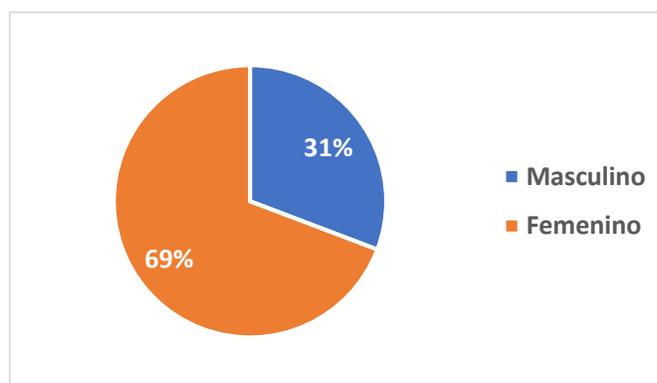
		EIDADES			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 24	3	11,5	11,5	11,5
	25 - 28	16	61,5	61,5	73,1
	29 - 33	6	23,1	23,1	96,2
	34+	1	3,8	3,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS

En la tabla 6, se ha encuestado a 26 personas y se puede determinar que el 96,2% de los colaboradores de 20 distintas empresas comerciales del distrito de Miraflores tenían hasta 33 años de edad.

**Figura 1**

*Genero*



La aplicación de las encuestas fueron desarrolladas de manera anónima, en el cual el 69% fueron del género femenino y el 31% fueron del género masculino.

**Tabla 7***Prueba de Normalidad*

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
AUDIT. OPERATIVA	,184	26	,024	,877	26	,005
GEST. ADMINISTRATIVA	,174	26	,041	,894	26	,011

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia, SPSS

**Interpretación:**

En la table 7, la prueba de normalidad entre Auditoria Operativa y Gestión Administrativa tiene la significancia de ,005 y ,011, la significancia de auditoria operativa es de ,005 < 0,01 por tanto aceptamos la hipótesis alternativa, es decir, los datos de investigación no presentan distribución normal por lo tanto aplicaremos la prueba de correlación Rho de Spearman.

Tabla 8

## Cuadro de Correlación

			Correlaciones										
			INF.	PLANIFICACION	EJECUCIÓN	INF. FINAL	SEGUIMIENTO	AUDIT.	PLANEACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL	GEST.
			PRELIMINAR					OPERATIVA					ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	INF. PRELIMINAR	Coefficiente de correlación	1,000	,818**	,782**	,731**	,603**	,848**	,780**	,844**	,627**	,629**	,708**
		Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,001	,001	,000
n	INF. PRELIMINAR	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
		PLANIFICACION	Coefficiente de correlación	,818**	1,000	,800**	,863**	,754**	,936**	,771**	,696**	,736**	,684**
	PLANIFICACION	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
	EJECUCIÓN	Coefficiente de correlación	,782**	,800**	1,000	,801**	,753**	,874**	,847**	,639**	,658**	,625**	,750**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	EJECUCIÓN	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
		INF. FINAL	Coefficiente de correlación	,731**	,863**	,801**	1,000	,862**	,929**	,735**	,753**	,787**	,714**
	INF. FINAL	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
		N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
	SEGUIMIENTO	Coefficiente de correlación	,603**	,754**	,753**	,862**	1,000	,872**	,703**	,549**	,734**	,711**	,726**
		Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	,000	.	,000	,000	,004	,000	,000	,000
	SEGUIMIENTO	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
		AUDIT. OPERATIVA	Coefficiente de correlación	,848**	,936**	,874**	,929**	,872**	1,000	,808**	,694**	,756**	,746**
	AUDIT. OPERATIVA	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
		N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
	PLANEACIÓN	Coefficiente de correlación	,780**	,771**	,847**	,735**	,703**	,808**	1,000	,701**	,694**	,738**	,853**
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
	PLANEACIÓN	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
		ORGANIZACIÓN	Coefficiente de correlación	,844**	,696**	,639**	,753**	,549**	,694**	,701**	1,000	,765**	,657**
	ORGANIZACIÓN	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,004	,000	,000	.	,000	,000	,000
		N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
	DIRECCIÓN	Coefficiente de correlación	,627**	,736**	,658**	,787**	,734**	,756**	,694**	,765**	1,000	,812**	,906**
		Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
	DIRECCIÓN	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
		CONTROL	Coefficiente de correlación	,629**	,684**	,625**	,714**	,711**	,746**	,738**	,657**	,812**	1,000
	CONTROL	Sig. (bilateral)	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
		N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26
	GEST. ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	,708**	,791**	,750**	,815**	,726**	,811**	,853**	,897**	,906**	,874**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
A	GEST. ADMINISTRATIVA	N	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26	26

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

Fuente: Elaboración propia, SPSS

**Interpretación:**

Mediante los resultados obtenidos , entre las variables Auditoria Operativa y Gestión Administrativa la significancia es de ,000 lo cual es menor a 0.01, por lo tanto aceptamos la hipótesis alternativa es decir existe relación entre Auditoria operativa y Gestión administrativa con un nivel de error de 0.01, el valor del coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de ,811 el cual es positivo la relación es directa , la correlación es alta porque se acerca a 1.

Entre la dimensión Información Preliminar y Gestión administrativa La significancia es de ,000 lo cual es menor a 0.01, por tanto aceptamos la hipótesis alternativa es decir existe relación entre Información Preliminar y Gestión administrativa con un nivel de error de 0.01, el valor del coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de ,706 positivo la relación es directa , la correlación es alta porque se acerca a 1.

Entre la dimensión Planificación y Gestión administrativa la significancia es de ,000 lo cual es menor a 0.01, por lo tanto aceptamos la hipótesis alternativa es decir existe relación entre Planificación y Gestión administrativa con un nivel de error de 0.01, el valor del coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de ,791 positivo la relación es directa , la correlación es alta porque se acerca a 1.

Entre la dimensión Ejecución y Gestión administrativa la significancia es de ,000 lo cual es menor a 0.01, por tanto aceptamos la hipótesis alternativa es decir existe relación entre Ejecución y Gestión administrativa con un nivel de error de 0.01, el valor del coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de ,750 positivo la relación es directa , la correlación es alta porque se acerca a 1.

Entre la dimensión Información Final y Gestión administrativa la significancia es de ,000 lo cual es menor a 0.01, por tanto aceptamos la hipótesis alternativa es decir existe relación entre Información Final y Gestión administrativa con un nivel de error de 0.01, el valor del coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de ,815 positivo la relación es directa , la correlación es alta o fuerte porque se acerca a 1.

Entre la dimensión Seguimiento y Gestión administrativa la significancia es de ,000 lo cual es menor a 0.01, por tanto aceptamos la hipótesis alternativa es decir existe relación entre Seguimiento y Gestión administrativa con un nivel de error de 0.01, el valor del coeficiente de correlación del Rho de Spearman es de ,726 positivo la relación es directa , la correlación es alta porque se acerca a 1.

**Tabla 9***Cuadro de Regresión***Regresión****Variables entradas/eliminadas<sup>a</sup>**

Modelo	Variables entradas	Variables eliminadas	Método
1	AUDIT. OPERATIVA <sup>b</sup>		Introducir

a. Variable dependiente: GEST. ADMINISTRATIVA

b. Todas las variables solicitadas introducidas.

Fuente: Elaboración propia (SPSS Versión 26)

**Resumen del modelo**

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,841 <sup>a</sup>	,706	,694	6,59419

a. Predictores: (Constante), AUDIT. OPERATIVA

Fuente: Elaboración propia, SPSS

**Interpretación:**

El R cuadrado es de ,706 es decir la auditoria operativa influye en la Gestión administrativa con un alto de 70.6%.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2511,938	1	2511,938	57,768	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	1043,600	24	43,483		
	Total	3555,538	25			

a. Variable dependiente: GEST. ADMINISTRATIVA

b. Predictores: (Constante), AUDIT. OPERATIVA

Fuente: Elaboración propia, SPSS

### Interpretación:

La significancia es de ,00 la cual es menor que 0,01 es decir aceptamos la hipótesis alternativa existe regresión entre Auditoría operativa y Gestión administrativa con un nivel de error de 0,01.

**Tabla 10**

*Cuadro de Coeficientes*

Modelo		Coeficientes <sup>a</sup>						
		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	99.0% intervalo de confianza para B	
		B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	39,190	5,690		6,887	,000	23,274	55,105
	AUDIT. OPERATIVA	,572	,075	,841	7,601	,000	,361	,782

a. Variable dependiente: GEST. ADMINISTRATIVA

Fuente: Elaboración propia, SPSS

### Ecuación de Regresión

$$Y = a + bX$$

$$\text{Gestión Administrativa} = 39,190 + ,572 \text{ Auditoría Operativa}$$

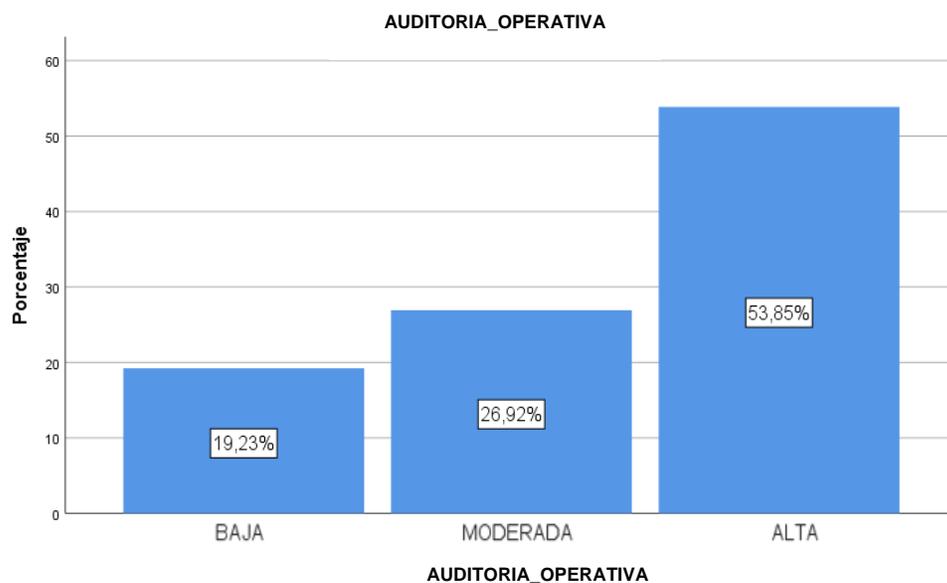
### Interpretación de b= ,572

Indica que por cada punto que aumenta la auditoría operativa, la gestión administrativa aumentará en 0,572.

**Tabla 11***Analisis descriptivo V.I Auditoria Operativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA (41-58)	5	19,2	19,2	19,2
	MODERADA (59-76)	7	26,9	26,9	46,2
	ALTA (77-94)	14	53,8	53,8	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS

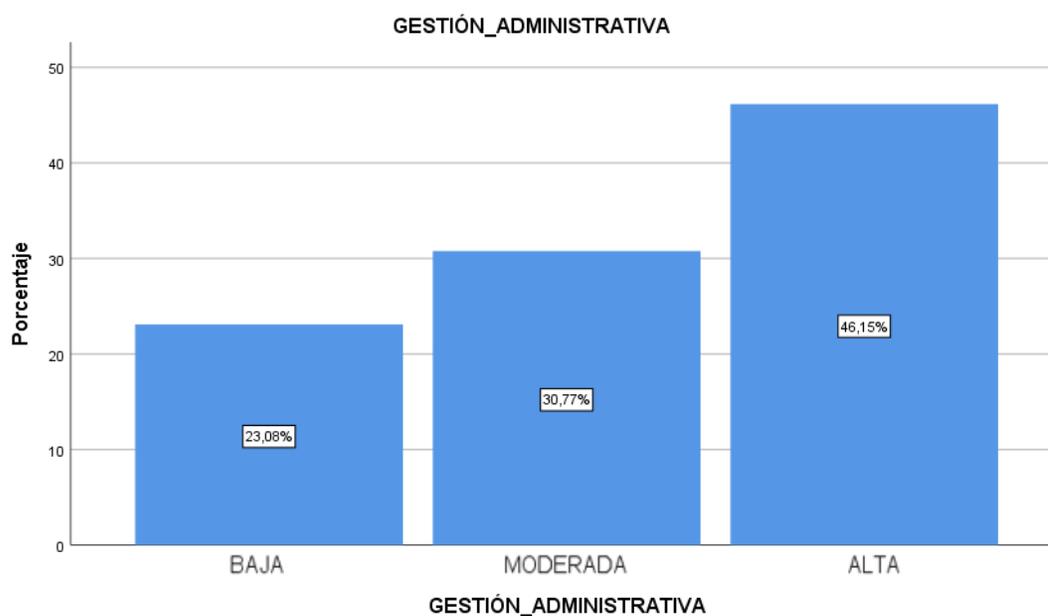
**Figura 2***Baremo de Auditoria Operativa*

En el análisis descriptivo encontramos que de las 26 colaboradores encuestados, el 53.85% indicaron que la auditoría operativa es alta.

**Tabla 12***Analisis descriptivo V.D Gestión Administrativa*

		<b>GESTIÓN_ADMINISTRATIVA</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA (59-71)	6	23,1	23,1	23,1
	MODERADA (72-84)	8	30,8	30,8	53,8
	ALTA (85-95)	12	46,2	46,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia, SPSS

**Figura 3***Baremo de Gestión Administrativa*

En el análisis descriptivo encontramos que de las 26 colaboradores encuestados, el 46.15% indicaron que la gestión administrativa que realizan las empresas es alta.

## 4.2 Discusión

En base a los resultados obtenidos en la presente tesis se determinó que existe relación entre ambas variables propuestas y estudiadas que son auditoría operativa y gestión administrativa, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,811 y un nivel de error del 0,01. Es decir, a mayor auditoría operativa, mayor gestión administrativa. Lo que se demuestra al visualizar en el análisis descriptivo donde encontramos que de las 26 personas encuestadas, el 53.85% indicaron que la auditoría operativa es alta, esto debido a que los resultados que produce contribuye en la eficiencia de los procesos lo cual garantizan un buen manejo en la gestión de las empresas. Además, el 46.15% de las personas encuestadas, indicaron que la gestión administrativa es alta, esta eficiencia se refleja en el desempeño, el alcance de los objetivos y crecimiento de la empresa. Se concluye que, si la auditoría operativa es eficiente, la gestión administrativa en las empresas, igualmente lo será. Por otro lado el R cuadrado fue de ,706 es decir la auditoría operativa influye en la Gestión administrativa con un alto porcentaje de 70.6%. Con respecto a sus dimensiones planteadas, se determinó lo siguiente: se halló relación entre información preliminar y gestión administrativa con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,706 con un nivel de error del 0.01, esta relación es debido a que la información preliminar da a conocer la información previa que tiene la empresa de tal forma que esta sirva como base de referencia , entre planificación y gestión administrativa con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,791 con un nivel de error del 0.01, ya que en la planificación se elabora un programa de auditoría que ayuda a evaluar todos los sistemas operativos de la empresa, entre ejecución y gestión administrativa con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,750 con un nivel de error del 0.01, esta relación es debido a que mediante la ejecución se establecen los medios de operación a realizar para la revisión de los procesos de gestión en la empresa , entre información final y gestión

administrativa con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,815 con un nivel de error del 0.01, esta relación es debido a que la información final nos dará a conocer los resultados acerca de los acontecimientos encontrados en las gestiones de la empresa, entre seguimiento y gestión administrativa con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,726 con un nivel de error del 0.01, siendo aceptada la hipótesis alterna y rechazándose la hipótesis nula, donde la significancia es menor al nivel de error, esta relación es debido a que el seguimiento de auditoria nos muestra si todo se esta desarrollando de la mejor manera y según lo esperado.

Los siguientes autores tuvieron coincidencias con lo encontrado en la presente tesis:

Acosta (2021) realizó el trabajo de investigación con el objetivo de determinar si la auditoría operativa en la atención de los pacientes de las especialidades estomatológicas influye en la gestión en la Clínica Estomatológica Cayetano Heredia, de tipo correlacional, con la población estuvo constituida por 144 trabajadores de la Clínica y una muestra de 125 trabajadores, donde se aplicó un cuestionario de 30 preguntas obteniendo como resultado en la correlación de Pearson ,524 con un nivel de error de 0.01, de esta manera se concluye que si existe correlación entre auditoria operativa y gestión administrativa en la Clínica Estomatológica Cayetano Heredia, porque la aplicación de la auditoria operativa afecta la eficiencia y calidad, asimismo menciona que está lleva a cabo un control continuo sobre toda operación que realiza la empresa como medidas de precaución y que las auditorias permiten a la empresa el identificar los desperfectos y que el conocimiento de ello ayuda a la empresa a establecer un plan de acción beneficioso que ayudará a la empresa a lograr su misión y visión.

Ramirez (2021) elaboró un trabajo de investigación con el objetivo de explicar la relación entre la auditoria operativa y la gestión empresarial de la empresa importadora Valeria S.A. Cercado de lima, 2020, es tipo descriptivo, el diseño no experimental, transversal, la población se

conformó por 30 colaboradores y una muestra de 15 colaboradores de la empresa importadora Valeria S.A., se aplicó técnicas o instrumentos como encuesta y cuestionarios de 18 preguntas respondidas con la escala de Likert, en el cual se obtuvo como resultado de confiabilidad del alfa de Crombach ,764 en auditoria operativa y ,846 en gestión empresarial, de esta manera se concluye que la auditoria realizada a la empresa causo impacto en la empresa porque se detectaron deficiencias en la gestión comercial las cuales causaron errores en varias de sus áreas principales y es por eso que la auditoria operativa en la empresa es de vital importancia ya que otorga una vista general sobre la gestión de la empresa para así tomar las medidas apropiadas que ayuden a la corrección de las debilidades y a tomar buenas decisiones, además mencionó que el MOF es muy relevante porque va permitir posicionar adecuadamente los roles y responsabilidades de sus empleados.

Ramos y Zegarra (2020) desarrollaron un trabajo de investigación con el objetivo de determinar la relación de la auditoria operativa en la gestión administrativa de la empresa distribuidora de energía Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L, el de tipo correlacional que tuvo un enfoque cuantitativo con un tipo de diseño no experimental, transversal, la población estuvo constituida por 7 áreas de la empresa Transparencia Integral de Desarrollo S.R.L donde se realizan actividades de mantenimiento de servicio eléctrico y una muestra de 6 áreas de la misma, donde se aplicó técnicas e instrumentos como observación, cuestionario y análisis de procesos , el cuestionario se compone de 58 preguntas cerradas obteniendo como resultado en la correlación de Pearson ,782 con un nivel de error de 0.01, de esta manera se concluye que si existe correlación entre auditoria operativa y gestión administrativa en la empresa, en base al estudio se demostró que no se realizan revisiones a la gestión de los procesos, por ende carece de una planificación lo cual no permite a la empresa cumplir a tiempo con sus servicios y a la vez muestra la falta de

capacitación del personal para la optimización de las operaciones de la empresa. Las áreas implicadas en el manejo administrativo no poseen medidas de controles preventivas y correctivas por lo que su carencia de efectividad en la realización de las distintas actividades de servicio en la empresa impide el logro de sus objetivos, por lo que indicaron que para el desarrollo apropiado de la gestión administrativa y un buen control en los procesos de gestión se debe considerar las recomendaciones de la auditoría que ayuden a las etapas de planeación, dirección, organización y control para la optimización de los recursos y el logro de los objetivos.

Flores y Gutierrez (2019) presentaron un trabajo de investigación con el objetivo de determinar la incidencia de la auditoría operativa en la ejecución eficiente de los procedimientos administrativos del Grupo C&G Services SAC, Cajamarca 2017, de tipo correlacional con un tipo de diseño no experimental, se empleó una muestra de 33 colaboradores de la empresa Grupo C&G Services SAC, Cajamarca 2017, donde se aplicó un cuestionario de 27 preguntas las que serán respondidas como las escalas de Likert, obteniendo como resultado del análisis estadístico 0,458 en la correlación de Pearson con un nivel de error de 0.01, de esta manera se concluye que si existe correlación entre auditoría operativa y ejecución eficiente de los procesos administrativos, demostraron que las planificaciones de la empresa de estudio es propicio, además de la revisión realizada la implicancia que tiene la auditoría es esencial y de mucha importancia para llevar a cabo la ejecución de los procesos de gestión administrativa y así volverse más eficiente puesto que contribuye en detectar las debilidades administrativas y operativas proporcionando las acciones correctivas necesarias para el alcance de los objetivos e impulsa al mejoramiento de los sistemas de control interno de la empresa lo que ayudará a incremento la rentabilidad de la empresa.

Alvarado (2018) presentó un trabajo de investigación con el objetivo de determinar la incidencia entre la auditoría operativa y el proceso administrativo del almacén Su Pintura del

cantón Jipijapa, es de tipo descriptivo porque examina los procedimientos administrativos que luego establece el grado cumplimiento y como esta afecta en el desempeño del almacén Su Pintura, para ello se empleó una población y muestra total de 5 personas conformado por los empleados y el propietario de la empresa aplicando técnicas e instrumentos como la entrevista dirigido al personal y al propietario del almacén los cuales poseen el conocimiento de la empresa, a través el cual se llegó a la conclusión de que los procedimientos administrativos y operativos no se realizan de forma eficiente y eficaz lo que dificulta la mejora de los procesos de gestión y control en el almacén, a la vez que los colaboradores del almacén no cumplen por completo y una parte de ellos desconocen las normativas legales que reglan al proceso administrativo y operativo, además que en dicho almacén nunca se realizó una auditoria operativa lo que evito poder identificar las debilidades y proporcionar los cambios para la mejoría en su control interno de los procesos de la empresa, es por ello la necesidad de realizar una auditoria para la calidad de la empresa puesto que la auditoria da mejoría a los procesos de gestión administrativa y operativa de las empresas.

Luyo (2018) realizó un trabajo de investigación con el objetivo de reconocer los efectos de la auditoria operativa en la mejoría de la gestión en las empresas manufactureras de colchones en callao, 2018, es de tipo correlacional con un tipo de diseño no experimental, transversal, la población estuvo compuesta por 32 empleados de diferentes organizaciones Manufactureras de Colchones en la zona del Callao y una muestra de 30 empleados de las diversas organizaciones que constituye la población, se aplicó un cuestionario que consta de 16 preguntas en escala de Likert , a través del cual se obtuvo como resultado en la correlación de Rho de Spearman ,857 con un nivel de error de 0.01, de esta manera se concluye que si existe correlación entre auditoria operativa y gestión en las empresa, y en base a la recopilación de datos demostró que las normas

de contabilidad están relacionadas con la gestión ya que el auditor debe desempeñarse en base a ello para realizar una auditoria adecuada sin perjudicar las operaciones de la empresa, también que toda empresa manufacturera del Callao debe tener presente cada gestión que realicen puesto que ello en la auditoria el auditor respalda con evidencia clara y precisa los hallazgos encontrados para la emisión de su juicio.

## Conclusiones

1. Existe relación entre auditoria operativa y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,811 y un nivel de error del 0,01. el R cuadrado fue de ,706, es decir la auditoria operativa influye en la Gestión administrativa.
2. Existe relación entre información preliminar y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,706 con un nivel de error del 0.01.
3. Existe relación entre planificación y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,791 con un nivel de error del 0.01.
4. Existe relación entre ejecución y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,750 con un nivel de error del 0.01.
5. Existe relación entre información final y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,815 con un nivel de error del 0.01.
6. Existe relación entre seguimiento y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022, con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de ,726 con un nivel de error del 0.01.

## Recomendaciones

1. La aplicación de la auditoria operativa porque a través de los resultados obtenidos permitirá a la empresa conocer los puntos débiles existentes en la gestión administrativa así lograr desarrollar estrategias de acción y tomar decisiones precisas y certeras para el cumplir de sus objetivos.
2. Mantener un registro detallado de todas las condiciones existentes sobre las empresas, la obtención de la información actualizada de todos los precedentes de la empresa será de importancia para la revisión o elaboración de cualquier programa de auditoria que se desarrolle dentro de una empresa.
3. Contar con una planificación anual y con un área de control que permita a las empresas asegurar el correcto cumplir de los procedimientos de tal forma que se pueda dar una solución inmediata a cualquier suceso inesperado y evitar que esta afecte en los proceso futuros o genere un problema mayor.
4. La ejecución de la auditoria operativa para reforzar el proceso administrativo y dar mejoras en la planificación de estrategias, controles y optimización de recursos en la empresa.
5. Implementar las recomendaciones de la auditoria operativa de tal forma que los procesos administrativos y operativos sean mas eficientes y se obtengan buenos resultados que contribuyan al crecimiento de la empresa.
6. Se recomienda realizar el seguimiento a los resultados de la auditoria operativa para verificar que todo se desarrolle de la mejor manera en la empresa.

## Referencias Bibliográficas

- Acosta Miraval, E. O. (2021). *Aplicación de la auditoría operativa en la atención de los pacientes por especialidades y la gestión administrativa en La Clínica Estomatológica Cayetano Heredia* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Federico Villarreal].  
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4824/ACOSTA%20MIRAVAL%20ESTHER%20OLIVIA%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguirre Corrales, A. R. (2016). *Auditoría operativa para el mejoramiento de los procesos de una compañía anónima dedicada a servicios médicos solidarios. Caso: Laboratorio ABC* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador].  
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12320/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ale Vargas, E. F. (2019). *Auditoria operativa y su influencia en el control de inventarios de activos fijos en la municipalidad distrital de Calana, año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna].  
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/989/Ale-Vargas-Erick.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alvarado Chancay, M. M. (2018). *Auditoria operativa y su incidencia en el proceso administrativo que aplica el Almacén Su Pintura Del Cantón Jipijapa* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal Del Sur De Manabí].  
<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1841/1/UNESUM-ECUADOR-AUDI-2019-09.pdf>
- Aragon Hanco, A. S. (2019). *La aplicación de los componentes del control interno en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Macari, periodo: 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Del Altiplano].  
[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10769/Aragon\\_Hanco\\_Anali\\_Sindy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10769/Aragon_Hanco_Anali_Sindy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Balla Paguay, I. M. y López Ortiz, K. J. (2018). *El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro].

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4022/3/EL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20LA%20GESTION%20ADMINISTRATIVA%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20DEL%20ECUADOR.pdf>

Cadillo Siguñas, E. M. (2017). *Control interno y la gestión administrativa según el personal de la sede central de los servicios postales del Perú, Lima 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5443/Cadillo\\_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5443/Cadillo_SeM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Calamullo Bernabé, M. G. (2020). *La auditoría operativa y su influencia en la gestión del almacén de materia prima de una industria de productos de molinería en la ciudad de Tacna, año 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohman].

[http://www.repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4108/1832\\_2020\\_calamullo\\_bernabe\\_mg\\_fcje\\_ciencias\\_contables\\_y\\_financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4108/1832_2020_calamullo_bernabe_mg_fcje_ciencias_contables_y_financieras.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castañeda Ahumada, J. T. (2019). *Auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa Distribuidora de Energía Eléctrica, Chiclayo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1930/1/TL\\_Casta%3%B1edaAhumadaJessica.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1930/1/TL_Casta%3%B1edaAhumadaJessica.pdf)

Castellanos Bonilla, L. F. (2007). *El muestreo probabilístico como instrumento de medición en investigación de mercado en una empresa de servicios de marketing* [Tesis de pregrado, Universidad de San Carlos de Guatemala].

[http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03\\_3095.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3095.pdf)

Cervantes Muñante, M. C. (2021). *Auditoría operativa y su relación con la gestión de activos fijos en la Financiera Confianza de Villa el Salvador* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma De Ica].

<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1038/3/CERVANTES%20MU%C3%91ANTE.pdf>

- Cevallos Mera, W. E. Y Orozco Andrade, R. E. (2018). *Auditoría operativa a la gestión de cobros de la cartera vencida del condominio “Delta”, Cantón Guayaquil, periodo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad San Gregorio de Portoviejo].  
<http://repositorio.sangregorio.edu.ec/bitstream/123456789/1343/1/USGP%20TESIS%20FINAL%20GRABAR%20CD.pdf>
- Choez Chalén, D. J. (2017). *Auditoria operativa a los procesos contables y su presentación en los estados financieros* [Tesis de pregrado, Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil].  
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/1599>
- Coz Inga, P. R. y Perez Palma Monge, J. L. (2017). *Control interno para la eficiencia administrativa de las empresas tercerizadoras del sector electrico de la region central del pais* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Del Centro Del Perú].  
<https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1600/CONTROL%20INTERNO%20PARA%20LA%20EFICIENCIA.pdf?sequence=1>
- Cuba Caycho, L. E. (2021). *Influencia de la auditoria operativa en la gestión financiera del Grupo Moquillaza SAC, Pueblo Libre – 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana De Las Américas].  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1517/CUBA%20CAYCHO.pdf?sequence=1>
- Dueñas Huamán, R. G. y Uzco Luya, N. (2019). *La auditoría operativa como herramienta de mejora en el área de tesorería de la Municipalidad Distrital De Salcahuasi -provincia de Tayacaja - Huancavelica periodo 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana los Andes].  
[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2106/T037\\_46518061\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2106/T037_46518061_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Flores Cotrina, E. y Gutiérrez Bueno, B. (2019). *Auditoría operativa y su incidencia en una ejecución eficiente de los procedimientos administrativos del Grupo C&G Services SAC, Cajamarca 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/958/AUDITOR%C3%8DA%20OPERATIVA%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20UNA%20EJECUCI%C3%93N%20EFICIENTE%20DE%20LOS%20PROCEDIMIENTOS%20ADMINISTRATIVOS%20DEL%20GRUPO%20C%26G%20SERVICES%20SAC%2C%20CAJAMARCA%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Frías Garcés, M. G. (2018). *Auditoría operativa para la cuenta inventarios. Caso Jos Talleres* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2499/1/76782.pdf>

González Rodríguez, S.S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., y Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad* 12(4), 32-37.

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado C. y Baptista Lucio M. P. (2014). *Metodología de la investigación 6ª ed.* México D.F, McGRAW-HILL.

<https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Methodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>

Huaraca Salcedo, M. S. (2021). *La auditoría financiera y su incidencia en los estados financieros en la empresa Servicios Especializados Y Logística En General S.A. Selegsa Ate, Lima 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1396/HUARACA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hunocc De la cruz, B. y Acevedo, P. J. (2018). *El control previo y la gestión administrativa de la oficina de economía del Hospital Regional De Huancavelica “Zacarias Correa Valdivia – Primer Semestre 2017”* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica].

[https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2261/TESIS-CONTA2018\\_HUNOCC%20y%20JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2261/TESIS-CONTA2018_HUNOCC%20y%20JORGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Laaz Torres, I. V. (2018). *Auditoría operativa y su incidencia en la eficiencia de la consultora lt del cantón El Empalme año 2017* [Tesis de maestría, Universidad Técnica Estatal de Quevedo].

<https://repositorio.uteq.edu.ec/bitstream/43000/3659/1/T-UTEQ-079.pdf>

Luyo Quisurucu, L. M. (2018). *Auditoria operativa y su impacto en la gestión empresarial de la empresa Importadora Valeria SA, cercado de Lima - 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75430/Luyo\\_QLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75430/Luyo_QLM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Marquina Avila, M. A. (2021). *La auditoría operativa al área de cobranzas y su influencia en la liquidez de la empresa Clínica De Audífonos S.A.C., 2021* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas].

<http://190.119.244.198/bitstream/handle/upa/1519/MARQUINA%20AVILA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Núñez De La Cruz, R. E. (2017). *Auditoria operacional y su incidencia en la toma de decisiones de las micro empresas, Huaraz 2016* [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro].

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5881/Tesis\\_57713.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/5881/Tesis_57713.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ormaza Rea, F. A. (2016). *Auditoría de gestión para mejorar los procesos administrativos de la empresa Alquiser Ecuador Cia. Ltda. Ubicada en el sector norte de la ciudad de Quito durante el periodo enero –diciembre del 2014* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador].

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9896/1/T-UCE-0003-CA083-2016.pdf>

Ramirez Guillen, G. V. (2021). *Auditoria operativa y su impacto en la gestión empresarial de la empresa Importadora Valeria SA, cercado de Lima - 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1402>

Ramos Cotrina, R. A. y Zegarra Grández, K. C. (2020). *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 de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26258/Ramos%20Cotrina%20Richard%20Antony%20-%20Zegarra%20Gr%c3%a1ndez%20Katerin%20Claribel.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Requejo Paiva, A. M. y Sanchez Pisfil, O. S. (2019). *Sistema de toma de decisiones en las pymes caso: empresa La Casa Del Tornillo de la ciudad de Chiclayo* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo].

[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1780/1/TL\\_RequejoPaivaAnnie\\_SanchezPisfilOmar.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1780/1/TL_RequejoPaivaAnnie_SanchezPisfilOmar.pdf)

Reyes Jacinto, Y. C. (2018). *Influencia de la auditoria operativa en la gestion de recursos humanos de Viettel Peru SAC sucursal Tacna, periodo 2016* [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna].

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/614/Reyes-Jacinto-de-Meza-Yvonne.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tamariz Callan, J. C. (2019). *La auditoria operativa para incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo de la empresa Royal S.A.* [Tesis de pregrado, Universidad Alas Peruanas].

[https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3153/Tesis\\_Auditor%c3%ada\\_Fines\\_Empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/3153/Tesis_Auditor%c3%ada_Fines_Empresa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tisalema Jiménez, L. L. (2017). *La planificación financiera y su incidencia en la gestión administrativa de las empresas pymes de la ciudad de Ambato* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato].

<http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/25886/1/T4037M.pdf>

Tiwijam Bitap, D. S. (2018). *Toma de decisiones para la mejora en la rentabilidad de la empresa Cescade Orión S.R.L., Jaén 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4958/Tiwijam%20Bitap%20Dina%20Silsa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Velasquez Vargas, L. M. (2018). *Auditoria administrativa como instrumento de control para la evaluacion de la gestion administrativa de la municipalidad provincial de Cajamarca - 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26555/Velasquez\\_VLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26555/Velasquez_VLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zavaleta Hidalgo, J. S. (2020). *La Auditoría Operativa y su Incidencia en el Desarrollo Empresarial de la Empresa Wari Inversiones S.A.C.- San Juan de Lurigancho - Lima en el 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de las Américas].

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1234/ZAVALETA%20HIDALGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## Apéndices

### Apéndice 1:

#### Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO
<b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿De qué manera se relaciona Auditoria Operativa Y Gestión Administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022?	<b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre auditoria operativa y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.	<b>HIPOTESIS GENERAL</b> Existe relación entre auditoria operativa y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>  Auditoria Operativa	1. Información preliminar 2. Planificación 3. Ejecución 4. Información Final 5. Seguimiento	<b>TIPO</b> Correlacional  <b>DISEÑO</b> No Experimental. Transversal
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b> ¿De qué manera se relaciona información preliminar y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022?	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b> Determinar la relaciona entre información preliminar y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b> Existe relación entre información preliminar y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>  Gestión Administrativa	1. Planeación 2. Organización 3. Dirección 4. Control	<b>ENFOQUE</b> Cuantitativo  <b>POBLACIÓN</b> Estimado de 100 empresas comerciales del distrito de Miraflores  <b>MUESTRA</b> Se trabajará con una muestra de 26 colaboradores de 20 empresas comerciales
¿De qué manera se relaciona planificación y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022?	Determinar la relaciona entre planificación y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.	Existe relación entre planificación y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.			<b>TECNICA</b> Encuesta
¿De qué manera se relaciona ejecución y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022?	Determinar la relaciona entre ejecución y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.	Existe relación entre ejecución y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.			<b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionario
¿De qué manera se relaciona información final y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022?	Determinar la relaciona entre información final y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.	Existe relación entre información final y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.			
¿De qué manera se relaciona seguimiento y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022?	Determinar la relaciona entre seguimiento y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.	Existe relación entre seguimiento y gestión administrativa en los colaboradores de las empresas comerciales del distrito de Miraflores, 2022.			

**Apéndice 2:***Cuestionario 1***Autor: Cerquin Aguilar y Huaripata Minchán (2019)**

CUESTIONARIO 1  
AUDITORÍA OPERATIVA

**DATOS DESCRIPTIVOS:****Genero:** \_\_\_\_\_**Edad:** \_\_\_\_\_**INSTRUCCIONES:**

- Marque con una "X" la alternativa que considere correcta.
- Seleccione solo una alternativa por pregunta.
- Por favor desarrolle el instrumento con la sinceridad que a usted la caracteriza.
- Se le pide por favor que no deje ningún ítem sin responder

Nunca	Casi Nunca	No sabe /No opina	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	AUDITORIA OPERATIVA	Criterios				
		Nunca	Casi Nunca	No Sabe/ No Opina	Casi Siempre	Siempre
<b>INFORMACIÓN PRELIMINAR</b>						
1	¿Su empresa cuenta con instrumentos de gestión?					
2	¿Los instrumentos de gestión de su empresa han sido difundidos en todo el personal?					
3	¿Durante la auditoría operativa realizada a su empresa se solicitó los documentos de constitución?					
4	¿Los estatutos de su empresa han sido modificados?					
<b>PLANIFICACIÓN</b>						
5	¿Durante la auditoría operativa a su empresa se realizó una evaluación previa al control interno?					

6	¿Su empresa cuenta con directivas de control interno?					
7	¿La empresa cuenta con un plan de riesgos, a los que están expuestos los trabajadores?					
8	¿Se ha realizado auditorías operativas en todas las áreas de la empresa?					
<b>EJECUCIÓN</b>						
9	¿Se ha implementado las recomendaciones de la auditoria operativa?					
10	¿La empresa cuenta con un organigrama actualizado?					
11	¿La empresa cuenta con el Manual de Organización y Funciones (MOF) y Reglamento de Organización y Funciones (ROF)?					
12	¿Conoce si la empresa cuenta con una política de identificación de riesgos?					
<b>INFORMACIÓN</b>						
13	¿Al término de la auditoría operativa se hacen conocer los riesgos encontrados?					
14	¿Se difunden los riesgos encontrados a los jefes de área a través de la carta de control interno?					
15	¿Los jefes de área informan a los trabajadores el inicio de las labores de auditoría operativa?					
16	¿La información que usted recibe es por escrito?					
<b>SEGUIMIENTO</b>						
17	¿Conoce si existen cronogramas para la implementación de las recomendaciones?					
18	¿Existen reportes de seguimiento y evaluación de los riesgos?					
19	¿Se efectúa seguimiento a las recomendaciones de la auditoria operativa?					
20	¿Con el seguimiento de la auditoría operativa los resultados serán positivos?					

**Apéndice 3:***Cuestionario 2***Autor: Amador Reyes (2020)**

**CUESTIONARIO 2**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	GESTION ADMINISTRATIVA	CRITERIOS				
		Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
<b>CON RESPECTO A LA PLANEACIÓN EN SU ÁREA CONSIDERA USTED QUE:</b>						
21	Se realiza en forma participativa la programación de actividades.					
22	Las decisiones tomadas para la programación de actividades son consultadas con el jefe a cargo.					
23	Los objetivos establecidos por la empresa son asumidos por los trabajadores.					
24	Se elabora un plan estratégico Anual en la empresa.					
25	Actualizan los manuales de procedimientos administrativos					
<b>CON RESPECTO A LA ORGANIZACIÓN EN SU ÁREA CONSIDERA USTED QUE:</b>						
26	Cuenta con reglamento de organización y funciones actualizado					
27	Se práctica los valores de la empresa					
28	Existe una buena comunicación entre trabajadores.					
29	Se han actualizado los perfiles de puestos que tienen a cargo los trabajadores.					
30	La cantidad de trabajo asignado a cada trabajador es el adecuado.					
<b>CON RESPECTO A LA DIRECCIÓN QUE ESTÁ A CARGO DE SU ÁREA CONSIDERA USTED QUE:</b>						
31	Realiza acciones de inducción para el desempeño de sus actividades en el trabajo.					
32	Cuenta con personal especializado para el desempeño de las funciones.					

33	Existen normas o políticas para el desarrollo de las actividades.					
34	Existe un liderazgo funcional					
35	Desarrollan resoluciones de conflictos laborales cuando estas se presenten.					
<b>CON RESPECTO AL CONTROL EN SU ÁREA CONSIDERA USTED QUE:</b>						
36	Se efectúa un seguimiento con respecto a la ejecución de los planes de trabajo.					
37	Se efectúa evaluación al rendimiento de la gestión mediante indicadores de eficiencia y eficacia.					
38	Se detecta desviaciones y se toman las decisiones oportunamente para corregirlos.					
39	Existe medidas de seguimiento y control de trabajo					
40	Se establecen grupos de trabajo para el cumplimiento de metas.					

**Apéndice 4:***Alfa de Cronbach Variable 1***Fiabilidad****Escala: AUDITORIA OPERATIVA****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia, SPSS

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	20

Fuente: Elaboración propia, SPSS

**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
78,1000	205,433	14,33295	20

Fuente: Elaboración propia, SPSS

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	74,1000	177,211	,875	,927
PREGUNTA2	74,2000	181,289	,603	,934
PREGUNTA3	74,4000	200,711	,142	,940
PREGUNTA4	75,4000	187,156	,451	,937
PREGUNTA5	74,5000	180,056	,840	,928
PREGUNTA6	74,5000	167,611	,966	,925
PREGUNTA7	73,9000	201,433	,151	,939
PREGUNTA8	74,3000	175,789	,942	,926
PREGUNTA9	74,2000	173,956	,951	,926
PREGUNTA10	73,6000	185,600	,713	,931
PREGUNTA11	74,2000	179,733	,648	,932
PREGUNTA12	74,0000	200,444	,213	,938
PREGUNTA13	74,1000	196,322	,464	,935
PREGUNTA14	73,9000	182,544	,644	,932
PREGUNTA15	74,2000	175,956	,883	,927
PREGUNTA16	73,9000	183,433	,850	,929
PREGUNTA17	74,6000	181,822	,771	,930
PREGUNTA18	74,2000	192,622	,428	,936
PREGUNTA19	73,9000	192,767	,698	,933
PREGUNTA20	73,8000	204,178	,074	,939

Fuente: Elaboración propia, SPSS

**Apéndice 5:***Alfa de Cronbach Variable 2***Fiabilidad****Escala: GESTIÓN ADMINISTRATIVA****Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia, SPSS

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	20

Fuente: Elaboración propia, SPSS

**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
80,2000	175,289	13,23967	20

Fuente: Elaboración propia, SPSS

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	75,8000	165,956	,681	,916
PREGUNTA2	75,7000	178,456	-,158	,930
PREGUNTA3	76,0000	165,333	,588	,916
PREGUNTA4	76,7000	138,900	,909	,906
PREGUNTA5	76,7000	150,456	,746	,911
PREGUNTA6	76,9000	152,989	,620	,914
PREGUNTA7	76,1000	150,544	,731	,911
PREGUNTA8	75,6000	173,378	,077	,923
PREGUNTA9	76,2000	160,178	,596	,915
PREGUNTA10	75,8000	165,956	,681	,916
PREGUNTA11	76,3000	149,344	,772	,910
PREGUNTA12	75,5000	164,500	,852	,914
PREGUNTA13	76,5000	144,278	,909	,906
PREGUNTA14	76,2000	166,178	,338	,920
PREGUNTA15	76,6000	160,489	,412	,920
PREGUNTA16	76,3000	154,011	,735	,911
PREGUNTA17	76,8000	151,511	,775	,910
PREGUNTA18	76,4000	162,711	,390	,920
PREGUNTA19	75,9000	163,878	,634	,915
PREGUNTA20	75,8000	158,400	,656	,914

Fuente: Elaboración propia, SPSS

**Apéndice 6:***Datos de investigación de Auditoria Operativa*

AUDITORIA OPERATIVA																				
	PREGUNTAS																			
N°	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	2	2	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5
2	5	5	1	1	1	2	5	4	2	5	2	5	2	2	4	2	2	3	4	5
3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4
5	2	2	4	2	4	4	2	2	2	5	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4
6	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5
8	2	2	2	4	2	1	2	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
9	2	2	2	4	2	1	2	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
10	2	2	2	4	2	1	2	4	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
11	4	4	5	3	5	4	5	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
12	4	2	3	2	4	4	2	4	3	4	3	4	2	4	4	2	4	4	3	5
13	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5
16	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5
17	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4
18	2	2	4	1	1	1	5	2	2	2	1	4	4	4	2	2	2	4	4	4
19	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
20	2	1	3	3	3	2	4	2	2	5	4	4	4	2	2	4	3	4	4	5
21	5	5	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
22	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4
23	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
24	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	4
25	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	2	2	4	4
26	4	5	3	1	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	4

*Datos de investigación de Gestión Administrativa*

GESTION ADMINISTRATIVA																				
PREGUNTAS																				
N°	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
1	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5	5
2	4	2	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	5	5
3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	2	5	4	4	4	5
5	4	4	4	2	2	4	5	5	2	4	4	5	2	4	5	4	2	2	4	2
6	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5
7	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5
8	4	5	4	2	2	2	2	5	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4
9	4	5	4	2	2	2	2	5	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4
10	4	5	4	2	2	2	2	5	4	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	4
11	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
12	4	5	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
13	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	5	5	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4
16	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
17	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
18	4	5	4	4	2	2	4	4	2	4	5	4	2	4	2	4	4	5	4	4
19	4	5	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
20	2	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	2
21	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
22	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4
23	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5
24	4	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4
25	4	5	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	2	2	4	2	4	3
26	4	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4

## Apéndice 7:

### Informe de Turnitin

