

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**AUDITORIA DE GESTION Y LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA
PROYECTOS & DETALLES SAC, EN EL
PERIODO 2020**

**PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PUBLICO**

AUTOR:

CHIPANA MAMANI MELANY GISELA
CODIGO ORCID: 0000-0002-9478-5384

ASESOR:

Mg. CRUZ PADILLA JORGE MARTIN
CODIGO ORCID: 0000-0003-1858-326X

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACION Y AUDITORIA

LIMA, PERÚ

OCTUBRE, 2021

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado para toda mi familia, quienes siempre me mostraron su apoyo incondicional en todas las metas que me he trazado, así también dedicar este trabajo a mis amistades y maestros quienes me motivaron en culminar mi proyecto.

Agradecimiento

Agradecer primeramente a Dios, quien me ha dado la oportunidad de poder disfrutar de mi familia y poder demostrar mi afecto a todas las personas que han contribuido en mi persona para poder lograr culminar mi tesis, agradecer también a las autoridades de la universidad.

Resumen

El presente trabajo de investigación sobre La Auditoria de Gestión y Los Procesos Administrativos en la empresa Proyectos & Detalles SAC, tiene como objetivo principal determinar como la auditoria de gestión mejora los procesos administrativos en la empresa, para este trabajo de investigación la metodología ha sido un enfoque cuantitativo. Este trabajo de investigación es de tipo básica, y por su carácter el trabajo es de tipo descriptiva. El diseño es No experimental/descriptivo simple, porque solo se usarán los datos obtenidos para analizar y describir la relación que pueda existir entre las variables. El tamaño de la población para este trabajo de investigación fue de 20 personas, como técnicas se utiliza la recolección de datos mediante una encuesta y Como instrumento, en la presente investigación se usó el cuestionario. Se cumplió con establecer la relación existente entre la auditoria de gestión y su influencia en la mejora de los procesos administrativos en la empresa Proyectos & Detalles SAC, se pudo comprobar que la auditoria de gestión mejora los procesos administrativos siempre y cuando esta sea aplicada de forma correcta. Se llegó a la conclusión que la compañía no está ejecutando correctamente sus gestiones administrativas en sus operaciones comerciales a mediano y largo plazo por tal motivo sus procesos administrativos son deficientes.

Palabras claves: auditoria de gestión, procesos administrativos, planificación, recursos, control.

Abstract

The main objective of this research work on Management Audit and Administrative Processes in the company Proyectos & Detalles SAC, has as its main objective to determine how the management audit improves the administrative processes in the company, for this research work the methodology has been a quantitative approach. This research work is of a basic type, and due to its nature the work is descriptive. The design is non-experimental / simple descriptive, because only the data obtained will be used to analyze and describe the relationship that may exist between the variables. The population size for this research work was 20 people, data collection through a survey is used as techniques and the questionnaire was used as an instrument in the present investigation. The relationship between the management audit and its influence on the improvement of administrative processes in the company Proyectos & Detalles SAC was established, it was found that the management audit improves administrative processes as long as it is applied in a manner correct. It was concluded that the company is not correctly executing its administrative procedures in its commercial operations in the medium and long term, for this reason its administrative processes are deficient.

Key words: management audit, administrative processes, planning, resources, control.

Tabla de contenido

Caratula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Introducción	1
Capítulo I : Problema de la Investigación.....	2
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	2
1.2 Problema de Investigación	7
1.2.1 Problema Principal.	7
1.2.2 Problemas Específicos.....	7
1.3 Objetivos de la Investigación	7
1.3.1 Objetivo general.	7
1.3.2 Objetivo específico.....	7
1.4. Justificación e Importancia de la investigación.....	8
1.4.1 Limitaciones	9
Capítulo II : Marco Teórico	10
2.1. Antecedentes	10
2.1.1. Internacionales:	10
2.1.2. Nacionales.	15
2.2. Bases Teóricas.....	21
2.2.1 Auditoria de Gestión.	21
2.2.2 Procesos administrativos.	29
2.3. Definición de términos.	37
Capítulo III : Metodología de la Investigación.....	41
3.1. Enfoque de la investigación	41
3.2. Hipótesis y Variables	41
3.2.1 Hipótesis general.....	41
3.2.2 Hipótesis secundarias.	41
3.2.3 Variables.....	42

3.2.3.1. Operación de las variables.....	42
3.3 Tipo de Investigación	47
3.4 Diseño de Investigación	48
3.5 Población y Muestra.....	48
3.5.1 Población.....	48
3.5.2. Muestra.....	49
3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	49
3.6.1. Técnicas.....	49
3.6.2. Instrumentos.....	49
3.6.3. Validez.....	50
3.6.4. Confiabilidad del instrumento.....	51
Capítulo IV : Resultados.....	52
4.1. Análisis de Resultados.....	52
4.2. Discusión.....	74
Conclusiones	
Recomendaciones	
Referencias	
Apéndices	

Lista de tablas

Tabla 1: Auditoria de gestión y Proceso interno	52
Tabla 2: Auditoria de Gestión y Objetivos Empresariales	53
Tabla 3: Proceso Interno y Utilidad	54
Tabla 4: Auditoria de Gestión y Recurso Empresariales	55
Tabla 5: Auditoria de Gestión y Recurso Humano	56
Tabla 6: Recursos Empresariales y Nuevos Recursos	57
Tabla 7: Auditoria de Gestión y Rentabilidad	58
Tabla 8: Auditoria de gestión y Capital	59
Tabla 9: Rentabilidad y Mayor ingreso.....	60
Tabla 10: Procesos Administrativos y Planificación	61
Tabla 11: Procesos administrativos y Alcance de objetivos	62
Tabla 12: Procesos Administrativos y Evitar Riesgos	63
Tabla 13: Administración e Identificar Problemas	64
Tabla 14: Procesos Administrativos y Herramientas	65
Tabla 15: Procesos Administrativos y Tomar Decisiones	66
Tabla 16: Procesos Administrativos y Actividades Empresariales	67
Tabla 17: Procesos Administrativos y Patrimonio.....	68
Tabla 18: Procesos Administrativos y Objetivos Económicos	69
Tabla 19: Prueba de Normalidad.	70
Tabla 20: Prueba de Hipótesis General.....	71
Tabla 21: Prueba de Hipótesis secundaria 1.	72
Tabla 22: Prueba de Hipótesis secundaria 2.	73
Tabla 23: Prueba de Hipótesis secundaria 3.	74

Lista de figuras

Figura 1: Auditoria de gestión y Proceso Interno	52
Figura 2: Auditoria de Gestión y Objetivos Empresariales	53
Figura 3: Proceso Interno y Utilidad.....	54
Figura 4: Auditoria de Gestión y Recurso Empresariales.....	55
Figura 5: Auditoria de Gestión y Recurso Humano.....	56
Figura 6: Recursos Empresariales y Nuevos Recursos.....	57
Figura 7: Auditoria de Gestión y Rentabilidad	58
Figura 8: Auditoria de gestión y Capital.....	59
Figura 9: Rentabilidad y Mayor ingreso	60
Figura 10: Procesos Administrativos y Planificación.....	61
Figura 11: Procesos administrativos y Alcance de objetivos.....	62
Figura 12: Procesos Administrativos y Evitar Riesgos.....	63
Figura 13: Administración e Identificar Problemas.....	64
Figura 14: Procesos Administrativos y Herramientas	65
Figura 15: Procesos Administrativos y Tomar Decisiones.....	66
Figura 16: Procesos Administrativos y Actividades Empresariales	67
Figura 17: Procesos Administrativos y Patrimonio	68
Figura 18: Procesos Administrativos y Objetivos Económicos.....	69

Introducción

Este trabajo de investigación se realizó en la empresa Proyectos & Detalles SAC, dedicada a la venta por menor en productos farmacéuticos y médicos, así como cosméticos y artículos de tocador, iniciando sus actividades a finales del año 2010 en el distrito de la Molina, las personas la consideran una de las primeras opciones para realizar sus compras por la diversidad de su promociones y ofertas pero de forma interna presenta algunos problemas de gestión en cuanto a sus procedimientos administrativos. Por lo tanto, se procedió a formular lo siguiente:

Durante el primer capítulo se abarcará describir la realidad del problema, planteando todos los problemas, así como los objetivos de la presente investigación, a su vez se hará la justificación e importancia conociendo las limitaciones dadas.

Para el segundo capítulo se procederá a describir todo el marco teórico que contiene los antecedentes tanto internacionales como nacionales que se refieren a nuestras variables, así como también se tratara las bases de teoría y definiciones de términos sobre nuestra investigación.

En el tercer capítulo se presentan todos los métodos de investigación, se hace mención del enfoque del estudio de las variables, las hipótesis, el tipo y diseño de investigación, se menciona a la población y la muestra, de la misma manera las técnicas y los instrumentos para la obtención de datos.

En el cuarto capítulo se trata sobre el análisis de los resultados obtenidos, se procede a realizar la discusión, luego pasaremos a las conclusiones y a las recomendaciones, para finalmente conocer las referencias, así como los apéndices que contienen toda la información recolectada para esta investigación.

Capítulo I

Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad con el comienzo del comercio y las industrializaciones empezaron a surgir las transacciones y de estas derivan los controles que inician con las inspecciones y los registros financieros, para luego ver necesario que ya no solo se basta con tener controles financieros sino también es necesario los controles administrativos que con pasar de los años se han ido convirtiendo en control de las gestiones que se van a realizar, desde años muy remotos extasían problemas sobre los controles de producción, distribución, sobre la planificación y estrategias, pero con el pasar de los tiempos el control de las actividades se ha vuelto indispensable en toda empresa. Por este motivo gran parte de las empresas han ido aceptando la necesidad de tomar medidas de control interno con la finalidad de evaluar el funcionamiento de su organización interna.

Fue por ese motivo que con el transcurrir de los años se comenzó a implementar la auditoría que logro muchos avances en cuanto a las evaluaciones de la eficiencia y la eficacia de la economía de las empresas que se sometieron a la auditoría. Terminando siendo una perspectiva a nivel internacional siendo una necesidad en procesos que requieran la evaluación de los resultados sobre las gestiones para conocer la transparencia y la veracidad de los factores y fuentes para cumplir con los objetivos y metas trazados por la empresa.

En Latinoamérica la auditoría de gestión se ha considerado muy importante porque tiene una mayor aceptación e interés por parte de los gerentes al querer conocer de forma integral el sistema de control interno para poder reducir y eliminar los riesgos a su mínima expresión, cabe resaltar que la auditoría de gestión se ha convertido como el elemento más imprescindible e influyente en la empresa.

En Europa la auditoria de gestión representa a un sistema de investigación mediante el cual es necesario utilizar los indicadores adecuados comparando la realidad de una empresa con la situación óptima, de esta forma se puede visualizar las desviaciones que se generan e impiden lograr a conseguir los objetivos por lo cual se proponen mejorar para conseguir las metas que se han trazado, por tal motivo la auditoria toma el papel importante en la actualidad volviendo como un requisito obligatorio y muy exigido por los máximos organismos de control.

En el territorio peruano gran parte de las empresas carecen de auditoria de gestión por ese motivo es que para algunas organizaciones o instituciones se les hace más difícil tener un control y evaluación de los objetivos comerciales, así como el control de sus recursos, esto es debido a que para algunos gerentes y empresarios el implementar un área de auditoria sea de gestión, interna u otra, les genera un desperdicio de dinero o un gasto innecesario. Por tal motivo esta función se le es encomendada al contador de la empresa, en algunas ocasiones suele ser un contador externo, generando así algunos problemas debido a que no se ejecutan las técnicas correctas de auditoria de gestión como por ejemplo la indagación, el rastreo, las encuestas, entre otras. Por ello es que un empresario debe de tomar muy en serio el de encargar esta tarea a un personal capacitado. Asimismo, la auditoria de gestión está dirigida a examinar y evaluar el control interno y las gestiones, haciendo uso de los recursos humanos con la finalidad de determinar si dichos desempeños se están realizando de la manera correcta y de acuerdo a los principios y criterios de la empresa.

La auditoría de gestión ofrece todo tipo de herramientas que llevan a descubrir la gestión interna de la empresa, así como las actividades de apoyo, el grado de eficiencia y efectividad en el empleo de los recursos, de los materiales, de la tecnología, del tiempo y de los objetivos y metas empresariales. A diferencia de otras auditorias la auditoria de gestión no

implica la emisión de un dictamen que es realizado por un profesional auditor, al contrario, implica elaborar un amplio reporte de informes con los comentarios, con sus conclusiones y recomendaciones respectivas. Por tal motivo el empresario al contar con toda esa información podrá tomar las decisiones correctas que hagan frente a los riesgos y tener un mejor control sobre las consecuencias que se puedan dar a futuro en una organización.

Todo empresario busca perseguir el objetivo de crecer en el mercado, cumplir con sus metas trazadas como empresa, obtener mayor ganancia, para ello es importante que se deba cumplir correctamente con los procesos administrativos dentro de la empresa. Estos procesos son el modo de afrontar las gestiones de actividad, como son el planificar, el organizar, el direccionar y el de controlar. El fin de ejecutar un procedimiento administrativo es alcanzar que las gestiones internas se vuelvan más eficaces al igual que los recursos de la empresa, logrando con ello mayores y mejores resultados tanto para la organización como para las personas que están dentro del entorno y que colaborar con lograr alcanzar la meta.

Todo proceso administrativo de una empresa requiere de una enorme cantidad de tiempo de trabajo, es necesario dedicar una parte importante de la jornada laboral a tareas que son necesarias para mejorar la productividad, asimismo estos conjuntos de funciones administrativas son realizados de manera secuencial con el único propósito de ayudar a que las empresas tengan un mejor uso de sus recursos y lograr alcanzar sus objetivos de manera más eficiente. Asimismo, es importante resaltar que los procesos administrativos poseen fases importantes como son la planificación, que es el punto más importante de todo proceso administrativo debido a que aquí se establecen los objetivos y las metas, por otro lado, aquí también se debe incluir cuáles son los medios por los cuales pretendemos alcanzar esos objetivos. Para luego pasar a la organización donde se van a distribuir las tareas y responsabilidad entre los grupos de trabajo que integran la empresa, aquí se dividen las labores

para el trabajo en equipo.

En los procesos administrativos al dividir las tareas a diferentes áreas, quienes son los principales responsables de ejecutar el plan y el correcto funcionamiento son los colaboradores o empleados, por ello es que debe existir mucha motivación y excelente comunicación entre las áreas que integran la compañía. Así mismo es importante el control de las actividades realizadas, de este modo podemos analizar cuáles son los puntos más altos y cuales los puntos más bajos para luego poder conseguir los resultados que se quieren lograr, por tal motivo es necesario realizar las modificaciones respectivas a fin de corregir las deficiencias y dificultades posibles al momento de ejecución del plan.

Para nuestro trabajo de investigación hablaremos acerca de la empresa Proyectos & Detalles SAC siendo su domicilio fiscal en Av. Ricardo Elías Aparicio Nro. 578 Int. 1 (Piso 1) Lima - Lima - La Molina se dedica a la venta por mayor y menor de una variedad de productos farmacéuticos y médicos así como cosméticos, artículos de tocador entre otros, cabe mencionar que tiene como misión ofrecer a sus clientes los mejores productos en calidad , asesorando a sus clientes en todo el proceso de venta asegurando de esa manera la calidad y el precio de sus productos, y su visión es ser la más reconocida a nivel nacional por la calidad de los productos y la excelencia de los servicios que brindamos ,apoyado en la tecnología de punta ,con el fin de volvernos el socio estratégico que cada cliente necesita.

La empresa Proyectos & Detalles SAC cuenta con un total de 20 personas inscritas en la planilla de la empresa, las cuales están divididas en el área de ventas, el área de facturación, el área de créditos, el área de cobranzas, el área contable y gerencia. El problema encontrado se enfoca en que esta empresa no ha desarrollado sus procesos administrativos de manera correcta debido a que los datos de la empresa no están actualizados o en todo caso no están muy bien registrados siendo uno de los factores que conllevan a las bajas rentabilidades y las malas

decisiones financieras tomadas para la empresa, por ejemplo los registros se encuentran atrasados, las rendiciones no cuentan con sus justificaciones, las cajas no coincide con sus reportes, las cobranzas se encuentran atrasadas debido a que los proveedores se niegan a la cancelación pendientes que nos tienen (facturas y letras etc.), los libros contables están sin terminar esto conlleva o nos da por entender que la empresa no está rindiendo al 100% con sus procesos administrativos, es importante el orden de todos los procesos que debe tener la empresa, como consecuencia de ello las tomas de decisiones no suele ser acertada en algunos casos. Por ese motivo, se buscará en esta empresa mejorar los procesos administrativos que están siendo mal ejecutadas, para poder mejorarlas es necesario analizar los factores o las causas que afectan a estas malas gestiones, tal vez podemos estar hablando de un personal mal capacitado o algún otro factor. Por ello es necesario que Proyectos & Detalles SAC pueda crear salvaguardas y alternativas que permitan hacer frente a estos problemas, poder dar mejoras a las gestiones nos permitirá tener mejor transparencia a la realidad que presenta la empresa frente al mercado.

También se ha observado que el gerente para evaluar la rentabilidad de la empresa suele basarse en solamente lo que ve, no se reúne constantemente con las áreas respectivas para saber cómo son las operaciones que se realizan diariamente, no conoce la operatividad de su empresa al 100%, solamente se ha reunido con los encargados cuando ocurre un problema o tiene dificultades personales, en otros casos no suele tener contacto para poder determinar ciertas gestiones que tal vez ayuden a mejorar el funcionamiento de la empresa. Proyectos & Detalles no está realizando las respectivas evaluaciones en cuanto a sus rendimientos económicos, como se sabe, hoy las empresas ya no dejan de lado los números y cálculos en cuanto a su producción, siempre están al tanto de obtener los mejores números en cada venta con los datos exactos que se registran día a día. Por esos motivos es que en Proyectos & Detalles se buscare que sus procesos sean exactos y precisos que permitan ser evaluados con el fin de corregir los procesos

y sustituir las estrategias de ser necesarias. Por estos motivos expuestos el presente trabajo de investigación considerara las variables de auditoria de gestión y los procesos administrativos.

1.2 Problema de Investigación

1.2.1 Problema Principal.

¿De qué manera la auditoria de gestión mejora los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC La Molina 2020?

1.2.2 Problemas Específicos.

¿De qué manera las actividades empresariales mejoran la rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020?

¿De qué manera la administración mejora el proceso interno de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020?

¿De qué manera la planificación mejora los recursos empresariales de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo general.

Determinar de qué manera la auditoria de gestión mejora los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC La Molina 2020

1.3.2 Objetivo específico.

Determinar qué manera las actividades empresariales mejoran la rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020

Determinar de qué manera la administración mejora el proceso interno de la empresa
Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020

Determinar de qué manera la planificación mejora los recursos empresariales de la
empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020

1.4. Justificación e Importancia de la investigación

Justificación teórica.

Para comenzar con el estudio del proyecto, se procederá a iniciar con la identificación del problema existente en cuanto a los procesos administrativos de la Proyectos & Detalles SAC. En consecuencia, a ello crearemos las soluciones y alternativas posibles como viene a ser la auditoria de gestión, procederemos a plantear los objetivos a través de las hipótesis que nos permitirán demostrar que todos los inconvenientes pueden ser eliminados y de esa forma obtener mejores resultados para beneficio de la empresa y mejorar los resultados económicos a futuro. Con todos los elementos identificados se comenzará la metodología de investigación e identificar qué factores participan con los procesos administrativos, para ello se utilizará técnicas e instrumentos para la recolección de información que luego pasará a ser analizada e interpretada para finalmente concluir con los resultados de las hipótesis.

Justificación práctica

Los resultados que se obtengan de esta investigación, beneficiara al dueño, empresario o socios de la empresa Proyectos & Detalles SAC debido a que se han realizado diagnósticos y análisis de la situación real en que se encuentra la empresa con relación a las variables de auditoria de gestión y los procesos administrativos con la finalidad de aplicar las medidas preventivas necesarias y de esta manera hacer frente a los problemas por lo cual atraviesa la compañía, por otro lado esta información será guía para futuras investigaciones.

Justificación metodológica.

Este trabajo de investigación se rige en los procesos de metodologías científicas y de los conocimientos sistemáticos y racionales que puedan ser analizadas y verificadas, el presente trabajo de investigación se basó en una muestra, este instrumento es validado por diferentes expertos. Por lo cual permitió llegar a las conclusiones y recomendaciones y que permiten tomar las medidas necesarias que conlleven a mejorar los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC en el distrito de la molina.

Importancia

El presente trabajo de investigación sobre la aplicación de la auditoria de gestión para la mejora de los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC se está realizando con la finalidad de demostrar al gerente y sus colaboradores lo importante que son las variables que intervienen en esta investigación, y que permitan al gerente estar preparado antes las adversidades. Al culminar la investigación los resultados deberán contener aportes muy positivos que permitan determinar si la auditoria de gestión mejora los procesos administrativos de la empresa.

1.4.1 Limitaciones

Carencia en cuanto a los trabajos de investigación sobre el tema de como la auditoria de gestión mejora los procesos administrativos y que beneficie de manera positiva en el alcance de sus objetivos y metas.

La falta de acceso a los libros digitales, debido al elevado costo, para la preparación de las estructuras en las bases teóricas, así como el conocimiento abundante del tema.

La falta de tiempo dedicado al trabajo de investigación debido al compromiso laboral, el tiempo era muy poco debido a las largas horas de viaje.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales:

Yautibug (2020) *Auditoria de gestión a la empresa Asociativa de Lácteos (COCIHC) en el periodo 2018*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. Tuvo como objetivo establecer el grado de eficiencia, eficacia y economía en la planificación, control y uso de los recursos. El tipo de investigación es explicativa, cualitativa y cuantitativa. El diseño es no experimental. El método es deductivo e inductivo. La población es de 2680 y la muestra de 337. Las técnicas que se usaron son la entrevista y el cuestionario. Resultados: la Empresa Asociativa de Lácteos (COCIHC) no cuenta con un documento de ética empresarial. No se efectúan evaluaciones para verificar el cumplimiento de las normas de conducta, del código de ética, no dispone de un manual de funciones bien establecido. Conclusiones: Las autoridades no emiten normas propias del código de ética, para contribuir al buen uso de los recursos. No se desarrollan programas que promuevan el desarrollo de la sensibilidad ética, facilitando la promoción de valores éticos, incentivando a la toma de decisiones éticas.

Comentario: sobre este trabajo de investigación se puede comentar que la auditoria de gestión permite tener una ética empresarial, a su vez ayuda al control del cumplimiento de las normas que posee la empresa, por ello es necesario que se elaboren conductas de ética que ayuden al desarrollo de la empresa.

Parraga (2019) *Auditoría de gestión al proceso de manejo de bienes en la Coordinación*

Zonal 4 del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. Tesis Pregrado. Universidad San Gregorio de Portoviejo. Ecuador. Tuvo como objetivo, desarrollar una auditoría de gestión al proceso de manejo de bienes en la Coordinación Zonal 4 del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. Es de tipo exploratoria, descriptiva y analítica. Diseño de campo y bibliográfica. La población es de 3600 personas y la muestra de 347. Las técnicas fueron encuestas y cuestionarios. Resultados: No se registra las adquisiciones de todos los bienes por eso algunos de los que se encuentran físicamente no están en el sistema y viceversa. No hay registros de encuestas o valoración de usuarios en relación al proceso de manejo de bienes. Conclusiones: La falta de traspaso de los documentos y bienes con acta de entrega recepción, no permitió que el sustento de las operaciones sea íntegro y confiable, impidiendo su control y el conocimiento de los trámites en el caso de los servidores entrantes.

Comentario: podemos comentar al respecto que la auditoria de Gestión permite tener control sobre los diversos procesos de la empresa, brinda un sustento adecuado sobre aquellas operaciones confiables que se dan en un proceso, en este caso en el manejo de bienes

Briones (2018) *Auditoría De Gestión en el área de Talento Humano de Intricalmed S.A.* Tesis Pregrado. Universidad de Guayaquil. Guayaquil. Tuvo como objetivo, Presentar un informe de auditoría conteniendo una opinión profesional debido a una inadecuada gestión del talento humano que ha imposibilitado alcanzar sus metas a la compañía Intricalmed S.A. Es de tipo cuantitativa. El diseño de la investigación es descriptivo y de campo, es de tipo aplicada. La población es de 95 personas y la muestra es de 77. Las técnicas usadas son la encuesta y la observación. Resultados: De la información obtenida se puede inferir que existe un regular conocimiento sobre los factores de identidad institucional como son visión, misión, objetivos

y valores institucionales. La administración de riesgos y la supervisión y seguimiento tienen la menor cantidad de cumplimientos plenos dentro de la unidad. Conclusiones: Existe un bajo nivel de conocimiento de los trabajadores a nivel general de la misión, visión y valores corporativos esto se determinó mediante una encuesta realizada. La falta de selección, diseño y aplicación de indicadores de gestión, dificultan la evaluación del desempeño de las actividades desarrolladas y medir los resultados de la gestión

Comentario: sobre este trabajo podemos comentar que la auditoría de gestión también aporta valores al talento humano, ya que, gracias a este, es que la empresa surge como una de las más comerciales y competitivas para ello es necesario conocer como es su desempeño y los resultados que generan durante su ejecución.

Garcés (2017) *Influencia de la auditoría de gestión en el proceso administrativo de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial – Jipijapa*. Tesis Pregrado. Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador. Tuvo como objetivo determinar la influencia de una auditoría de gestión en el proceso administrativo de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial del cantón Jipijapa. El tipo de investigación es de campo, descriptivo, cualitativo y descriptivo. El enfoque es transversal y descriptivo. La población y la muestra es de 7 personas. La técnica usada es la encuesta. Resultados: la Dirección Municipal de Tránsito no cuenta con situaciones que necesitan reajustes, es decir que todas las actividades que realizan en el área, para ellos tienen correcto funcionamiento. Por lo tanto, se ha planteado la presente investigación para determinar la situación actual y evaluar si carece o no de falencias en los procesos de matriculación vehicular, en vista que el servicio es recibido por muchos usuarios y hay que determinar si se está dando una atención de calidad. Conclusiones: Se verificó el nivel de eficiencia en el proceso administrativo, en el cual se determinó la presencia de causas notorias que pueden provocar ineficiencia o prácticas

antieconómicas.

Comentario: sobre las variables que indica el autor podemos comentar que la auditoría de gestión ayuda a los procesos administrativos a tener un mejor desempeño, el nivel de la eficiencia de un proceso administrativo se puede evaluar gracias a la auditoría de gestión y así mejorar su productividad.

Mendoza (2019). *Análisis del Proceso Administrativo y su incidencia en el Desempeño Laboral de la empresa Vinsotel S.A. Soluciones Acuícolas, Cantón Santa Elena, 2017*. Tesis Pregrado. Universidad Estatal Península de Santa Elena. La Libertad. Tuvo como objetivo analizar de qué manera el proceso administrativo incide en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Vinsotel S.A. Tipo de investigación es descriptiva-correlacional y exploratorio. Es de enfoque cualitativos y cuantitativos. El método es deductivo, inductivo y analítico. La población es de 724 personas. La muestra es de 201. Las técnicas usadas fueron la entrevista. Encuesta y observación. Resultados: Se pudo determinar que, si existe un proceso administrativo por medio del cual se integran todos los recursos y operaciones que se realizan dentro de la misma, además se observó el compromiso de la alta gerencia respecto a este, sin embargo, algunos departamentos no cuentan con una correcta organización y control de los recursos. Conclusión: Mediante este trabajo de investigación se comprobó que la empresa posee manuales de procedimientos, sin embargo, se constató que no contaban con manuales de funciones, por lo que existía un desconocimiento de los colaboradores con respecto a las responsabilidades propias de su cargo, como consecuencia, algunos realizaban tareas ajenas a su cargo.

Comentario: de este trabajo podemos mencionar que, el proceso administrativo abarca todos los recursos que posee la empresa, así como las operaciones claves realizadas dentro de esta, por lo que el desempeño laboral juega un papel importante para la correcta ejecución de

los procesos administrativos y el crecimiento de manera competitiva de la compañía.

Meza (2021) *Evaluación de los Procesos Administrativos para el diseño de la estructura organizacional y modelo de planificación estratégica en una empresa de Buques Atuneros*. Tesis Posgrado. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Tuvo como objetivo evaluar los procesos administrativos para el diseño de la estructura organizacional y un modelo de planificación estratégica para una empresa de buques atuneros. Es de enfoque mixto. De tipo descriptivo, documental. El método es inductivo. La población y muestra es de 18 personas. Las técnicas usadas son la entrevista, encuestas y la observación. Resultados: se pudo conocer que los departamentos no realizan planificación de las actividades, tampoco participan en la planificación estratégica que realiza la presidencia de la empresa. No se conocen los objetivos ni metas que se plantea la dirección de la empresa, lo que hace que el personal no orienta sus actividades hacia objetivos específicos que permitan alcanzar resultados positivos para toda la organización. Conclusiones: Los resultados permitieron conocer que existen muchas falencias en el funcionamiento de la empresa, el personal no tiene objetivos de desempeño establecidos, no conoce las metas que se plantea la presidencia de la empresa y tampoco tiene conocimiento de la estructura organizativa.

Comentario: se puede comentar sobre este trabajo que los procesos administrativos deben contar con una planificación previa para poder elaborar las estrategias que colaboren en el alcance de las metas trazadas, la planificación dentro del proceso administrativo logra identificar los riesgos que puede afrontar una empresa.

Hurtado y Naranjo (2019) *Gestión Por Procesos Administrativos Y Su Incidencia En La Calidad De Servicio En Mega Ferretería Bonilla En El Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi, Año 2018*. Tesis Pregrado. Universidad Técnica de Cotopaxi. La Mana. Tuvo como objetivo analizar la gestión por procesos administrativos y su incidencia en la calidad de

servicio en Mega Ferretería Bonilla en el cantón La Maná. Tipo de investigación es correlacional y bibliográfica. Es de carácter formativa. El método es analítico y deductivo. La población es de 15000 personas. La muestra es de 155. Las técnicas utilizadas son la entrevista y la encuesta. Resultados: Los principales problemas de la gestión por procesos administrativos estuvieron relacionados al liderazgo y la inexistencia de un seguimiento postventa que impidieron que la parte administrativa tenga conocimiento del nivel de satisfacción de sus clientes. Conclusiones: se consideró indispensable el desarrollo del diseño de un modelo de gestión por procesos administrativos para mejorar la calidad de servicio en Mega Ferretería Bonilla, que haga énfasis en aspectos como el liderazgo, capacitaciones en el área contable, atención al cliente y capacitaciones enfocadas a elevar el nivel de conocimiento técnico de los empleados.

Comentario: podemos comentar del tema, que la gestión de los procesos administrativos interfiere en el liderazgo de un empresario, esto se debe a que dentro del proceso administrativo se da la satisfacción del cliente quien forma parte del eje primordial en una empresa, ya que sin este la empresa no puede crecer, por ello los procesos administrativos deben contar con cierta calidad y enfoque de su desarrollo estructural.

2.1.2. Nacionales.

Rosas (2019) *La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú S.A.C. – olmos, 2019*. Tesis Pregrado. Universidad Privada del Norte. Trujillo. Tuvo como objetivo determinar la incidencia de la auditoría de gestión en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú SAC. Olmos – 2019. El tipo de estudio es no experimental, el diseño de estudio es correlacional causal transversal y los métodos de investigación aplicados fueron el deductivo, el descriptivo y el

analítico - sintético. La muestra estuvo constituida por 86 participantes. Se utilizó la técnica de la encuesta. Resultados: la auditoría de gestión contribuye al logro de objetivos y metas de una organización, esto se logra mediante un examen objetivo, minucioso y lógicamente, la aplicación de recursos y la estructura de la organización. También detecta las irregularidades y errores y propugna por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad. Conclusiones: Se determinó que la incidencia de la auditoría de gestión es altamente significativa en la administración de recursos humanos. De las tres dimensiones de la variable auditoría de gestión, prevalece el nivel bueno en la dimensión propuesta de mejora y en las otras dos impera el nivel regular,

Comentario: sobre esta tesis podemos comentar que la auditoría de gestión es aquel proceso de evaluación y control aplicada a las gestiones administrativas de una empresa con la finalidad de lograr alcanzar las metas trazadas, a través de la utilización de todos los recursos humanos disponibles.

Loayza (2020) *Auditoría de gestión y su incidencia en el crecimiento empresarial de la Clínica Visual Center S.A.C. del Distrito de San Miguel del año 2019*. Tesis Pregrado. Universidad Peruana de Las Américas. Lima. Tiene como objetivo determinar si la auditoría de gestión incide en el crecimiento empresarial de la clínica Visual Center S.A.C del distrito de San Miguel del año 2019. La presente investigación es de tipo aplicada y de nivel descriptivo-explicativo, siendo el diseño el no experimental con corte transversal, asimismo, La población se conformó con 24 personas, se aplicó la técnica de la encuesta siendo su instrumento el cuestionario. Resultados: no se evidenció un crecimiento empresarial ya que no permanece una buena gestión al momento de manejarse bien las áreas, por ello, es primordial evaluar las decisiones a tomar para un óptimo resultado y haya un incremento del nivel de eficiencia dentro de la organización, y que mejore de manera integral de área de una empresa.

Conclusión: la auditoría de gestión incide en el crecimiento empresarial de la clínica Visual Center, dado que evalúa y examina el grado de eficiencia y eficacia de los recursos y procesos administrados, el cual si es óptimo permitirá un aumento del beneficio empresarial, la disminución del riesgo y un mejor posicionamiento en el mercado económico.

Comentario: acerca de este trabajo podemos comentar que, al no contar con unas correctas gestiones, no se logra el crecimiento como empresa, debido a que las funciones internas de la empresa no están siendo ejecutadas de manera correcta y con la auditoría de gestión se pueden identificar dichas dificultades para poder corregirlas y obtener mejor beneficio económico.

Silva (2021) *Auditoría De Gestión para la Toma De Decisiones de la empresa Manufactura Textil Jave S.A.C., Chiclayo, 2019*. Tesis Pregrado. Universidad Señor de Sipan. Pimentel. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la auditoría de gestión en la toma de decisiones de la empresa manufactura Textil Jave SAC, Chiclayo 2019. Es de tipo descriptiva. De diseño no experimental. La población y la muestra es de 2 personas. La técnica que se uso es la entrevista. El instrumento es el cuestionario. Resultados: señalan que es fundamental para la empresa proponer la Auditoría de Gestión para optimizar la toma de decisiones, que le va a permitir mejorar la calidad de sus productos, optimizar sus costos y obtener una mayor rentabilidad. Por estas consideraciones será necesario la propuesta de una Auditoría de Gestión para mejorar la toma de decisiones en la empresa. Conclusiones: Se ha llegado a determinar que existen una serie de deficiencias en la toma de decisiones en la empresa manufactura Textil JAVE SAC, resultando más evidente cuando se han evaluado las áreas de mayor responsabilidad, estableciéndose que en algunas de estas áreas no se han estado llevando de manera adecuada los procesos administrativos y operacionales.

Comentario: podemos comentar sobre el tema que la auditoría de gestión forma parte

fundamental de una empresa debido a que esta le brinda eficiencia en sus procesos internos y además optimiza todos sus recursos empresariales que al final de todo servirán para poder tomar las mejores decisiones que lleven a l éxito comercial que desea la empresa.

Romero (2020). *La Auditoría De Gestión y su incidencia en los Procesos Administrativos de la unidad Técnica De Proyectos Del Programa Nacional De Saneamiento Rural, Cajamarca, año 2019*. Tesis Pregrado. Universidad Privada del Norte. Cajamarca. Tuvo como objetivo determinar la incidencia de la auditoría de gestión en los procesos Administrativos De La Unidad Técnica De Proyectos Del Programa Nacional De Saneamiento Rural, Cajamarca, Año 2019. Es de enfoque mixto. El diseño es no experimental. Es de tipo aplicada. La población y muestra es de 7 personas. Las técnicas usadas fueron el análisis documental y la entrevista. El instrumento utilizado fue el cuestionario. Resultados: La auditoría de gestión es una evaluación al desempeño de una entidad dado que se encuentra en función a los objetivos y resultados obtenidos, así como el cumplimiento de los programas y planes de la entidad examinada, por ello sirve como un control gubernamental que permite verificar los actos y resultados de la gestión pública con referencia al grado de eficiencia Conclusiones: Los objetivos de la unidad técnica de proyectos, se cumplieron de acuerdo a lo previsto, en lo que respecta a los procesos administrativos del área de ejecución de proyectos como son; actos previos para la ejecución de la obra, administración de contratos y ejecución de la obra por núcleos ejecutores, los controles de los procesos administrativos son adecuados y proveen información necesaria.

Comentario: al respecto podemos decir que la auditoria de gestión en base a sus evaluaciones, análisis y controles, logra demostrar como es el desempeño de los procesos administrativos de una empresa, de como vienen desarrollándose sus funciones si son o no cumplidas, de si son adecuadas para alcanzar el objetivo.

Percca (2019) *Determinación De La Relación Entre Los Procesos Administrativos Y El Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Acora. Periodo 2018*. Tesis Pregrado. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Tuvo como objetivo determinar la relación entre los procesos administrativos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, periodo 2018. La investigación es de tipo descriptivo- correlacional. El diseño es no experimental. La investigación es transversal. El enfoque es cuantitativo y deductivo. La población y muestra es de 60 trabajadores. Las técnicas usadas son el análisis documental y las encuestas. Los instrumentos son el cuestionario. Resultados: se percibe que los procesos de planeación son adecuados y existe un desempeño laboral medio, se percibe que los procesos de planeación son adecuados y existe un desempeño laboral alto. Conclusiones: existe una correlación positiva considerable entre las variables de procesos administrativos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acora, lo que significa que a muy adecuados procesos administrativos se genera un desempeño laboral alto.

Comentario: podemos decir al respecto del trabajo que los procesos administrativos se relacionan con el desempeño laboral, debido a que en todo proceso quienes intervienen son los trabajadores, estos mismos son quienes de acuerdo a su experiencia en el campo plantean y planifican las estrategias que se ejecutaran en todo el proceso administrativo de la empresa.

Coronel (2019) *Procesos Administrativos Y Los Niveles De Productividad En Los Colaboradores De La Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018*. Tesis Pregrado. Universidad Autónoma del Perú. Lima. Tuvo como objetivo determinar la relación entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018. La investigación pertenece al tipo no experimental y transversal. o transaccional. El diseño es descriptivo correlacional. El método es cuantitativo y analítico. La población y muestra es de 18 personas. La técnica que se uso es la encuesta, el

análisis y la observación. El instrumento usado es el cuestionario. Resultados: se reveló que la relación entre ambas variables es moderada, motivo por el cual se puede señalar que son dependientes debido a que al utilizar un proceso administrativo adecuado mejora los niveles de producción de los colaboradores de la empresa. Conclusiones: Existe relación moderadamente significativa entre los procesos administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la empresa Financiera Confianza. Existe relación moderadamente significativa entre la planificación y los niveles de productividad en los colaboradores.

Comentario: del trabajo presentado podemos decir que el nivel de la productividad de una empresa está vinculada a los procesos administrativos, ya que mediante estos procesos se pueden conocer e identificar aquellos problemas que impidan la correcta ejecución de las actividades empresariales y que afectan el desempeño de los colaboradores.

Gómez (2019) *Procesos administrativos y calidad de servicios en la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019*. Tesis Posgrado. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Tuvo como objetivo determinar los procesos Administrativos y Calidad de Servicio de la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019. La investigación es de tipo básica. Es de enfoque cuantitativo. El diseño es no experimental, descriptivo-correlacional. El método es hipotético – deductivo. La población y muestra es de 110 personas. Las técnicas e instrumentos son la encuesta y el cuestionario. Resultados: indica que el nivel de los Procesos Administrativos se relaciona significativamente y ´positivamente con la calidad de servicio. Se identificó la validez de la hipótesis formulada, que existe relación significativa y positiva entre el proceso administrativo y la calidad de servicio de la subgerencia de control, operaciones y sanciones. Conclusiones: Se reconoce que existe una relación entre variables debido a que se tiene una correlación alta positiva y mediante ello se logre incluir la hipótesis que se mencionó que existe una relación directa en la subgerencia. Y dando consigo que aún mejor

funcionamiento del proceso administrativo se determinará una mayor calidad de servicio.

Comentario: sobre el trabajo presentado podemos decir que todo proceso administrativo viene de la mano con la calidad del servicio que ofrece una empresa, esto también es planificado con anterioridad por el gerente con la finalidad de que la compañía tenga un crecimiento comercial adecuado y consiga mayor competitividad en el mercado.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Auditoria de Gestión.

2.2.1.1. Definición.

Carvajal (2018) define a la auditoria de gestión como aquella valoración que es independiente de las operaciones de una organización u empresa, en forma analítica y sistemática para lograr determinar si se ejecutan las políticas y procedimientos aceptadas, así como también si se siguen las normas que se han establecido para mayor eficacia y eficiencia de los objetivos, para lograr maximizar los resultados que mejoren el desarrollo de la compañía. (p. 6)

Arias (2018) nos comenta que la auditoria de gestión está conformada por todos los sucesos razonables, y de los cuales se hará la comprobación de los métodos, la adecuación y el seguimiento a las reglas establecidas, de esta forma se ejecutaran los objetivos y metas propuestas que estén en relación al aumento de la planificación. (p. 3)

Vásquez y Pinargote (2018) mencionan que la auditoria de gestión actualmente es tomada como una pieza primordial para el buen funcionamiento sucesivo de las empresas, debido que al momento de ser aplicada se garantiza el cumplimiento de las metas y objetivos que se han propuesto, a través de la ejecución de los procedimientos y debido a ello es importante en toda compañía, las áreas designadas toman en cuenta esta pieza fundamental que asegura la calidad y excelencia en el mejoramiento. (p.26)

2.2.1.1.1. Normas que rigen la actividad de auditoria

Armas y Malagón (2018). Comentan que las NAGAS, se establecen a nivel nacional e internacional en sus respectivos países donde se estructuran y consisten en:

(a) Normas Generales: se refieren a la ética y capacidad profesional, al debido cuidado con que se debe ejercer la auditoria y la preparación de informes, así como la aplicación del control de calidad

(b) Normas de ejecución del trabajo: se establece el criterio o las pautas generales que conforman las reglas que el auditor seguirá en la ejecución, estas constituyen el marco para la ejecución y dirección de la auditoria.

(c) Normas de elaboración y presentación de informes: se establece los criterios de la información que rinde el auditor y que debe cubrir la comunicación con los dirigentes, reducir el riesgo de resultados mal interpretados, facilitar el seguimiento para ver si se ha adoptado las medidas correctivas. (p.10)

Rodríguez y Villalobos (2021). Menciona que las normas generalmente aceptadas (NAGAS), son los principios y requisitos que todo auditor debe de cumplir durante su desempeño de funciones en modo que pueda exponer su opinión técnica de manera responsable, las cuales son:

(I) Normas generales o personales, abarca el entrenamiento técnico y la capacidad profesional, así como el cuidado y diligencia profesional.

(II) Normas relativas a la ejecución de trabajo, se refiere al planeamiento y supervisión adecuada, a la obtención de evidencias suficientes y competentes.

(III) Normas de preparación del informe, son las aplicaciones de los principios de contabilidad, la expresión de la opinión sobre los resultados obtenidos. (P.6)

2.2.1.2 Objetivos de la auditoria de gestión.

Carvajal (2018). Menciona que el objetivo de la auditoria de gestión es establecer si se han llegado a presentar ciertas deficiencias importantes en los procedimientos, políticas o técnicas; de la misma manera verificar que la empresa auditada cumpla con sus objetivos basándose en los principios de economía, excelencia, eficacia y efectividad con el fin de obtener recomendaciones adecuadas que mejoren la productividad y la competitividad de la organización. (p .7)

Arias (2018). Indica que la auditoria de gestión al ser la principal encargada de emitir y formular opiniones sobre los aspectos administrativos, destaca como principales objetivos: la identificación de áreas de reducción de costo mejorando e incrementando la rentabilidad; determinar la eficiencia y eficacia de la actividad; establecer que la empresa cumpla con las actividades asignadas; establecer el control y evaluación de los procesos realizados, así como su efectividad y operacionalidad. (p.4)

2.2.1.3 Características de la auditoria de gestión.

Vásquez y Pinargote (2018). Comentan que la auditoria de gestión es fundamental para el buen funcionamiento de las actividades empresariales, por lo que se agregan ciertas características que le dan otro aspecto, entre estas esta (a) Continua: porque es firme y sucesiva, aportando la identificación y simplificación de aquellas falencias no detectadas. (b) Sistemática: las actividades de la auditoria se dan de manera moderada y programa bajo los procedimientos de auditoria que le da una alta calidad al trabajo. (c) Objetiva: brinda la seguridad a la evidencia suficiente y conocedora. (d) Confiable: presenta de forma oportuna la realidad de los procesos empresariales y así obtener mejores resultados para la toma de decisiones. (p.40)

Sánchez (2020). Menciona que la auditoría de gestión cuenta con ciertos rasgos que la vuelven una de las más usadas por todo tipo de empresas: (a) Busca una relación lógica para que toda empresa pueda perseguir sabiendo su situación económica. (b) Planificar estrategias para la empresa para conseguir sus metas. (c) Detallar las anomalías que disminuyen el nivel de eficiencia. (d) Debe establecer medidas para subsanar las malas prácticas o el mal uso de recursos. (e) Su principal fin es aportar información que sea útil para la toma de decisiones.

2.2.1.4 Importancia de la auditoría de gestión.

Macías, Zavala y Peñafiel (2019). Mencionan que la auditoría de gestión es importante en cualquier medio organizacional porque mide el grado de eficiencia y eficacia, así como también el grado económico de los recursos que han sido utilizados por el personal que trabaja en la empresa. La auditoría de gestión es el espacio importante en cada empresa debido a que es necesario realizar evaluaciones que midan el impacto en un determinado tiempo y se pueda conocer en que se está fallando para tomar las medidas necesarias que eliminen de a pocos las falencias. (p.57)

López, Cañizares, y Mayorga. (2018). Comentan que la Auditoría de Gestión es de vital importancia para una empresa, ya que esta le permite resguardar los recursos invertidos por parte de los socios, en específico la auditoría de gestión se encarga de control de los procesos de organización y de gestión de recursos económicos y no económicos encargados a distintos departamentos, dependencias y personal en general de la empresa. La auditoría de gestión permite a la alta gerencia determinar el nivel de eficiencia de cada departamento o dependencia de la compañía y su aporte al cumplimiento de los objetivos globales de la organización en un determinado tiempo. (p.85)

2.2.1.5 Fases de la auditoría de gestión.

Bernabé (2019). Comenta que la auditoría de gestión es considerada una herramienta que nos permite evaluar la eficiencia y eficacia de cómo se vienen desarrollando las actividades de una organización empresarial, así como también de cómo se enfrenta los problemas y cuáles son los mecanismos empelados para solucionarlos. Por ello para realizar una auditoría de gestión se elaboran ciertas fases que permiten un mejor control y evaluación como es planificar, ejecutar y comunicar los resultados. (p.11)

Alcañiz (2021). Menciona que la auditoría de gestión debe de ser muy sistemática para ser más eficaz y reducir las complejidades, es por ello que la auditoría de gestión se divide en cuatro fases: (a) estudio previo, se conocerán de manera profunda los departamentos de riesgo mayor. (b) estudio preliminar, se dará a conocer los procesos que pueden alterar la planificación. (c) programación de las operaciones, se procederán a ejecutar todas las acciones de la auditoría. (d) análisis de las operaciones, la más delicada de todas donde se comparan los resultados obtenidos con los esperados.

2.2.1.5.1 Planificación.

Macías, Zavala y Peñafiel (2019). Comentan que en la planeación de una auditoría de gestión se deben cumplir varias tareas: conocimiento de la entidad a través del relevamiento de información, aplicación de indicadores, evaluación de control interno, asignación del equipo de trabajo y diseño de un programa de auditoría. La fase de planificación en la auditoría de gestión, comprende desde el conocimiento preliminar hasta la formulación del programa de auditoría. (p.60)

BMVE (2018). Mencionan que en la actividad de planificación consiste mayormente en comprender el ente económico, es decir conocer sus procesos contables y la forma de

realizar sus procedimientos analíticos, parte de estas actividades implica recolectar toda información que permita evaluar el riesgo y poder identificar los problemas específicos para desarrollar un plan de auditoria que sea adecuado. (p.7)

2.2.1.5.2 Ejecución.

Pérez (2020). Nos comenta que durante la fase de ejecución se comienza a desarrollar todo el plan de la auditoria de gestión, para ello se sigue los procedimientos, las políticas y los estándares que se han establecido durante la etapa de la planificación. Toda la información es recolectada, al igual que las evidencias y los testimonios para luego realizar un informe donde se plasmen todos los hallazgos encontrados y poder obtener las conclusiones y presentar los resultados finales.

IAIE (2020). Mencionan que la auditoria de gestión en esta fase comienza luego de la aprobación del plan de auditoria, durante esta fase se ejecutaran todos los procesos que sean necesarios para complementar el trabajo definitivo y aquellos planes subsidiarios para cada área específica, para que finalice con el ingreso de la explotación del proyecto. Aquí se deben de gestionar el resto de las áreas de conocimiento, los procesos, riesgos y procedimientos que son distribuidas a las áreas respectivas. (p.20)

2.2.1.5.3 Comunicación de resultados.

Charco (2019). Menciona que en esta fase debe de elaborar un informe o reporte en donde se comunicara a los gerentes o directivos de la entidad auditada los resultados que se hayan obtenido durante la ejecución de la auditoria. Este informe debe de contener y expresar de manera clara y sencilla aquellos problemas, así como sus causas y las herramientas necesarias para las soluciones. (p.14)

Carrera, Bedor y Borja (2020) comentan que la fase de comunicación de los resultados viene a ser la fase final del proceso de la auditoria de gestión, esta se cumple durante el transcurso de la auditoria y está dirigida al gerente o funcionarios de la empresa auditada con la finalidad de presentar la información de manera escrita o verbal respecto a los hallazgos encontrados. Esta fase también abarca la redacción y revisión final del informe que se elaborara en el transcurso del examen con el propósito de comunicar los resultados a los responsables de las operaciones examinadas. (p.911)

2.2.1.5.4 Seguimiento y Monitoreo.

IAIE (202). Comentan que en esta fase se establecen los marcos de supervisión de la auditoria de gestión, por lo tanto, esta etapa es una fase transversal que debe estar presente durante toda la vida de la empresa, y abarca la totalidad de las áreas de conocimiento, mediante la medición y el control se logra evaluar el desempeño real de la auditoria de gestión con respecto a lo planificad, se supervisa que se cumplan los objetivos conforme al programa de la empresa y se anticipa la identificación de los riesgos posibles con la finalidad de adoptar las medidas correctivas y preventivas más adecuadas. (p. 22).

Charco (2019). Indica que es muy aconsejable y necesario realizar comprobaciones de la empresa entre uno y dos años, de esta forma se puede conocer hasta qué punto la gerencia y el área administrativa ha sido receptiva sobre los resultados hallados y que fueron mostrados en su momento junto a sus recomendaciones, en otras palabras saber si la administración llevo a cabo el control, las indicaciones y estipulaciones plasmadas en el informe con la finalidad de conseguir los resultados adecuados para lograr conseguir los objetivos de verificación y control. (p.14)

2.2.1.6 Procedimiento de auditoria de gestión.

Vásquez y Pinargote (2018). El tratamiento de la auditoria de gestión es aquellas que exige una mayor productividad de los procedimientos y en la diversidad de los procesos incluso en aquellos que se involucra a los gerentes con la finalidad de que se cumpla la auditoria de manera objetiva con la verificación integral y de esa forma se lleguen a cumplir con todos los requisitos que se solicitan al momento de ser establecidos y de esta forma obteniendo las evidencias suficientes y adecuadas. (p. 30)

Aguilar (2021). En muchas ocasiones el procedimiento de la auditoria de gestión ha sido vista como una de las actividades incomodas, pero realmente es que la auditoria de gestión es oportuna porque revisa profundamente los procesos que mayormente generan retrasos en el tiempo, por ello la auditoria no debe ser vista como un enemigo, al contrario, es un procedimiento que mejora la ejecución de las actividades adecuadamente.

2.2.1.7 Indicadores de la auditoria de gestión.

León (2020). Menciona que un indicador de gestión es la expresión del comportamiento y desempeño de un proceso, cuya magnitud, al ser comparada con algún nivel de referencia, puede estar señalando una desviación sobre la cual se toman acciones correctivas o preventivas según el caso. Para trabajar con los indicadores debe establecerse todo un sistema de vaya desde la correcta comprensión del hecho o de las características hasta la toma de decisiones acertadas para mantener e innovar el proceso del cual dan cuenta. (p.3)

INA (2018). Mencionan que los Indicadores de gestión son variables o parámetros que permiten medir, el grado de cumplimiento de un sistema, proyecto, programa, componente, proceso, actividad o de la ejecución de las operaciones, en términos de eficiencia, economía, efectividad e impacto. El análisis de indicadores sirve para tomar medidas correctivas y realizar

predicciones futuras de su comportamiento; ayudan en la planificación de actividades estratégicas, en su control y evaluación (rendición de cuentas) y en la predicción de resultados o impactos que se pueden obtener a mediano y largo plazo. (p.4)

2.2.1.7.1 Tipos de indicadores de gestión.

- a) **Indicadores de cumplimiento:** el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea, vale decir indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos.
- b) **Indicadores de evaluación:** la evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con las razones y/o los métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora. Ejemplo: evaluación del proceso de gestión de pedidos.
- c) **Indicadores de eficiencia:** teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la actitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos.
- d) **Indicadores de eficacia:** eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Por tanto, están relacionados con las razones que indican capacidad de hacer bien las tareas y/o trabajos. Cortes (2021)

2.2.2 Procesos administrativos.

2.2.2.1. Definición.

Morales (2020) Comenta que el proceso administrativo viene a ser una de las herramientas que se usan en las organizaciones para la obtención de sus objetivos y lograr

satisfacer sus necesidades tanto sociales como las lucrativas. La eficacia y eficiencia de la gestión en la realización del trabajo y los resultados del objetivo, se deben gracias al buen desempeño de los gerentes y administradores que vienen realizando y ejecutando el proceso administrativo de manera adecuada. (p.2)

Mosquera (2019) Menciona que los procesos administrativos son una serie de herramientas y actividades que forman parte de las funciones del administrador y están encaminadas al logro de las metas y objetivos propuestas por los directivos de las organizaciones. Desde inicios siempre está orientado a alcanzar los objetivos de la mejor manera y aprovechando al máximo los recursos, las metas propuestas por la organización para su permanencia y crecimiento en el mercado. (p.4)

Corvo (2021) comenta que el proceso administrativo es el procedimiento de gestión, planificación y análisis realizado para poder alcanzar todos los objetivos de una organización. Es una manera de ver y luego controlar los procesos que están presentes en una empresa, buscando formalizar e instaurar mejores formas de hacer el trabajo. Es decir, se refiere a la alineación de los diferentes procesos con los objetivos estratégicos de un negocio, al establecimiento de sistemas de medición de esos procesos, y a la capacitación y organización de los gerentes para que gestionen los procesos de manera efectiva. (parr.1)

2.2.2.2. Importancia de los procesos administrativos.

Sierra (2021). Menciona que la mayor importancia de los procesos administrativos está en que, depende de cómo estos se ejecuten, pueden ayudar a mejorar la competitividad y la rentabilidad del negocio. Como hemos dicho, más allá del profesionalismo de los abogados, hay que tener en cuenta que una firma es un negocio en todo el sentido de la palabra, por lo que hay que administrarla bajo modelos de gestión empresarial que busquen maximizar las utilidades y el crecimiento, y optimizar la gestión de costos. En este contexto, mientras más

transparentes y efectivos sean los procesos administrativos de control de productividad, cotización, facturación y cobro, podrá satisfacer de una mejor manera las necesidades de sus clientes. (parr.3)

Villareal (2018). Indica que los procesos administrativos son importantes para el desarrollo de la empresa, debido a que trae como consecuencia el comportamiento del recurso humano, por parte del gerente exige un alto nivel de liderazgo y un sistema adecuado de comunicación, que permita el buen trabajo en equipo, mejores coordinaciones con el fin de contribuir al cumplimiento de alcanzar los objetivos trazados por la organización. (p.3)

2.2.2.3. Característica de los procesos administrativos.

Pinto (2020) menciona que los procesos administrativos presentan características como (a) Ser Estratégicas, porque están orientadas hacia el resultado debiendo apoyar el alcance de los objetivos concentrando las actividades significativas. (b) Comprensibles, debido a que apoyan la toma de decisiones. (c) Fomenta el autocontrol, al igual que la autoconfianza y comunicación. (d) Ser oportunas, deben reportar las desviaciones rápidamente. (e) Deben enfatizar el desarrollo junto al cambio y mejoramiento. (f) Deben ser imparciales y exactos y muy respetados para aumentar el desempeño. (p.8)

Villareal (2018) comenta que la característica principal de los procesos administrativos son la de ejecutar los planes entorno a los puntos establecidos durante la planificación y organización, direccionar las acciones del equipo laboral o de trabajo en función al plan que se ha establecido, delegar las actividades en otras personas para facilitar los recursos que se puedan necesitar y siempre velando por la eficacia de su uso, y por ultimo mantener al equipo de trabajo bien motivado en todo momento ya que puedan existir circunstancias que hagan caer el dinamismo. (p.4)

2.2.2.4. Objetivos del proceso administrativo.

Navarrete K. (2021) menciona que los procesos administrativos arrancar de la obligación de fundamentar y darle la estructura organizacional a todas las funciones interinas de una empresa. Esta estructuración debe contener ciertas cualidades como son la disciplina; aquella que regula la lógica y el sistema de un proceso, el orden, comprende los tiempos y espacios; la flexibilidad de realizar modificaciones sin causar alteraciones al sistema; la creatividad para generar nuevos métodos y diferentes soluciones beneficiarias y la eficiencia.

Socconini (2019). Comenta que el objetivo de los procesos administrativos es para desarrollar los procedimientos de manera más ágil y que sean más efectivos, tratando de darle un mejor entendimiento en lo que es el mundo operacional de un sistema permitiendo a que una empresa avance rápidamente a diferencia de la competencia generando ciertos beneficios como: la eliminación de desechos administrativos, el desarrollo de sus estrategias, guías que permitan tomar decisiones mejores, obtener información necesaria de sus finanzas, eliminar parámetros burocráticos que impidan comunicarse con el entorno del equipo y por ultimo generar mayores resultados positivos. (p.328)

2.2.2.5. Etapas del proceso administrativo.

Cruz (2019) indica que un proceso administrativo es la forma sistemática de realizar las cosas, se menciona a la administración como un proceso para resaltar el hecho de que la mayoría de los gerentes, tengan o no diferentes habilidades personales o aptitudes, desempeñan ciertas funciones específicas con la finalidad de lograr alcanzar las metas que se han trazado, estas actividades del proceso de administración son la planificación, la organización, la dirección y el control. (p.11)

García (2020). Indica que de la misma forma que en otras disciplinas o ciencias, hay

diversos principios y existen leyes que podemos observar durante la aplicación de un proceso administrativo, existen diversos y ciertos principios que en su momento han sido debidamente puestos a prueba y que promueven la competitividad y el éxito de la empresa. Estos criterios constituyen etapas, aunque existan diversidad de número, que básicamente y principalmente son la planeación, la organización, la dirección y el control. (p.7)

2.2.2.5.1 Etapa de Planificación.

Cruz (2019) refiere que cuando se habla de la planificación, también conocida como etapa de planificación anticipada, aquí se trata de ver la forma de cómo y cuándo hacerlo y quien será el encargado de hacerlo, esta etapa de planificación cubre toda la brecha que inicia desde donde nos ubicamos y hasta donde podemos llegar a ir. La planificación brinda la posibilidad de que sucedan cosas que talvez no sucederían nunca, aunque el futuro es algo muy difícil de predecir y los factores externos pueden llegar a interferir con los mejores planes, excepto cuando haya una planificación. Este proceso de planificación es exigente intelectualmente porque requiere de acciones y justificaciones de las posibles decisiones, de la misma forma requiere del conocimiento y las estimaciones razonables, debido a que la tarea de planificar es poder minimizar los riesgos y aprovechar al máximo las oportunidades. (p.12)

Mosquera (2019) comenta que la planificación en una empresa o en una organización consiste en poder definir claramente las actividades y las tareas que se deben de realizar para poder lograr alcanzar las metas y los objetivos que se han propuesto. Esta etapa implica también seleccionar las misiones y los objetivos de las acciones con las cuales se van a cumplir y esto requiere de la toma de decisiones, en otras palabras, es optar entre diversas acciones futuras, de este modo la planificación constituye un método de razonamiento para cumplir con los objetivos preseleccionados. (p.5)

2.2.2.5.2 Etapa de Organización.

Osorio (2020) comenta que la etapa de organización es el conjunto de reglas, cargos y comportamientos que se van a respetar por parte de todas las personas dentro de la empresa, la función principal de esta fase es coordinar y disponer todos los recursos sean humanos, materiales y financieros. Es como un sistema de actividades muy bien coordinadas por todo el personal laboral, la cooperación es la parte esencial para la existencia de la organización ya que esta existe solo cuando hay personas con la capacidad de comunicarse y que tengan la disposición de actuar de manera conjunta para lograr un objetivo en común. (p.19)

Acosta (2020). Menciona que es necesario seleccionar las actividades oportunas para cumplir con los objetivos; ver si cuenta con las instalaciones adecuadas y el personal para la distribución del trabajo. Si no se consideran estos puntos, puede verse mermada la eficiencia y la productividad de la empresa; los quehaceres de la organización están integradas por la selección del personal adecuado; la división del trabajo en departamentos; la asignación de cargos y facilidad al personal; la aclaración y descripción de puestos. (p.26)

2.2.2.5.3 Etapa de Dirección.

Osorio (2020). Indica que la etapa de dirección es la ejecución de todas las fases del proceso administrativo mediante la conducción y orientación de los recursos, y el ejercicio del liderazgo hacia el logro de la misión y visión de la empresa. Esto es un proceso que comprende una serie de elementos como la toma de decisiones, la comunicación, la motivación y el liderazgo. En otras palabras, la fase de dirección es fundamental para avanzar en las otras fases del proceso administrativo debido a que para dirigir un conjunto de actividades se requiere que el gerente tenga la capacidad de persuasión y habilidad de lidiar por lo que su experiencia es muy fundamental para tomar las decisiones más lógicas. (p.25)

Acosta (2020). Indica que la dirección es el momento en el que se guía, vigila, supervisa, motiva y comunica a los subordinados las actividades que se realizan. También recolecta información en las bases de datos, mide, determina diferencias y corrige, además utiliza la creatividad y contempla la innovación. En esta etapa el administrador o gerente aplica su liderazgo para que las labores requeridas se efectúen de la mejor manera; de igual forma ayudan a perfeccionar la labor de los subordinados con motivación, comunicación y autoridad. (p.28)

2.2.2.5.4 Etapa de Control.

Ayala (2020). Comenta que el último proceso y etapa de los procesos administrativos es el control, que se encarga principalmente de verificar o de evaluar cómo han sido los resultados, si fueron o no alcanzados, si se produjeron percances o inconvenientes y que de alguna manera se puedan corregirlas o llevarlas a cabo. Esta medición es en base a los resultados actuales con los resultados pasados, esto es en función de lo esperado, sea en su totalidad el fin de poder corregir y mejorar y poder llegar a formular los nuevos planes. Esto se rige mediante principios que se deben de tener en cuenta para su aplicación más eficiente. (p. 102)

Argudo (2021). Menciona que la fase de control en un proceso administrativo busca medir aquellos resultados que se han obtenido con el fin de poder mejorarlos en aquello que sea lo necesario y de asegurar que se vuelva a empezar desde un plan más inteligente de lo que fue al anterior. La etapa del control proporciona la oportunidad del mejoramiento de los puntos más débiles y a su vez ratificar las fuertes para incorporarlos en su cultura organizacional, ya que en esta fase se compara lo planeado con lo obtenido y se observan las desviaciones que existan.

2.2.2.6. La toma de decisiones en los procesos administrativos.

García (2020). La toma de decisiones es el proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona entre varias alternativas el curso de opción óptimo, es de gran importancia porque tiene repercusiones internas en la empresa en cuanto a las utilidades, el producto y el personal. Es una de las responsabilidades más importantes del directivo ya que debe de elegir o seleccionar la alternativa de la cual va depender el gran éxito de la organización. (p.27)

Paz, García y Suarez (2020). La toma de decisiones en las empresas representa aquel instrumento de dirección que forja el compromisos entre el gerente quien asume la responsabilidad objetiva, analítica y las alternativas que aportaran posiblemente soluciones a determinadas situaciones, por tal motivo es importante que la persona al mando tenga la responsabilidad de brindar respuestas que no pongan en jaque la parte rentable y productiva de la empresa caso contrario deberá de afrontar los escenarios negativos y analizar los retos empresariales. (p. 324)

2.2.2.7. Otros componentes del proceso administrativo.

2.2.2.7.1 Comunicación.

Castañeda y Melgar (2019). Indica que la comunicación es inherente a los procesos de desarrollo organizacional, así sea planificada o no, forma parte de ella. Su buena planificación permite gestionar mejor los resultados. Entonces es necesario diseñar estrategias de comunicación porque el equipo será el que se encargara de alcanzar las metas y objetivos planteadas, por ello es necesario tener claro los objetivos estratégicos de la empresa. (p.16)

Costa (2019). Comenta que hoy en día las empresas grandes y pequeñas han decidido optar a la comunicación como una herramienta de gestión, las empresas son conscientes que existe un eje transversal que atraviesa todos los procesos en los que está inmersa la gestión y

requieren el desarrollo de habilidades de comunicación para relacionarse adecuadamente tanto dentro como fuera del entorno empresarial. (p.29)

2.2.2.7.2 Liderazgo.

Manrique (2020). Menciona que, en el entorno empresarial, el liderazgo es el responsable de enfrentar los problemas complejos, este es un rol que asume y siempre está asociado a los procesos de cambio e implica alguna forma de juntar la energía colectiva para encontrar nuevas posibilidades y crear futuros diferentes. Ser líder empresarial implica observar, interpretar y diseñar intervenciones basadas en lo observado e interpretado. (p.19)

Valle (2018). Comenta que los líderes empresariales tienen un gran poder, son siempre visibles, tienen la capacidad de comunicación y llegan a todos los equipos de trabajo dentro de la empresa. El liderazgo que transforma es aquel que genera cambios positivos y que son perdurables en la organización. Adicionalmente los líderes ya no pueden navegar solos debido ante la incertidumbre y la búsqueda de resultados por ello necesitan de todo su equipo de trabajo. (p.8)

2.3. Definición de términos.

Auditoria: se les conoce a todos los métodos que implican la investigación y las evaluaciones donde la finalidad es poder definir y realizar las identificaciones del contenido que son desarrolladas en alguna función específica. (Cevallos, Moreno y Cevallos; 2018; p. 37)

Procesos: se refiere al conjunto de acciones que siguen un orden mediante la utilización de recursos con la finalidad de conseguir alcanzar las metas. (Polo; 2021)

Gestión: podemos definirla como la gran habilidad que tienen los líderes para organizar, controlar y saber dirigir un grupo de personas, a través de diversas estrategias, hacia los

objetivos que se han propuesto. (Argudo; 2017)

Revisiones: en auditoria es todo aquello que abarca una investigación y procedimientos de análisis que están diseñados para revisar si la afirmación de algo o alguien es completamente confiable, aplicando técnicas y habilidades para reunir la evidencia. (Filgueira; 2020; p.12)

Planificación: permite establecer cuáles son los objetivos que deseamos alcanzar, después de haber realizado diversos análisis de la empresa y sobre su relación con el ambiente donde se logran desarrollar los caminos para llegar a los objetivos. (Morales y Morales; 2017; p.2)

Organización: este término es una característica principal e importante porque permite conocer el éxito o el fracaso de una empresa. Comienza desde la definición, asignación y coordinación de las actividades que se llevarán a cabo, sobre quien la podrá realizar, en que momento y en qué tiempo. (Argudo; 2017)

Sistemático: se le denomina a aquella evaluación que es realizada de forma estructural, es decir es planificada que sigue ciertos cuadros con un orden de tareas asignadas según sean las fases planteadas. (Couto; 2020; p.12)

Equipo Trabajo: es el que está conformado por dos o más personas en donde cada una ejerce una tarea diferente en función de las gestiones de la empresa prevaleciendo la comunicación para trabajar de manera coordinada. (Couto; 2020; p.18)

Confiable: se da por entendido a la calidad de fiabilidad y la seguridad que una persona tiene en sí mismo al momento de decidir. (Pacheco; 2018; p. 166)

Juicio: forma la parte esencial cuando se ejerce una auditoria, viene a ser la parte de interpretar aquella información obtenida durante el procedimiento de evaluación aplicando los

conocimientos profesionales adecuados. (Filgueira; 2020; p.16)

Documentación: conjuntamente constituye toda aquella información que es utilizada por los gerentes para tomar las decisiones correctas y llegar a formar las opiniones respectivas. (Pacheco; 2018; p. 146)

Comunicación: actualmente está vinculadas con las actividades ejercidas en una empresa donde es necesario intercambiar información para fomentar las estrategias en función a la administración. (Cevallos, Moreno y Cevallos; 2018; p. 37)

Áreas: son la parte funcional que posee una empresa y que se agrupan para ejercer múltiples tareas, así como diversas actividades generando ciertas áreas especializadas en el interior de una empresa. (Polo; 20221)

Desarrollo: es aquella función que logra direccionar la visión de una empresa como un conjunto de sistemas que sean productivos que obtén por mantener actualizada y dirigida los objetivos trazados para conseguir el excelente trabajo en equipo. (Torres; 2020; p.76)

Recurso Empresarial: son todos los elementos que se consideran muy importantes para la generación de ganancias o utilidades de una empresa, determinadas como aquellos elementos necesarios para crecer durante un proceso. (Torres; 2020; p.100)

Administración: es la ciencia que estudia la forma de organizar la empresa y la manera en cómo se gestiona los recursos, procesos y resultados de sus actividades. (Torres; 2017; p. 1)

Indicador: constituyen la herramienta más común, y por si sola la forma más completa de análisis. También se le conoce como razones de gestión, al resultado de establecer una relación numérica entre dos cantidades. (Ortiz: 2018).

Gerente: es aquella persona que asume el liderazgo, aquella persona que debe de

reformular constantemente y aprender de sus experiencias abordando aquellos problemas, pero con la intención de obtener soluciones desde un punto de vista diferente. (Rodan; 2019; p.8)

Habilidad gerencial: se le conoce al ambiente ideal donde todo negocio tiene competitividad, esto exige que el empresario siempre este en constante formación para que sus habilidades marquen la diferencia frente a otros empresarios. (Rodan; 2019; p.14)

Control: considera la fase en la cual se abarcan los estándares que permiten realizar las evaluaciones sobre aquellos resultados esperados con la finalidad de modificar aquellas desviaciones para mejorar los procedimientos. (Navarrete; 2021)

Capítulo III

Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la investigación

En el presente trabajo de investigación se aplicará la metodología del enfoque cuantitativo, debido a que el investigador tratara de buscar y de identificar los fenómenos diversos fenómenos y las variables que intervienen a través de la recolección de datos numéricos y datos porcentuales los cuales serán medibles y nos permitirán realizar el correcto análisis del problema.

Ñaupas, Valdivia y Palacios (2018) indica que el llamado enfoque cuantitativo a aquella que usa la recolecta de los datos y realiza el análisis de los mismos para poder responder preguntas sobre la investigación y de esta forma comprobar las hipótesis planteadas, mide las variables y los instrumentos haciendo uso de la estadística. (p.140)

3.2. Hipótesis y Variables

3.2.1 Hipótesis general.

Hi: La auditoría de gestión mejora los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC La Molina 2020

Ho: La auditoría de gestión no mejora los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC La Molina 2020

3.2.2 Hipótesis secundarias.

Las actividades empresariales mejoran la rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020

La administración mejora el proceso interno de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020

La planificación mejora los recursos empresariales de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La Molina 2020

3.2.3 Variables.

La presente investigación consta de las variables siguientes: **(a) Variable Independiente:** Auditoría de Gestión y **(b) Variable Dependiente:** Procesos Administrativos

3.2.3.1. Operación de las variables

3.2.3.1 Definiciones Conceptuales

Auditoría de Gestión

Definición: Es aquella técnica de asesoramiento metodológico que se centra en colaborar al diagnóstico y análisis de los procesos internos de la empresa, así como la evaluación de los recursos empresariales y la estructura con los que cuenta, y el modo en que son ejecutadas organizacionalmente para llevar a un nivel determinado la rentabilidad o ganancia de la institución. (Sánchez; 2020)

Dimensión 1: Proceso interno

Según Quiroa (2021) son las combinaciones de tareas relacionadas que son realizadas por un individuo o grupo de personas dentro de una institución, cuyos procesos sirven para lograr alcanzar los objetivos empresariales que se han trazado y que cuyos objetivos pretenden generar una mejor productividad y mayores utilidades.

Dimensión 2: Recursos Empresariales

Según Cajal (2020; párr. 1) se les conoce a aquellos factores que proporcionan a una organización los medios suficientes para realizar sus actividades, sean factores tecnológicos, personas, dinero, entre otras; que sirven para la adquisición de nuevos recursos, así como el

aumento de la productividad de la empresa. Cuyo recurso humano es el más importante y el que se encarga de hacer funcionar el proceso de producción.

Dimensión 3: Rentabilidad

Según Lizcano (2017) considera como un concepto muy extenso y determinado, que tiene la capacidad de generar mayores ingresos que egresos, se le denomina rentabilidad al enfoque que existe entre el beneficio de las inversiones y el dinero o capital que se ha destinado para dicha inversión, por ello la rentabilidad representa las ganancias obtenidas con el dinero que vamos a invertir. (p.10)

Matriz De Operacionalización de Variables

Variable 1: Auditoria de Gestión

Dimensiones	Indicadores	Items
Proceso interno	Productividad	P° 1 ¿La auditoría gestión permite la mejora de los procesos internos de la empresa logrando el aumento de su productividad?
	Objetivos empresariales	P° 2 ¿ La auditoría de gestión ayuda a mejorar los procesos internos en la empresa para lograr conseguir los objetivos empresariales trazados?
	Utilidad	P° 3 ¿ La auditoría de gestión analiza todos los procesos internos de la empresa para lograr mayores utilidades?
Recursos Empresariales	Tecnología	P° 4 ¿ la tecnología como uno de los recursos empresariales que aportan al desarrollo de la empresa deben ser evaluados en una auditoria de gestión?
	Recurso humano	P° 5 ¿ La auditoría de gestión permite conocer los recursos empresariales con los que cuenta la empresa, como son el recurso humano?
	Nuevos Recursos	P° 6 ¿la auditoria de gestión evalúa los recursos empresariales existentes en la empresa así como también aporta con nuevos recursos?
Rentabilidad	Inversiones	P° 7 ¿la auditoria de gestión analiza los procesos internos mejorando la rentabilidad y las inversiones de la empresa?
	Capital	P° 8 ¿Mediante los análisis y evaluaciones que realiza la auditoria de gestión a la rentabilidad, se mejora el rendimiento del capital de una empresa?
	Mayor Ingreso	P° 9 ¿ La auditoría de gestión es aplicada a una empresa para aportar mejoras a su rentabilidad obteniendo mayores ingresos?

Procesos Administrativos

Definición: Se le denomina al conjunto de las fases o etapas que se ejecutan en la práctica administrativa de una empresa, lo cual permite la planificación, organización, coordinación, dirección y control de las actividades tanto comerciales, como financieras, contables y gerenciales de toda institución. (Añez;2021)

Dimensión 1: Planificación

Según Paredes (2017) se considera como un proceso que forma parte de los mecanismos claves para la efectividad y eficiencia de la misión empresarial, por ello se considera que incrementa la posibilidad organizacional del alcance de objetivos trazados por la empresa evitando así los riesgos que puedan ocasionarse garantizando óptimos resultados financieros. (p.105)

Dimensión 2: Administración

Según Bueno, Ramos y Berrelleza (2018) es una ciencia que identifica causas y efectos de problemáticas que afectan el funcionamiento de las organizaciones utilizando procedimientos y herramientas para cumplir con los objetivos y metas propuestas así como innovar y tomar decisiones bajo situaciones de riesgo.,(p.13)

Dimensión 3: Actividades Empresariales

Según Añez (2021) son las actividades que emprenden las empresas para lograr a conseguir sus metas y objetivos económicos, estas actividades incluyen eventos y transacciones que impactan en el patrimonio de una empresa y también a los pasivos a largo plazo. Todo movimiento de entrada y salida de efectivo es una actividad financiera. (párr. 1)

Matriz De Operacionalización de Variables

Variable 2: Procesos Administrativos

Dimensiones	Indicadores	Items
Planificación	Eficiencia	P° 10 ¿La planificación dada en una empresa permite mejorar los procesos administrativos en la empresa obteniendo una mayor eficiencia?
	Alcance De los Objetivos	P° 11 ¿ El alcance de los objetivos trazados en una empresa se logran debido a la correcta planificación elaborada en los procesos administrativos de la compañía?
	Evitar Riesgos	P° 12 ¿ Los procesos administrativos conforman las bases de la planificación para en un futuro evitar posibles riesgos para la empresa?
Administración	Identificar los Problemas	P° 13¿La administración perfecciona sus procesos administrativos con la finalidad de poder identificar los problemas que afronta la empresa?
	Herramientas	P° 14 ¿ La administración de una empresa emplea diversas herramientas para mejorar los procesos administrativos?
	Tomar Decisiones	P° 15 ¿ La administración desarrolla los procesos administrativos de forma correcta para contribuir de manera positiva al momento de la toma de decisiones?
Actividades Empresariales	Largo Plazo	P° 16 ¿Los procesos administrativos desarrollan actividades empresariales que impactan a la empresa en un largo plazo?
	Patrimonio	P° 17 ¿ Las actividades empresariales que se desempeñan en los procesos administrativos impactan considerablemente en el patrimonio de la empresa?
	Objetivos Económicos	P° 18 ¿Durante los procesos administrativos se desarrollan actividades empresariales que favorecen a la satisfacción de los objetivos económicos?

3.3 Tipo de Investigación

El trabajo de investigación presentado se le ha dado la determinación de tipo básica debido a que se busca conseguir toda la información necesaria para poder examinar los problemas que enfrenta la empresa dando a conocer los beneficios de la auditoria de gestión en los procesos administrativos.

Padial (2020) Comenta que la investigación del tipo básica es aquella donde su objetivo es recolectar la información y todos los datos necesarios para darle la explicación a ciertos fenómenos del mundo, pero ante todo sin tener interés de manera directa en las posibles consecuencias practicas

Teniendo en cuenta el trabajo de investigación su carácter es de tipo descriptiva, debido a que la información que se está obteniendo de la empresa Proyectos & Detalles nos brinda la opción de analizar las cualidades y lo eficaz que es la auditoria de gestión cuando se aplica o ejecuta a los procesos administrativos de una empresa.

Escobar y Bilbao (2020) Comenta que las investigaciones de tipo descriptiva es aquella que busca explícitamente toda aquella propiedad que sea importante en una población o grupo de personas o fenómenos en un tiempo determinado y especifico seleccionado varios conceptos o también diversas variables midiéndolas cada una de forma independiente a otras con la finalidad de darle su descripción especifica. (p.56)

El trabajo de investigación que se está presentando es de tipo transversal ya que el investigador está estudiando dos variables que son la auditoria de gestión y los procesos administrativos de manera simultánea para poder observar cual es el efecto producido en la empresa Proyectos & Detalles SAC.

3.4 Diseño de Investigación

El estudio de investigación presente tiene como diseño de metodología el de ser No experimental y a la vez descriptivo simple. Esto debido a que el investigador está contando con guías adecuadas para realizar el estudio, del mismo modo se indagara y buscara toda información relacionada con la auditoria de gestión y la mejora de los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC

Campos (2017) Nos indica que el diseño no experimental no es aquel que elabora una situación, al contrario, es aquel método donde se observan las diversas situaciones que ya existentes que no están siendo intencionalmente incitadas (p.69)

Ballestin y Fabregues (2018) Indica que el diseño descriptivo tiene como objetivo primordial la medición o recolección de los datos sobre sus diferentes dimensiones del fenómeno que se va analizar, en otras palabras, se centra a detallar los hechos o las acciones sobre los componentes del fenómeno. (p .30)

3.5 Población y Muestra

3.5.1 Población.

En este trabajo de investigación la población va estar conformada por 20 personas que integran la empresa Proyectos & detalles SAC estas personas laboran en las diferentes áreas administrativas.

Toledo (2019) Comenta que la población en el ámbito de la investigación es aquella que está integrada por aquellos elementos como objetos, personas u organismos que son participe de un fenómeno que es delineado en un análisis acerca de un problema, esto se hace de acuerdo al lugar y tiempo donde se dé. (p.4)

3.5.2. Muestra.

Como tenemos que la población es pequeña, para el estudio de investigación nuestra muestra estará conformada también por 20 personas de la empresa Proyectos & Detalles SAC.

Toledo (2019) indica que una muestra viene a ser solo una parte de cierta población en otros conceptos se le conoce como un subgrupo de una población o una parte del universo, pero para saber cuál es nuestra muestra hay que conocer primero los límites de la población. (p.6)

3.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.6.1. Técnicas.

En el presente trabajo de investigación sobre la auditoria de gestión y los procedimientos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC se utilizó la técnica de las encuestas para recolectar toda la información, esto se realizó en base a unas preguntas planteadas.

Blanco (2011). Al hablar de encuesta estamos hablando de aquella herramienta que nos permite recopilar toda la información que se refiere sobre cierta población o cierta muestra, esto depende si el trato entre ambas partes es de forma directa o indirecta para estudiar las características de un determinado estudio. (p.71)

3.6.2. Instrumentos.

En el trabajo de investigación presente se optó como instrumento hacer uso del cuestionario. Como mencionan Estela y Moscoso (2019) que el cuestionario es llamado la herramienta de la investigación porque gracias a esta, se puede hacer la recopilación de los datos y el recojo de la información adecuada y precisa lo cual genera los conocimientos adecuados y de los cuales se obtienen las respuestas a los cuestionamientos de un fenómeno de investigación. (p.73).

3.6.3. Validez.

En esta parte se mostrará cual es el nivel de legitimidad del cuestionario que usaremos para recopilar la información, esto se hará por medio del juicio de los expertos haciéndoles llegar una ficha con puntos de vista claro y con una valoración entre uno y cinco.

Tener la validez de los instrumentos, es tener en cuenta que contamos con uno de los procesos más importantes en una investigación donde su finalidad ha de ser la de darle la veracidad de manera técnica al método utilizado en la investigación, para que de esta forma brindar la garantía del valor científico para los instrumentos usado, por ello es importante contar con el juicio de criterio de expertos. (Príncipe; 2018; p.134).

CRITERIOS	JUECES			TOTAL
	J1	J2	J3	
Claridad	5	3	4	12
Objetividad	5	4	4	13
Actualidad	4	5	4	13
Organización	5	5	5	15
Suficiencia	5	5	5	15
Pertinencia	5	4	5	14
Consistencia	5	4	5	14
Coherencia	5	5	4	14
Metodología	4	5	5	14
Aplicación	5	5	5	15
Total de Validacion	48	45	46	139

Se hará la aplicación de una formula especifica que calcula el coeficiente de validez. Esta fórmula comprende la división entre la suma de los valores y el número de criterios por jueces y por puntaje máximo.

$$\text{Coeficiente Validez} = \frac{\text{Suma de valores}}{\text{N}^\circ \text{ C} \times \text{N}^\circ \text{ J} \times \text{Puntaje M.}} = \frac{139}{10 \times 3 \times 5} = \frac{139}{150} = 0.927 = 93\%$$

aplicando la formula se obtiene que el coeficiente de validez sobre los instrumentos que se están utilizando son del 93% confiable por ese motivo el instrumento es factible para recopilar información.

3.6.4. Confiabilidad del instrumento.

En esta investigación se ejerció el cuestionario aplicándolo a los 20 colaboradores de la empresa Proyectos & Detalles SAC para poder mostrar si el cuestionario es confiable aplicaremos un método probabilístico que será el coeficiente de Alfa de Cronbach, el cual nos permite demostrar la correlación entre nuestras variables.

Formula:

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

Dónde:

K: es el Numero de Ítems – pregunta

S: es la Varianza

Si^2: es la sumatoria de varianzas

ST^2: es la Varianza totales de ítems

Mediante el uso de esta fórmula vamos a demostrar el grado de consistencia siendo estos grados los siguientes: -1 a 0 no es confiable, 0.01 a 0.49 baja confiabilidad, 0.50 a 0.75 moderada confiabilidad, 0.76 a 0.89 fuerte confiabilidad, 0.90 a 1 alta confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0
a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.			

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,840	18

Podemos observar que según el análisis del alfa obtenemos que el valor es de 0.840 ubicándolo dentro del rango de 0.76 a 0.89 por lo cual podemos deducir que nuestro resultado es de fuerte confiabilidad. Por ese motivo queda afirmar que el instrumento es confiable en un 84%.

Capítulo IV

Resultados

4.1. Análisis de Resultados.

Ítem 1: ¿La auditoría gestión permite la mejora de los procesos internos de la empresa logrando el aumento de su productividad?

Variable: Auditoría de gestión

Dimensión: Proceso Interno

Indicador: Productividad

Tabla 1: Auditoría de gestión y Proceso interno

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Opina	1	5,0%	5,0%
Si	12	60,0%	65,0%
Definitivamente Si	7	35,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

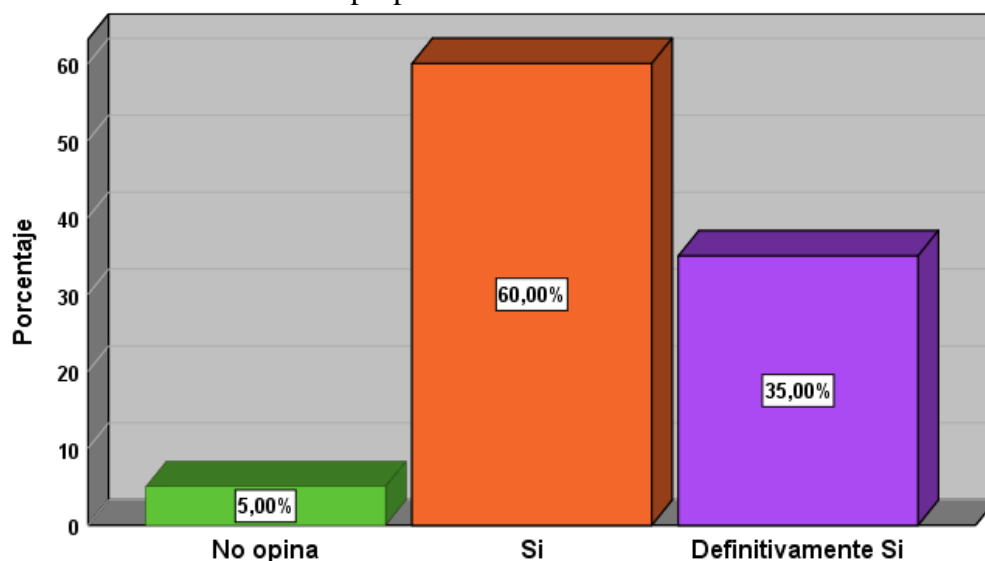


Figura 1: Auditoría de gestión y Proceso Interno

Interpretación:

En la tabla y figura presentada podemos notar que el 60% de las personas encuestadas mencionan que, la auditoría de Gestión Si permite la mejora de los procesos internos de la empresa, del mismo modo el 35% menciona que definitivamente Si se mejora la parte interna logrando tener mayor productividad. Mientras que el 5% no opina sobre el tema.

Ítem 2: ¿La auditoría de gestión ayuda a mejorar los procesos internos en la empresa para lograr conseguir los objetivos empresariales trazados?

Variable: Auditoría de Gestión
Dimensión: Proceso Interno
Indicador: Objetivos Empresariales

Tabla 2: Auditoría de Gestión y Objetivos Empresariales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Opina	1	5,0%	5,0%
Si	10	50,0%	55,0%
Definitivamente Si	9	45,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

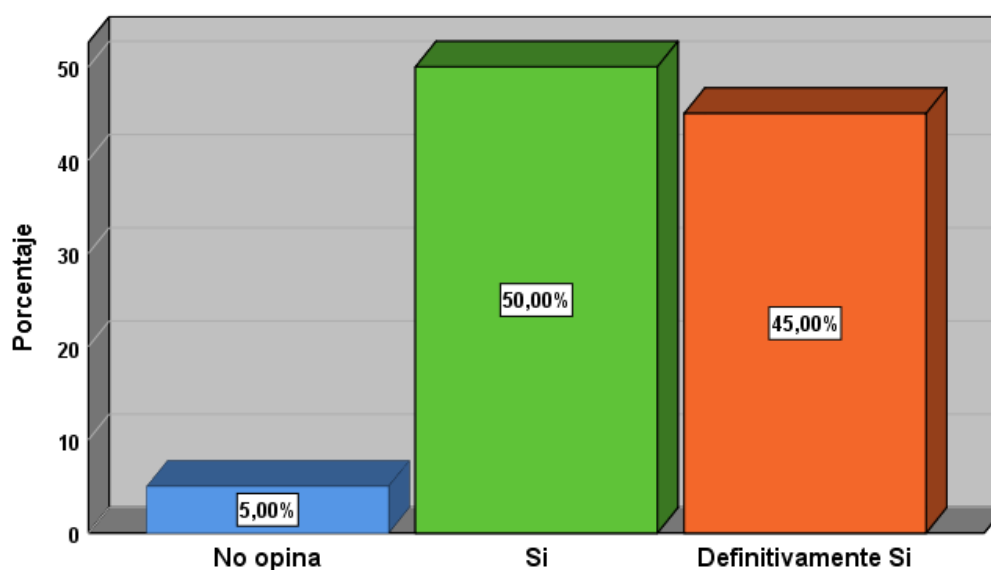


Figura 2: Auditoría de Gestión y Objetivos Empresariales

Interpretación:

En esta tabla y figura observamos que el 50% de encuestados indican que la auditoría de gestión Si ayuda a mejorar los procesos internos para lograr conseguir los objetivos empresariales, por otra parte, el 45% menciona que definitivamente Si, se mejora la parte interna con la auditoría de gestión se logran los objetivos. A su vez el 5% prefiere no opinar.

Ítem 3: ¿La auditoría de gestión analiza todos los procesos internos de la empresa para lograr mayores utilidades?

Variable: Auditoría de Gestión
Dimensión: Proceso Interno
Indicador: Utilidad

Tabla 3: Proceso Interno y Utilidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Opina	1	5,0%	5,0%
Si	11	55,0%	60,0%
Definitivamente Si	8	40,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

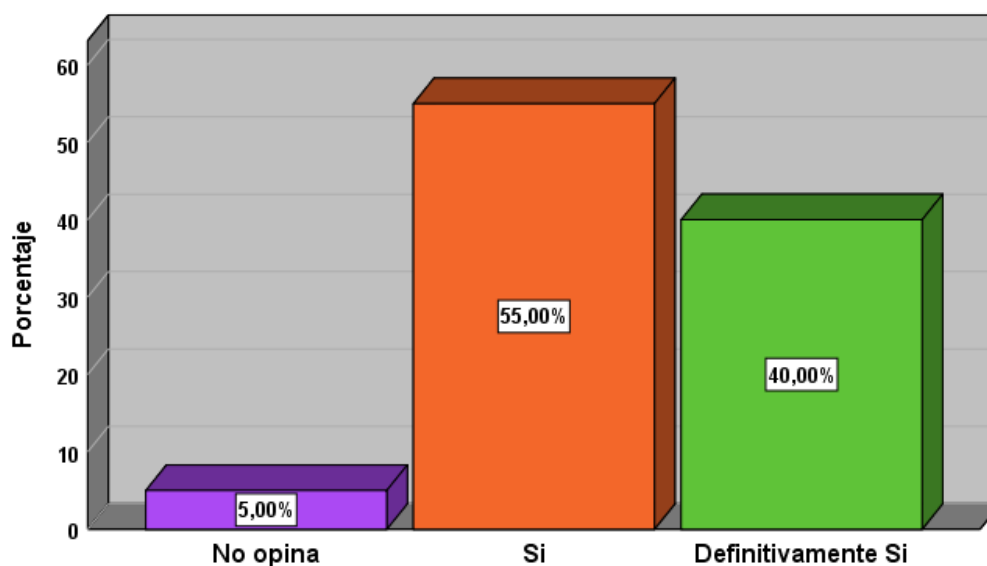


Figura 3: Proceso Interno y Utilidad

Interpretación:

En esta tabla y figura se puede notar que el 55% de encuestados indican que Si, la auditoría de gestión analiza todos los procesos internos de la empresa se logra mayores utilidades, mientras el 40% mencionan que Definitivamente Si se logra mejorar las utilidades analizando los procesos internos. Y el 5% prefiere ni opinar del tema.

Ítem 4: ¿La tecnología como uno de los recursos empresariales que aportan al desarrollo de la empresa deben ser evaluados en una auditoria de gestión?

Variable: Auditoria de Gestión
Dimensión: Recursos Empresariales
Indicador: Tecnología

Tabla 4: Auditoria de Gestión y Recurso Empresariales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	15	75,0%	75,0%
Definitivamente Si	5	25,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

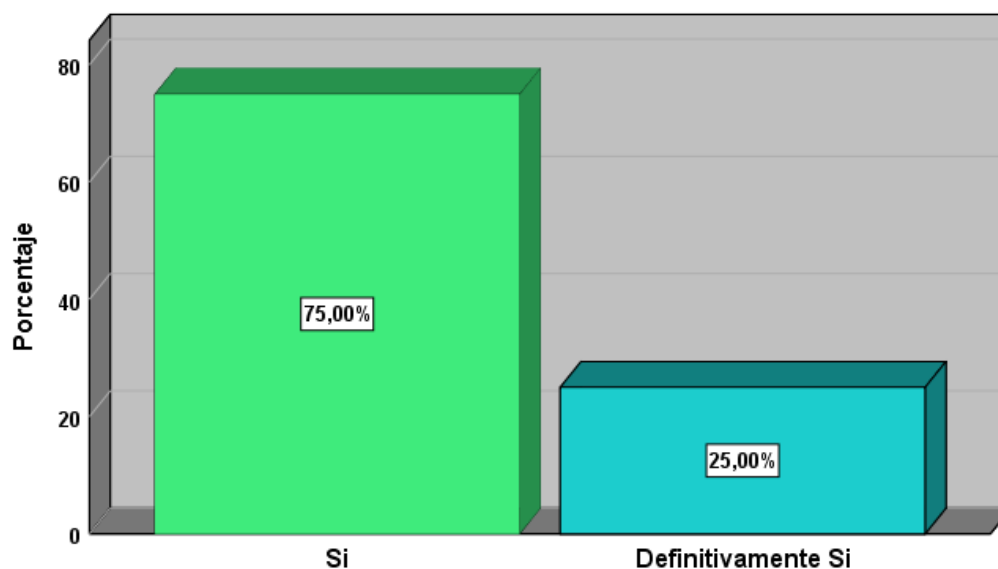


Figura 4: Auditoria de Gestión y Recurso Empresariales

Interpretación:

En esta tabla y figura notamos que de los encuestados el 75% mencionan que Si, la tecnología como un recurso empresarial aporta al desarrollo de la empresa debiendo ser evaluados en una auditoria de gestión. Del mismo modo el 25% mencionan que definitivamente Si, la auditoria de Gestión debe analizar los recursos empresariales como la tecnología.

Ítem 5. ¿La auditoría de gestión permite conocer los recursos empresariales con los que cuenta la empresa, como son el recurso humano?

Variable: Auditoría de Gestión
Dimensión: Recursos Empresariales
Indicador: Recurso Humano

Tabla 5: Auditoría de Gestión y Recurso Humano

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	15	75,0%	75,0%
Definitivamente Si	5	25,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

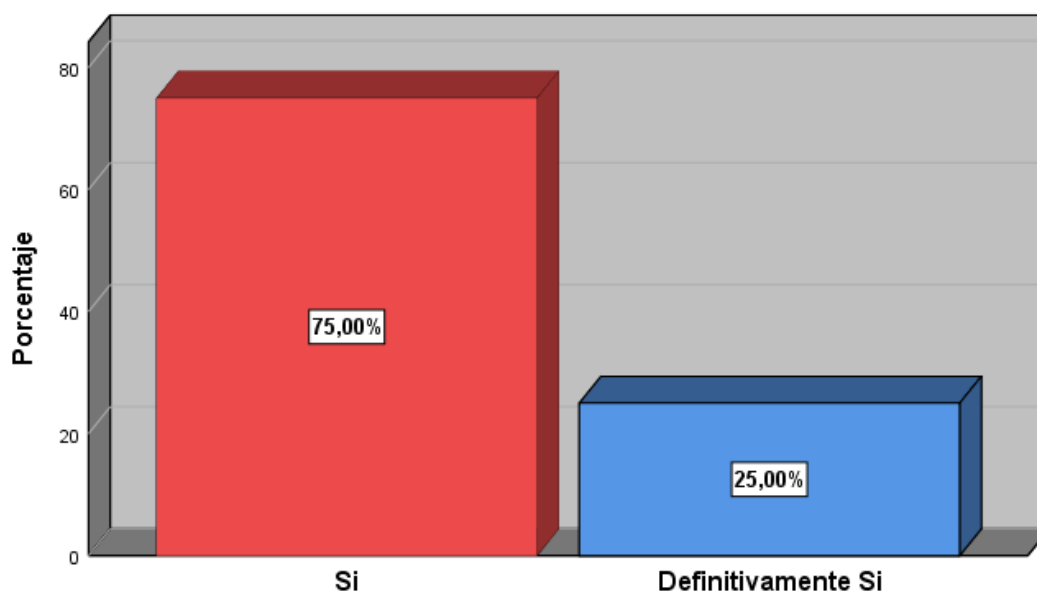


Figura 5: Auditoría de Gestión y Recurso Humano

Interpretación:

En esta tabla y figura se observa que el 75% de encuestados indican que Si, la auditoría de gestión permite conocer los recursos con los que cuenta la empresa, como son el recurso humano. Mientras que el 25% indican que Definitivamente Si, el recurso humano es una parte importante de la empresa y se conoce gracias a la auditoría de Gestión.

Ítem 6. ¿La auditoría de gestión evalúa los recursos empresariales existentes en la empresa, así como también aporta con nuevos recursos?

Variable: Auditoría de Gestión
Dimensión: Recursos Empresariales
Indicador: Nuevos Recursos

Tabla 6: Recursos Empresariales y Nuevos Recursos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Opina	1	5,0%	5,0%
Si	13	65,0%	70,0%
Definitivamente Si	6	30,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

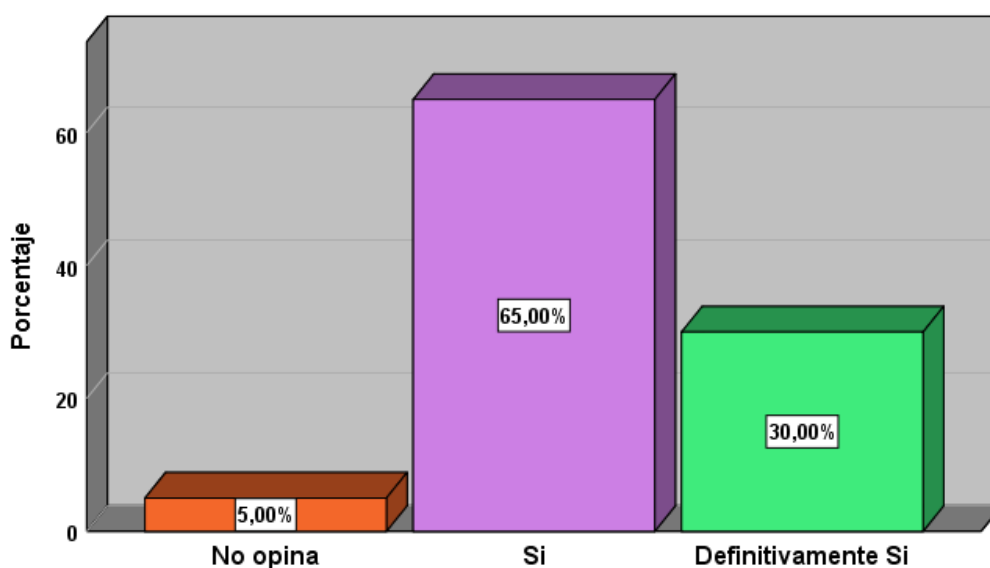


Figura 6: Recursos Empresariales y Nuevos Recursos

Interpretación:

En esta tabla y figura se observa que el 65% de encuestados indican que Si, la auditoría de gestión evalúa los recursos empresariales existentes y aporta con nuevos recursos. De igual forma el 30% de encuestados indican que Definitivamente Si, la auditora de gestión aporta nuevos recursos empresariales. Y el 5% no opina al respecto.

Ítem 7. ¿La auditoría de gestión analiza los procesos internos mejorando la rentabilidad y las inversiones de la empresa?

Variable: Auditoría de Gestión

Dimensión: Rentabilidad

Indicador: Inversiones

Tabla 7: Auditoría de Gestión y Rentabilidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Opina	1	5,0%	5,0%
Si	8	40,0%	45,0%
Definitivamente Si	11	55,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

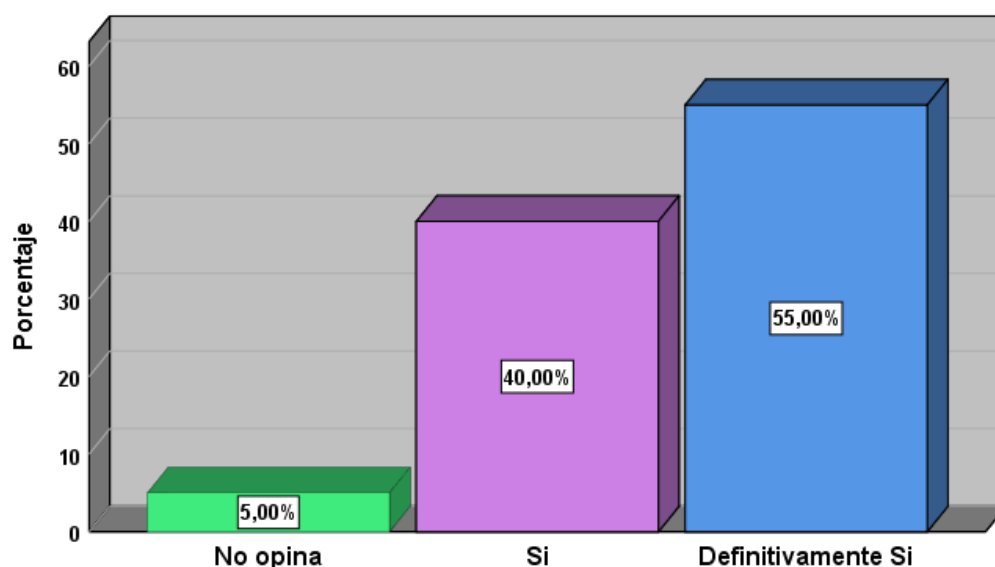


Figura 7: Auditoría de Gestión y Rentabilidad

Interpretación:

En esta tabla y figura se puede notar que el 55% de encuestados indican que definitivamente Si, la auditoría de gestión analiza los procesos internos para mejorar la rentabilidad y las inversiones de la empresa. De igual forma el 40% de encuestados indican que Si, se mejora la rentabilidad y las inversiones con los análisis de la auditoría de gestión. Mientras el 5% no opina del tema.

Ítem 8. ¿Mediante los análisis y evaluaciones que realiza la auditoria de gestión a la rentabilidad, se mejora el rendimiento del capital de una empresa?

Variable: Auditoria de Gestión

Dimensión: Rentabilidad

Indicador: Capital

Tabla 8: Auditoria de gestión y Capital

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Opina	1	5,0%	5,0%
Si	13	65,0%	70,0%
Definitivamente Si	6	30,0%	100,0%
Total	20	100,0	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

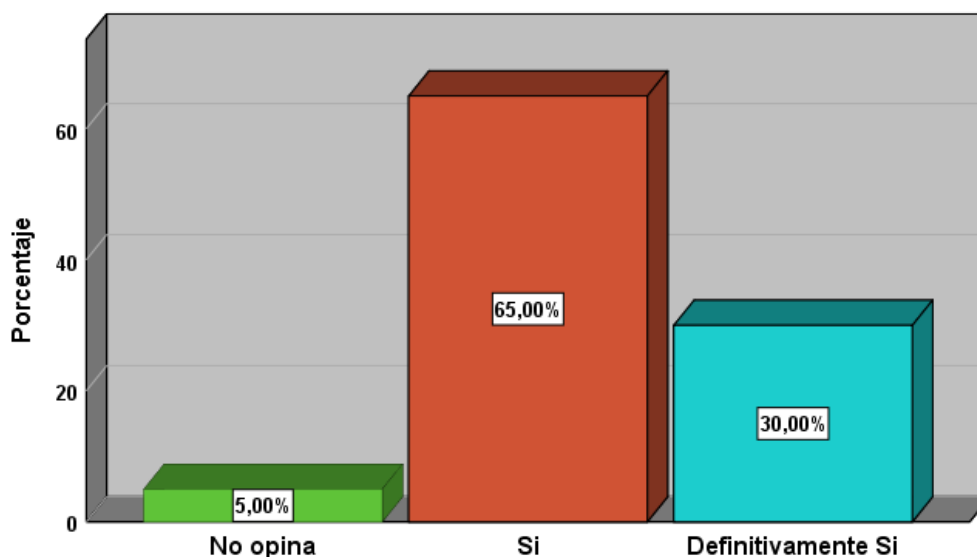


Figura 8: Auditoria de gestión y Capital

Interpretación:

En esta tabla y figura podemos observar que el 65% de encuestados mencionan que Si, mediante análisis y evaluaciones que realiza la auditoria de gestión a la rentabilidad, se mejora el rendimiento del capital de una empresa. Mientras que el 30% indican que definitivamente Si se mejora el rendimiento del capital mediante los análisis y evaluaciones que realiza la auditoria. Y el 5% prefiere no opinar.

Ítem 9. ¿La auditoría de gestión es aplicada a una empresa para aportar mejoras a su rentabilidad obteniendo mayores ingresos?

Variable: Auditoría de Gestión

Dimensión: Rentabilidad

Indicador: Mayor ingreso

Tabla 9: Rentabilidad y Mayor ingreso

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Opina	3	15,0%	15,0%
Si	11	55,0%	70,0%
Definitivamente Si	6	30,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

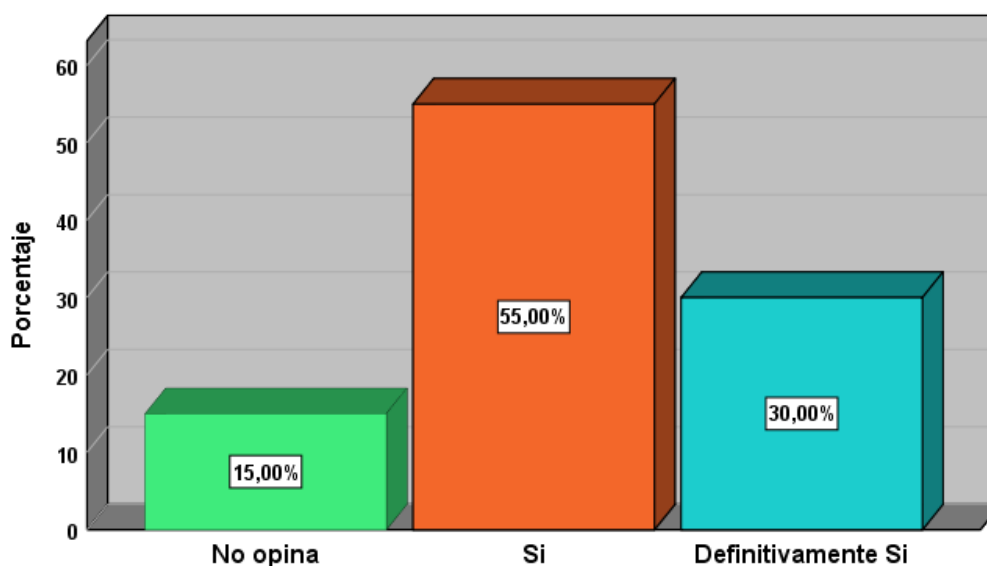


Figura 9: Rentabilidad y Mayor ingreso

Interpretación:

En esta tabla y figura se puede notar que el 55% de encuestados indican que Si, la auditoría de gestión es aplicada a una empresa aporta mejoras a su rentabilidad obteniendo mayores ingresos. De igual forma el 30% mencionan que Definitivamente Si, aplicando la auditoría de gestión se mejora la rentabilidad de la empresa. El 15% prefiere no opinar.

Ítem 10. ¿La planificación dada en una empresa permite mejorar los procesos administrativos en la empresa obteniendo una mayor eficiencia?

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Planificación

Indicador: Eficiencia

Tabla 10: Procesos Administrativos y Planificación

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Opina	1	5,0%	5,0%
Si	14	70,0%	75,0%
Definitivamente Si	5	25,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

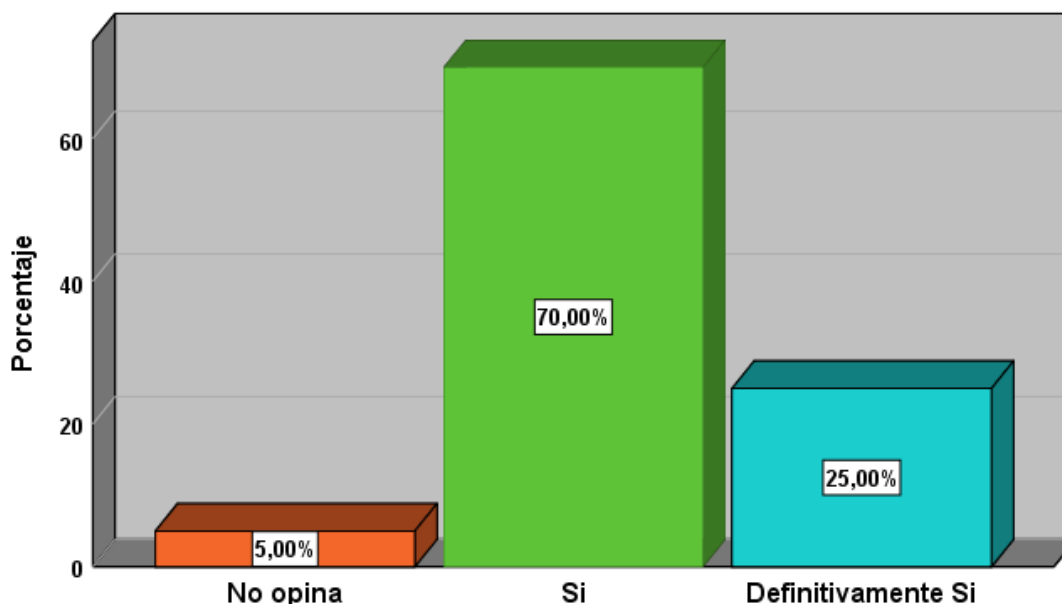


Figura 10: Procesos Administrativos y Planificación

Interpretación:

En esta tabla y figura se observa que el 70% de encuestados indican que Si, la planificación en una empresa permite mejorar los procesos administrativos obteniendo una mayor eficiencia. Mientras que el 255 menciona que definitivamente Si, la planificación mejora el proceso administrativo siendo más eficiente. Por otro lado, el 5% no opina.

Ítem 11. ¿El alcance de los objetivos trazados en una empresa se logran debido a la correcta planificación elaborada en los procesos administrativos de la compañía?

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Planificación

Indicador: Alcance de los objetivos

Tabla 11: Procesos administrativos y Alcance de objetivos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Opina	1	5,0%	5,0%
Si	11	55,0%	60,0%
Definitivamente Si	8	40,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

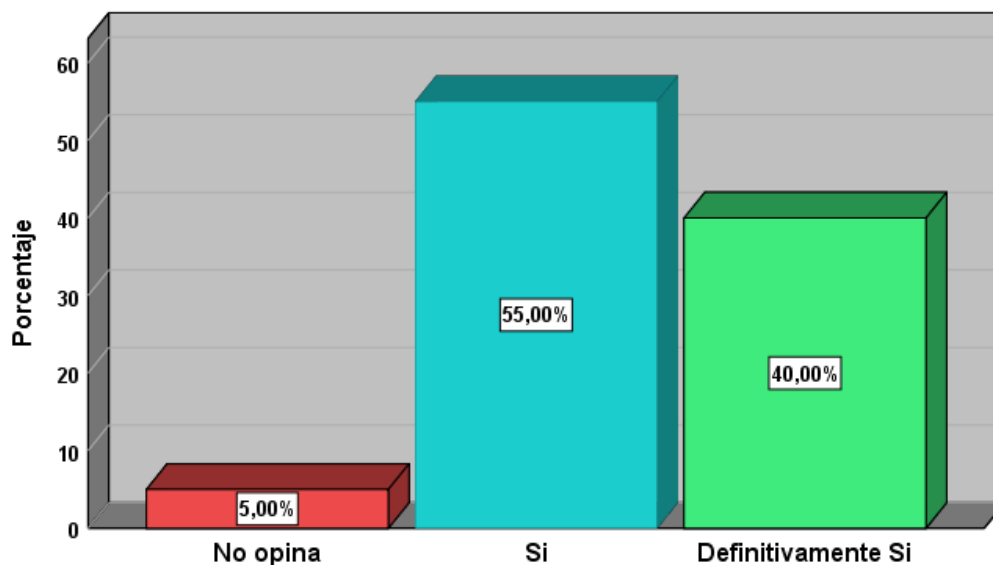


Figura 11: Procesos administrativos y Alcance de objetivos

Interpretación:

En esta tabla y figura podemos ver que el 55% de los encuestados indican que Si, los objetivos trazados en una empresa se logran con planificación en los procesos administrativos. Por otra parte, el 40% de encuestados indican que definitivamente Si, la planificación en los procesos administrativos permite lograr los objetivos trazados. Mientras que el 5% no opina del tema.

Ítem 12. ¿Los procesos administrativos conforman las bases de la planificación para en un futuro evitar posibles riesgos para la empresa?

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Planificación

Indicador: Evitar Riesgos

Tabla 12: Procesos Administrativos y Evitar Riesgos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Opina	1	5,0%	5,0%
Si	11	55,0%	60,0%
Definitivamente Si	8	40,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

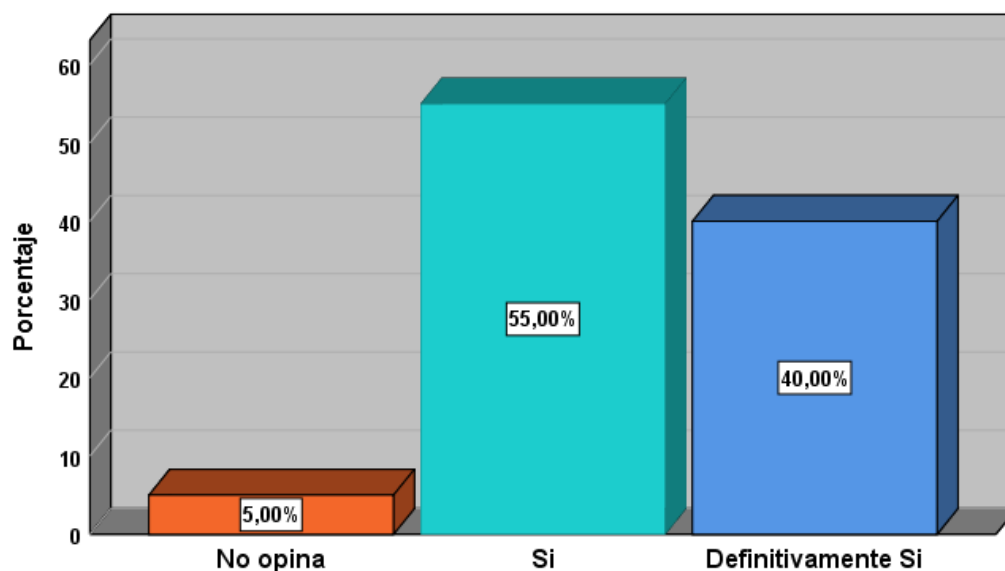


Figura 12: Procesos Administrativos y Evitar Riesgos

Interpretación:

En la tabla y figura se observa que el 55% de los encuestados indican que Si, los procesos administrativos conforman las bases de planificación para en un futuro evitar posibles riesgos para la empresa. Por otro lado, el 40% de encuestados indican que definitivamente Si, los procesos administrativos forman parte de la planificación para evitar los riesgos. Y el 5% no opina.

Ítem 13. ¿La administración perfecciona sus procesos administrativos con la finalidad de poder identificar los problemas que afronta la empresa?

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Administración

Indicador: Identificar problemas

Tabla 13: Administración e Identificar Problemas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Opina	3	15,0%	15,0%
Si	8	40,0%	55,0%
Definitivamente Si	9	45,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

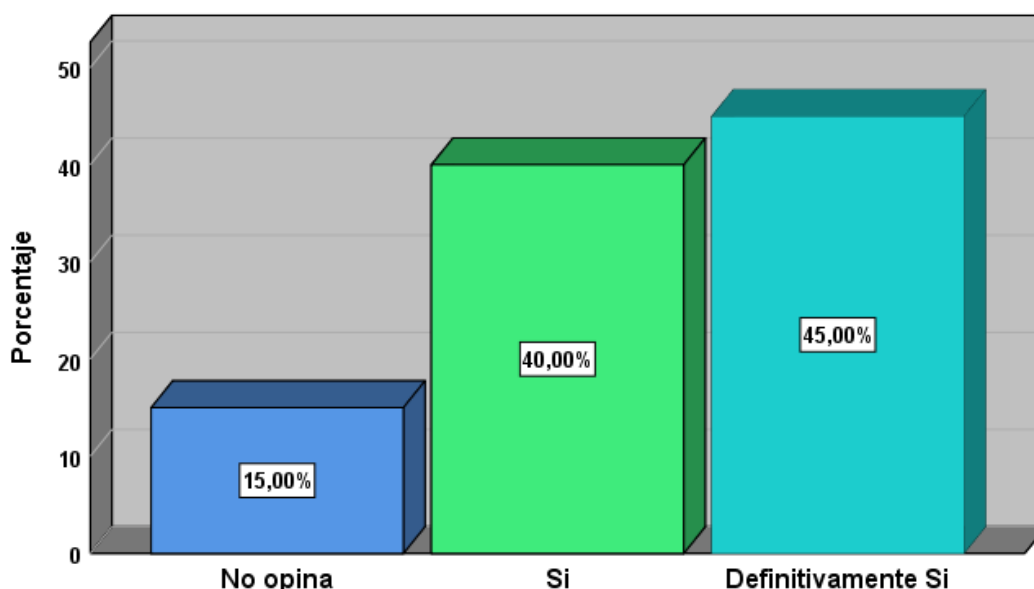


Figura 13: Administración e Identificar Problemas

Interpretación:

En esta tabla y figura se observa que el 45% de encuestados indican que definitivamente Si, la administración perfecciona sus procesos administrativos con la finalidad de poder identificar los problemas que afronta la empresa. Mientras que el 40% indica que Si, los procesos administrativos son perfeccionados por la administración para afrontar los problemas. Mientras que el 15% prefiere no opinar del tema.

Ítem 14. ¿La administración de una empresa emplea diversas herramientas para mejorar los procesos administrativos?

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Administración

Indicador: Herramientas

Tabla 14: Procesos Administrativos y Herramientas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
SI	13	65,0%	65,0%
Definitivamente Si	7	35,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

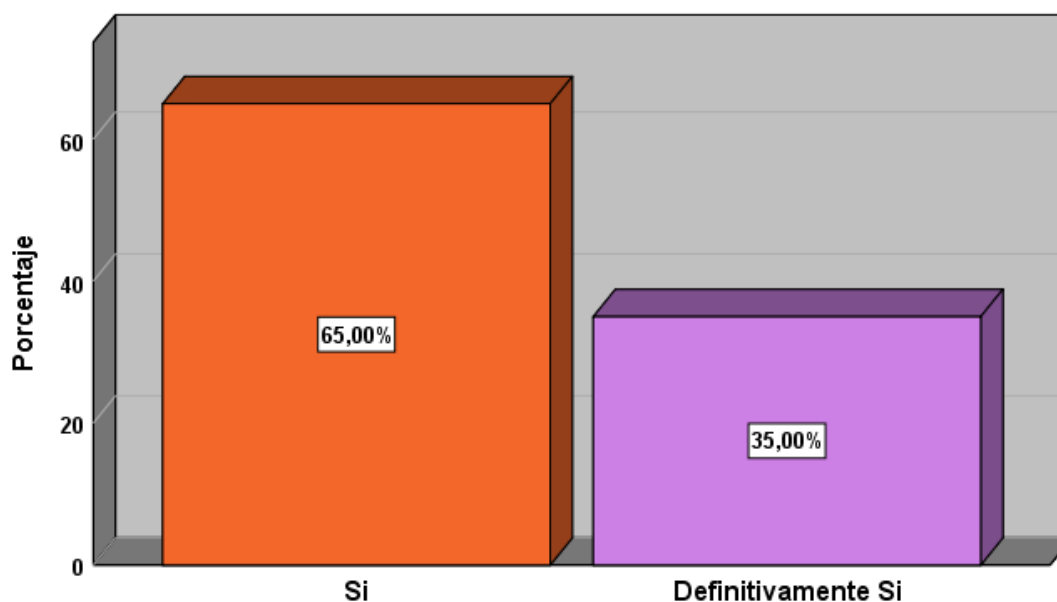


Figura 14: Procesos Administrativos y Herramientas

Interpretación:

En esta tabla y figura podemos notar que el 65% de los encuestados indican que Si, la administración de una empresa emplea diversas herramientas mejora sus procesos administrativos. Por otra parte, el 35% indican que definitivamente Si, los procesos administrativos mejoran al emplearse diversas herramientas.

Ítem 15. ¿La administración desarrolla los procesos administrativos de forma correcta para contribuir de manera positiva al momento de la toma de decisiones?

Variable: Procesos Administrativos

Dimensión: Administración

Indicador: Tomar Decisiones

Tabla 15: Procesos Administrativos y Tomar Decisiones

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	13	65,0%	65,0%
Definitivamente Si	7	35,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

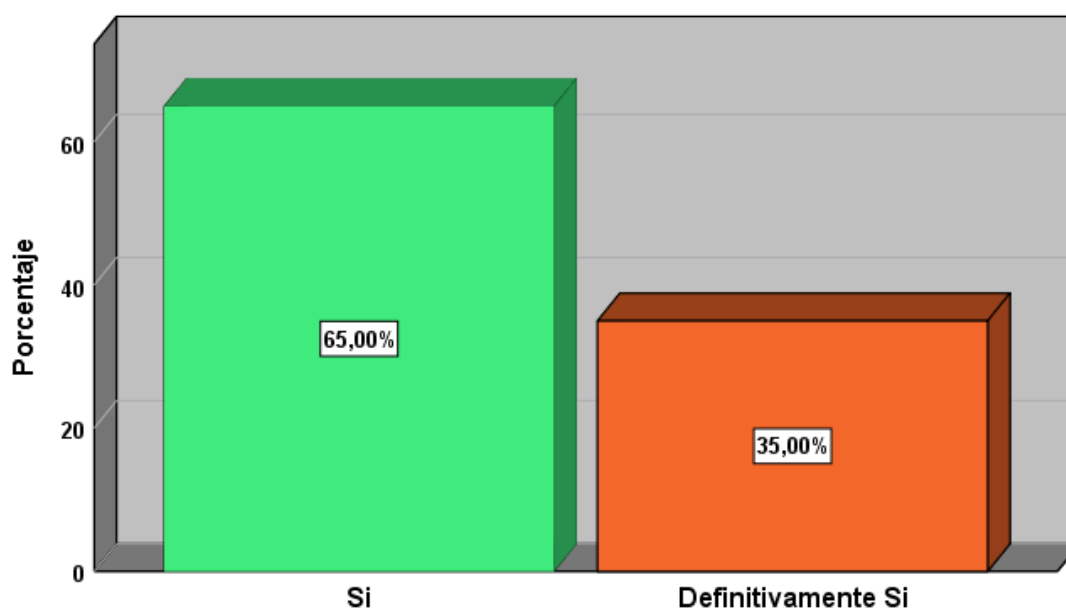


Figura 15: Procesos Administrativos y Tomar Decisiones

Interpretación:

En esta tabla y figura podemos notar que el 65% de los encuestados indican que Si, la administración desarrolla los procesos administrativos de forma correcta contribuye de manera positiva al tomar decisiones. Además, el 35% de encuestados indican que definitivamente Si, los procesos administrativos desarrollados de la mejor manera contribuyen positivamente para tomar decisiones.

Ítem 16. ¿Los procesos administrativos desarrollan actividades empresariales que impactan a la empresa en un largo plazo?

Variable: Procesos Administrativos
Dimensión: Actividades Empresariales
Indicador: Largo Plazo

Tabla 16: Procesos Administrativos y Actividades Empresariales

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	14	70,0%	70,0%
Definitivamente Si	6	30,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

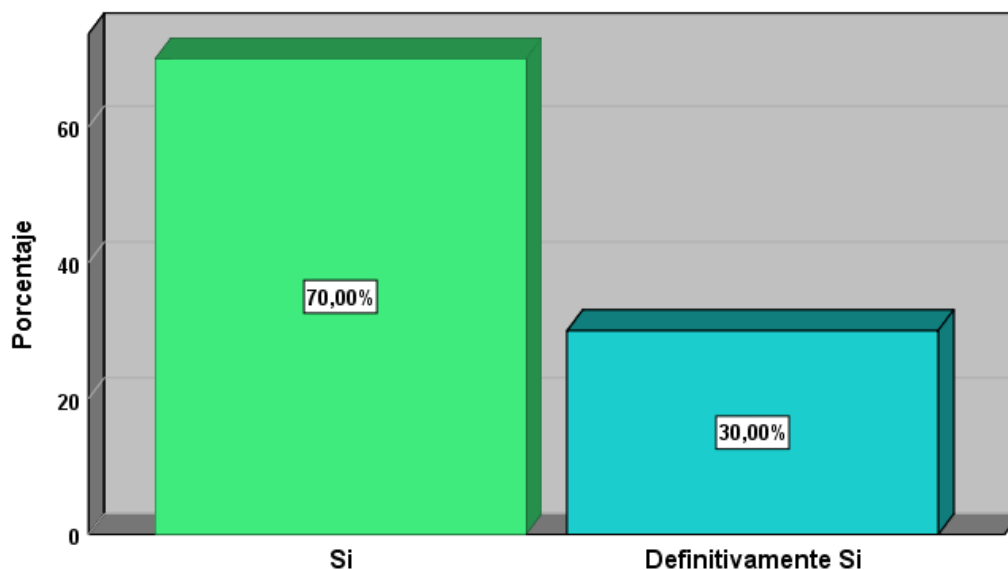


Figura 16: Procesos Administrativos y Actividades Empresariales

Interpretación:

En esta tabla y figura podemos darnos cuenta que el 70% de encuestados mencionan que Si, los procesos administrativos desarrollan actividades empresariales que impactan a la empresa en un largo plazo. Mientras que el 30% de los encuestados indican que definitivamente Si, impactan a la empresa en el largo plazo el desarrollo de las actividades empresariales durante el proceso administrativo.

Ítem 17. ¿Las actividades empresariales que se desempeñan en los procesos administrativos impactan considerablemente en el patrimonio de la empresa?

Variable: Procesos Administrativos
Dimensión: Actividades Empresariales
Indicador: Patrimonio

Tabla 17: Procesos Administrativos y Patrimonio

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	13	65,0%	65,0%
Definitivamente Si	7	35,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

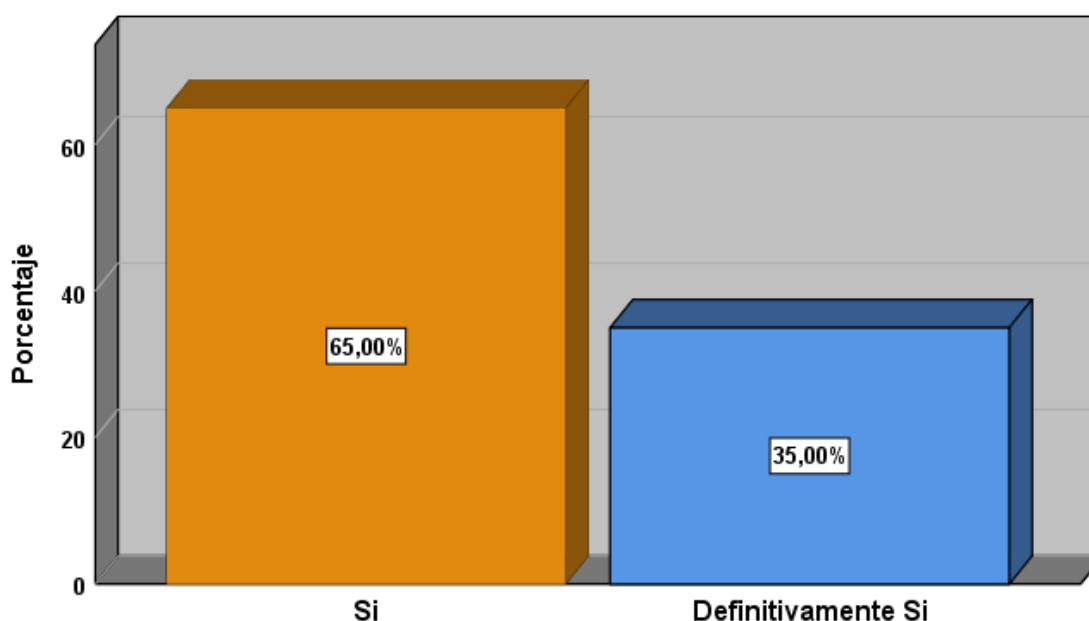


Figura 17: Procesos Administrativos y Patrimonio

Interpretación:

En esta tabla y figura podemos observar que el 65% de encuestados indican que Si, las actividades empresariales desempeñadas en los procesos administrativos impactan en el patrimonio de la empresa. Además, el 35% de encuestados indican que definitivamente Si, impactan en el patrimonio las actividades empresariales que se desempeñan en el proceso administrativo de la empresa.

Ítem 18. ¿Durante los procesos administrativos se desarrollan actividades empresariales que favorecen a la satisfacción de los objetivos económicos?

Variable: Procesos Administrativos
Dimensión: Actividades Empresariales
Indicador: Objetivos Económicos

Tabla 18: Procesos Administrativos y Objetivos Económicos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No Opina	3	15,0%	15,0%
Si	11	55,0%	70,0%
Definitivamente Si	6	30,0%	100,0%
Total	20	100,0%	

Fuente: Hecho propiamente sobre los resultados obtenidos

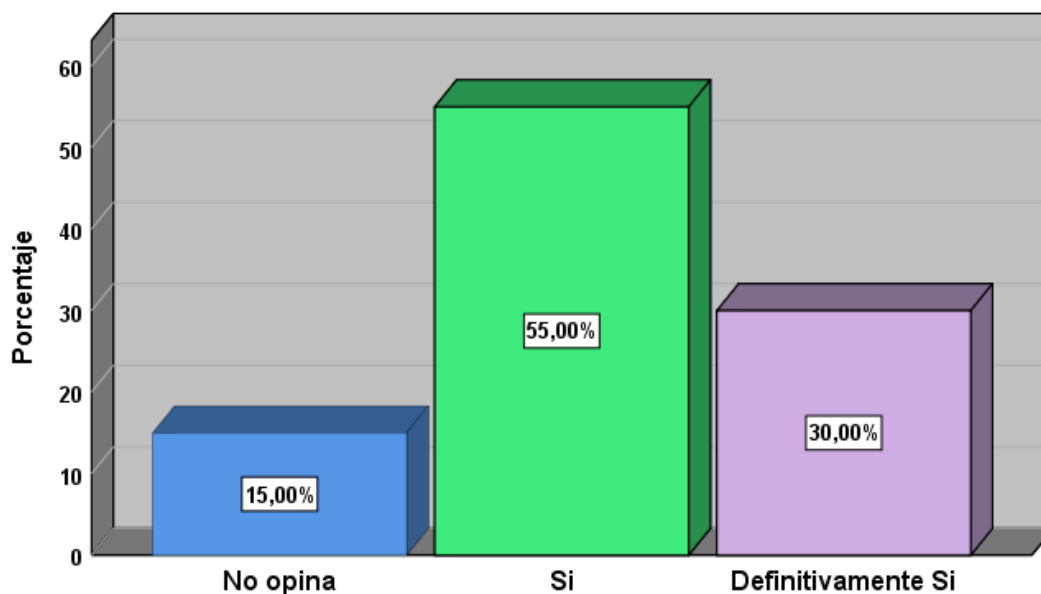


Figura 18: Procesos Administrativos y Objetivos Económicos

Interpretación:

En esta tabla y figura podemos observar que el 55% de los encuestados indican que Si, los procesos administrativos desarrollan actividades empresariales que favorecen a la satisfacción de los objetivos económicos. Mientras el 30% de los encuestados indican definitivamente Sí, los procesos administrativos favorecen los objetivos económicos. Por otra parte, el 15% de encuestados prefiere no opinar.

Prueba de normalidad

En esta parte demostraremos cual es la hipótesis que tendremos que utilizar, eso se verá mediante una prueba donde determinaremos cual es el nivel que posee de normalidad nuestra información obtenida, para eso usaremos la prueba de Shapiro Wilk debido a que la muestra es pequeña ya que está conformada solo por 20 personas hay que tener en cuenta que el valor de la significancia será del 0.05.

Tabla 19: Prueba de Normalidad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Auditoria de Gestion	,206	20	,026	,944	20	,287
Procesos Administrativos	,172	20	,123	,956	20	,471

a. Corrección de significación de Lilliefors

Podemos notar en la tabla 19 que el valor de normalidad para nuestra variable Auditoria de Gestion es de Significancia 0,287 mientras que para la variable Procesos Administrativos su significancia es 0,471 lo cual nos demuestra que el valor de significancia resulta mayor que el 0,05 por lo tanto vamos a emplear la prueba de hipótesis de Pearson con la intención de hallar el nivel existente de relación entre las variables.

Análisis inferencial

Hi: La Auditoria de Gestion mejora los Procesos Administrativos de la Empresa Proyectos & Detalles SAC ubicada en la Molina, 2020.

Ho: La Auditoria de Gestion no mejora los Procesos Administrativos de la Empresa Proyectos & Detalles SAC ubicada en la Molina, 2020.

Tabla 20: Prueba de Hipótesis General.

		Correlaciones	
		Auditoria de Gestión	Procesos Administrativos
AUDITORIA DE GESTION	Correlación de Pearson	1	,779**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Correlación de Pearson	,779**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Fuente: Hecho de manera propia

Interpretación

En el cuadro 18 podemos darnos cuenta que de acuerdo al resultado obtenido de la prueba de Pearson en base a las variables de auditoría de gestión y procesos administrativos de la empresa Proyectos 6 detalles SAC, podemos notar que el valor obtenido es el de 0,779 con un valor de significancia de 0,000 el cual es un monto mucho menor al 0,05 por lo cual llegamos a la conclusión que existe una relación positiva moderada entre ambas variables por ello vamos a rechazar la hipótesis nula para aceptar la hipótesis alterna.

Hipótesis secundaria 1

Hi: Las actividades empresariales mejoran la rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La Molina 2020

Ho: Las actividades empresariales no mejoran la rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La Molina 2020

Tabla 21: Prueba de Hipótesis secundaria 1.

Correlaciones			
		Actividad Empresarial	Rentabilidad
ACTIVIDAD	Correlación de Pearson	1	,769**
EMPRESARIAL	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,769**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Fuente: Hecho de manera propia

Interpretación

En esta tabla donde los resultados son en base a las dimensiones de actividad empresarial y rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC ubicada en la Molina en el periodo 2020, podemos notar que el valor obtenido es de 0,769 con un nivel de significancia de 0,000 el cual a su vez es mejor que el 0,05 por lo tanto se llega a la conclusión de que si existe una correlación muy positiva entre ambas dimensiones por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptaremos la alterna.

Hipótesis secundaria 2

Hi: La administración mejora el proceso interno de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020

Ho: La administración no mejora el proceso interno de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020

Tabla 22: Prueba de Hipótesis secundaria 2.

Correlaciones			
		Administracion	Proceso Interno
ADMINISTRACION	Correlación de Pearson	1	,580**
	Sig. (bilateral)		,007
	N	20	20
PROCESO INTERNO	Correlación de Pearson	,580**	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	20	20

** . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Hecho de manera propia

Interpretación

En la tabla 22 podemos notar que el resultado de las dimensiones de administración y proceso interno en la empresa Proyectos & Detalles SAC ubicada en la Molina en el periodo 2020, nos da como resultado el valor de 0,580 y cuyo nivel de significancia es de 0,007 siendo este valor menor que el 0,05 por tal motivo podemos decir que si existe una correlación positiva moderada entre estas dos dimensiones por ello rechazaremos la hipótesis nula y aceptamos la alterna.

Hipótesis secundaria 3

Hi: La planificación mejora los recursos empresariales de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020

Ho: La planificación no mejora los recursos empresariales de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020

Tabla 23: Prueba de Hipótesis secundaria 3.

Correlaciones			
		Planificación	Recursos Empresariales
PLANIFICACION	Correlación de Pearson	1	,531*
	Sig. (bilateral)		,016
	N	20	20
RECURSOS EMPRESARIALES	Correlación de Pearson	,531*	1
	Sig. (bilateral)	,016	
	N	20	20

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Hecho de manera propia

Interpretación

En la tabla 23 podemos notar que el resultado de las dimensiones de planificación y recursos empresariales en la empresa Proyectos & Detalles SAC ubicada en la Molina en el periodo 2020, nos da como resultado el valor de 0,531 y cuyo nivel de significancia es de 0,016 siendo este valor menor que el 0,05 por tal motivo podemos decir que si existe una correlación positiva moderada entre estas dos dimensiones por ello rechazaremos la hipótesis nula y aceptamos la alterna.

4.2. Discusión

En la presente investigación se va proceder a elaborar las comparaciones de los resultados obtenidos frente a diferentes investigaciones donde podemos identificar y notar las variables que hemos estudiado, por lo cual se destacan varios puntos que tienen semejanza con los antecedentes citados para este estudio.

Podemos observar que de los resultados que se han obtenido en el trabajo de investigación nos lleva a la conclusión que la auditoría de gestión mejora significativamente los procesos administrativos de la empresa, lo cual nos demuestra que conocer las gestiones administrativas nos brinda la oportunidad de conocer cuáles son las amenazas que se afrontan

en el transcurrir del día a día y que impiden conseguir las metas trazadas. Como lo indica anteriormente Yautibug (2020) quien realizo su trabajo de investigación de título Auditoria de gestión a la empresa Asociativa de Lácteos donde su objetivo principal era establecer cuál es el grado de eficiencia, eficacia y economía en la planificación, control y uso de los recursos. El autor nos comenta que concluye que la auditoria de gestión forma parte indispensable en una empresa porque permite contar con documentos que brindan la ética empresarial, logrando desarrollar evaluaciones para comprobar si se cumplen estas normas y guías que aportar a descubrir o manejar mejor aquellos recursos con los que se cuenta. De igual manera Parraga (2019) en su trabajo de tesis Auditoría de gestión al proceso de manejo de bienes en la Coordinación Zonal 4 del Ministerio de Inclusión Económica y Social, tuvo de objetivo desarrollar una auditoría de gestión al proceso de manejo de bienes en la Coordinación. Concluye que cuando no se cuentan con un control o registro de los bienes que posee una empresa no se tienen un proceso de manejo adecuado sobre los bienes, por lo cual, las operaciones no se consideran confiables lo cual impide el control de todos los tramites por ello la auditoria de Gestion brinda este control y evaluación de todas aquellas operaciones y actividades realizadas por diferentes personas, dándole una mejor dirección a las operaciones internas de la Coordinación Zonal. De la misma manera indica Briones (2018), en la tesis Auditoría De Gestión en el área de Talento Humano de Intricalmed S.A, donde el objetivo era presentar un informe de auditoría conteniendo una opinión profesional debido a una inadecuada gestión del talento humano que ha imposibilitado alcanzar sus metas. Por lo que concluye que la auditoria de Gestion ayuda a conocer los valores institucionales y los objetivos de la empresa, donde la administración en conjunto debe de cumplir sus actividades plenamente. Así como son los colaboradores quienes forman el talento y recurso humando dentro de la empresa que, al conocer la misión y visión de la empresa, así como saber cuáles son los valores de esta, permiten conseguir las metas trazadas, para ello es necesario desarrollar indicadores de gestión

que permitan evaluar y medir el desempeño del trabajador. También nos comenta Garcés (2017) en su investigación *Influencia de la auditoría de gestión en el proceso administrativo de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial*, donde su objetivo es determinar la influencia de una auditoría de gestión en el proceso administrativo. Llego a concluir que la auditoria de gestión influye en todo proceso administrativo porque controla la ejecución de las actividades que son ejercidas en las respectivas áreas de la empresa, otorgando el correcto funcionamiento de cada una eliminado así las diversas carencias que se puedan presentar en el corto plazo, la auditoria de gestión le brinda una mayor eficiencia a los procesos administrativos lo cual permite identificar de manera más rápida aquellas ineficiencias que son provocadas en la práctica. Como menciona Rosas (2019), en su investigación *La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú S.A.C.*, su objetivo determinar la incidencia de la auditoría de gestión en la administración de recursos humanos de la empresa. Llego a concluir que la auditoria de gestión ayuda a lograr alcanzar las metas trazadas por una empresa, ya que esta contribuye con guías y normas adecuadas que le otorgan un mayor grado de eficiencia a los procedimientos, esto se hace posible gracias a las evaluaciones minuciosas que ejecuta la auditoria de gestión a toda la estructura organizacional de una compañía identificando aquellos errores que ameritan las soluciones posibles. Por otra parte, Loayza (2020), en su tesis *Auditoría de gestión y su incidencia en el crecimiento empresarial de la Clínica Visual Center S.A.C.*, de objetivo determinar si la auditoría de gestión incide en el crecimiento empresarial de la clínica. Concluye que cuando no se logra el crecimiento empresarial es porque existen dificultades en los procesos y gestiones de la empresa generando así que el gerente tome malas decisiones, por ello la auditoria de gestión permite evaluar y darle un mejor análisis a los recursos y gestiones en la empresa para disminuir todos los riesgos presentes y mejorar todos los procedimientos administrativos para que la información sea real y adecuada al momento de decidir.

Conclusiones

Primero: Se ha demostrado que la auditoria de Gestion si mejora los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC, ubicada en el distrito de La Molina en el periodo 2020, la auditora de gestión logra desarrollar un mejor control sobre las diversas funciones internas de la empresa aportando mayor eficiencia a sus actividades.

Segundo: Se ha demostrado que las actividades empresariales mejoran la rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC, en el distrito de La Molina en el periodo 2020, se obtiene mejores rentabilidades debido a que las actividades empresariales son ejercidas de manera correcta con el control adecuado realizando evaluaciones constantes para evitar los riesgos posibles en un cierto futuro.

Tercero: Se demuestra que la administración mejora el proceso interno de la empresa Proyectos & Detalles SAC, en el distrito de La Molina en el periodo 2020, la administración es quien se encarga de los procesos de desarrollo de las funciones de manera interna mejorando así sus procesos para lograr conseguir sus objetivos trazados.

Cuarto: Se ha demostrado que la planificación mejora los recursos empresariales de la empresa Proyectos & Detalles SAC, en el distrito de La Molina en el periodo 2020, esto se debe a que la planificación forma el pilar importante de toda organización donde se plasman y se conocen todos aquellos recursos que están disponibles para hacer frente a la actividad comercial de una empresa lo cual demostrara si son suficientes o escasos para conseguir las metas planteadas.

Recomendaciones

Primero: se recomienda a la empresa realizar la implementación de un área específica que se dedica a realizar la auditoria de gestión de manera constante debido a que esta área brindara el apoyo necesario y suficiente para destapar las deficiencias que sobresalgan en el proceso administrativo sea a corto o largo plazo, así mismo identificara aquellos problemas que exponen a la empresa a un margen de riesgo que afecte sus recursos empresariales.

Segundo: se recomienda realizar capacitaciones de forma permanente al personal con la intención de mejorar el recurso humano de la empresa, de esta forma de obtendrá un mejor monitoreo sobre los procesos administrativos que se están ejecutando dentro de la empresa, mejorando el trabajo en equipo y la comunicación con los altos mandos de gerencia para generar una mayor información transparente.

Tercero: se recomienda realizar un monitoreo a todas las gestiones de la empresa, así como las evaluaciones respectivas para observar el grado de eficiencia, llevar un control adecuado permite corregir los errores, buscando optimizar mejor los recursos empresariales que se están usando para alcanzar conseguir las metas planteadas por el gerente o los directivos de la empresa.

Cuarto: se recomienda al empresario tener en cuenta que la auditoria de gestión aporta nuevos recursos que benefician a los procesos administrativos de la empresa, estas herramientas permiten realizar el monitoreo y las evaluaciones diversas para hacerle frente a los problemas que se pueden presentar durante la actividad empresarial y dificulte el crecimiento o la consecución de los objetivos.

Referencias

- Acosta N. (2020). Administración II. Editorial Soluciones Educativas. N° 116. Imprenta Talleres Multigráfica. México.
- Aguilar A. (2021). 5 pasos indispensables para una auditoría interna. icorp. Recuperado de: <http://www.icorp.com.mx/blog/pasos-auditoria-interna/>
- Alcañiz J. (2021). Cómo planificar una Auditoría de Gestión. Quality iAuditoria. España. Disponible en: <https://iauditoria.com/como-planificar-una-auditoria-de-gestion>
- Añez J. (2021). Actividades financieras del estado ¿en qué consiste? Web y Empresas. Economía. Disponible en: <https://www.webyempresas.com/actividad-financiera-del-estado/>
- Añez, J. (2021). Proceso Administrativo: Concepto, Origen, Funciones y Principios. Economía360. Disponible en: <https://www.economia360.org/proceso-administrativo/>
- Argudo C. (2017). ¿Qué es la gestión empresarial? Web emprende pyme. Recuperado de: <https://www.emprendepyme.net/que-es-la-gestion-empresarial.html>
- Argudo, C. (2021). Etapas del proceso administrativo | Fases del proceso administrativo. Emprende Pyme. Disponible en: <https://www.emprendepyme.net/etapas-del-proceso-administrativo.html>
- Arias, I. (2018). Auditoría un Enfoque de Gestión. Revista Observatorio de la economía latinoamericana. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Armas R. y Malagón M. (2018). Auditoria de gestión: conceptos y métodos. Editorial Félix Valera. Proquest Ebook Central.
- Ayala G. (2020). Capacitación en Administración I. Editorial Soluciones Educativas. Imprenta Talleres Impresos Santiago. México
- Ballestin B. y Fabregues S. (2018). La práctica de la investigación cualitativa en ciencias sociales y de la educación. Editorial UOC. Edición n° 1. Barcelona.
- Bernabé V. (2019). Auditoría De Gestión Y Rentabilidad En El Departamento De Ventas De La Empresa Vinsotel S.A., Provincia De Santa Elena, Año 2018. Tesis Pregrado. Universidad Estatal Península De Santa Elena. La libertad. Ecuador.
- Blanco C. (2011). Encuesta y Estadística. Métodos de Investigación Cuantitativa en Ciencias Sociales y Comunicación. Editorial Brujas. Edición n° 1. Impreso en Argentina
- BMVE Auditores y Consultores (2018). Revista Auditoria de Redes. Departamento de Costos y Presupuesto de Ingenio La Unión SA. Guatemala.

- Briones M. (2018). Auditoria de Gestión en el área de Talento Humano de Intricalmed SA. (Tesis Pregrado). Universidad de Guayaquil. Ecuador.
- Bueno R., Ramos M. y Berrelleza C. (2018). Elementos básicos de la administración. Primera edición. Editorial Once Ríos. México.
- Cajal A. (2020). Recursos de una empresa: tipos y ejemplos reales. Administración y Finanzas. LIFEDER. Disponible en: <https://www.lifeder.com/recursos-empresa/>
- Campos O. (2017). Proceso Administrativo y su relación con La Productividad en las pequeñas empresas manufactureras de muebles del distrito de Villa El Salvador. Lima -2016. Tesis Pregrado. Lima. Universidad Autónoma del Perú.
- Carrera J., Bedor D. y Borja E. (2020). Auditoría financiera para el control interno en los procesos departamentales de una empresa. Editorial Polo del Conocimiento. Edición n°43. Vol. 5, n°3. marzo 2020.
- Carvajal M. (2018). Auditoria De Gestión A Los Procesos De Una Empresa Comercializadora De Neumáticos En Quito Caso: Southmotors S.A. Tesis Pregrado. Pontificia Universidad Católica Del Ecuador – Matriz. Quito. Ecuador
- Castañeda M. y Melgar W. (2019). Guía para la gestión de la comunicación en las instituciones. Editorial Calambur. Lima. Perú
- Cevallos D., Moreno C. y Cevallos R. (2018). Importancia de la auditoria de comunicación interna de las organizaciones. Revista Espacios. Vol. 39. N° 42.
- Charco D. (2019). Auditoría De Gestión A La Empresa Agualuz, De La Ciudad De Riobamba, Provincia De Chimborazo, Período 2017. Tesis Pregrado. Escuela Superior Politécnica De Chimborazo. Riobamba. Ecuador.
- Coronel C. (2019) Procesos Administrativos Y Los Niveles De Productividad En Los Colaboradores De La Financiera Confianza, Agencia El Agustino – 2018. (Tesis Pregrado). Universidad Autónoma del Perú. Lima. Perú
- Cortes N. (2021). ¿Que son los indicadores de gestión? Geovictoria. Recuperado de: <https://www.geovictoria.com/cl/indicadores-de-gestion/>
- Corvo H. (2021). Proceso administrativo. Lifeder. Disponible en: <https://www.lifeder.com/proceso-administrativo/>
- Costa J. (2019). Revista Imagen y comunicación. Edición n° 25.
- Couto L. (2020). Auditoria del Sistema APPCC. Ediciones Díaz de Santos. Edición n° 2
- Cruz M. (2019). El Proceso Administrativo y su Influencia en la Gestión Empresarial de las MYPEs ferreteras en el Distrito de Tocache – San Martin, 2019. Tesis Pregrado.

Universidad Católica Los Ángeles Chimbote. Huánuco. Perú

Escobar P. y Bilbao J. (2020). Investigación y Educación Superior. Editorial Lulu.com. Edición n° 2. Impreso en USA.

Filgueira C. (2020). Manual de auditoria de estados financieros en NIIF. Ediciones Universidad Alberto Hurtado. Impreso en Chile.

Garcés K. (2017). Influencia de la auditoría de gestión en el proceso administrativo de la Dirección Municipal de Tránsito, Transporte Terrestre y Seguridad Vial – Jipijapa. (Tesis Pregrado). Universidad Estatal Del Sur de Manabí. Ecuador.

García M. (2020). Revista Procesos Administrativos. Edición n° 1.

Gómez A. (2019) Procesos administrativos y calidad de servicios en la Subgerencia de Control, Operaciones y Sanciones, 2019. (Tesis Posgrado). Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú.

Hurtado M. y Naranjo V. (2019). Gestión Por Procesos Administrativos Y Su Incidencia En La Calidad De Servicio En Mega Ferretería Bonilla En El Cantón La Maná, Provincia De Cotopaxi, Año 2018. (Tesis Pregrado). Universidad Técnica De Cotopaxi. La Mana. Ecuador.

Instituto de Auditores Internos de España (IAIE) (2020). La fábrica de pensamiento. Revista Auditoria interna de la gestión de proyectos. España. Recuperado de: https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/lfp-auditoria-interna-gesti

Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) (2018). Indicadores de gestión. Auditoria interna. Informe In Dai 03-2018 disponible en:

León S. (2020). Revista indicadores de gestión y BSC. Proceso Administrativo 690. Disponible en: https://issuu.com/styvenleonuniminuto1/docs/indicadores_de_gesti_n

Lizcano J. (2017) Revista: rentabilidad empresarial, propuesta practica de análisis y evaluación. Recuperado de: <https://www.camara.es/sites/default/files/publicaciones/rentab>

Loayza A. (2020). Auditoría de gestión y su incidencia en el crecimiento empresarial de la Clínica Visual Center S.A.C. del Distrito de San Miguel del año 2019. (Tesis Pregrado). Universidad Peruana de Las Américas. Lima. Perú

López A., Cañizares M., y Mayorga M. (2018). La auditoría interna como herramienta de gestión para el control en los gobiernos autónomos descentralizados de la provincia de Morona Santiago. Revista Javeriana. Cuadernos de Contabilidad. Vol. 19. N° 47. Ecuador

Macías F., Zavala J., y Peñafiel J. (2019). Auditoría de gestión al proceso administrativo -

académico en la Unidad Educativa Salinas del Cantón San Vicente. Revista científica ciencias económicas y empresariales. N°1. Vol. 4. Edición 2019. Editorial FIPCAEC. Ecuador.

Manrique R. (2020). Revista Responsabilidad Sostenibilidad. Editorial Centro RS. N° 91. Disponible en: <https://issuu.com/centrors/docs/rs-91-liderazgo>

Mendoza D. (2019). Análisis Del Proceso Administrativo y su Incidencia en el Desempeño Laboral de la empresa Vinsotel S. A. Soluciones Acuícolas, Cantón Santa Elena, 2017. (Tesis Pregrado). Universidad Estatal Península De Santa Elena. La Libertad. Ecuador

Meza M. (2021). Evaluación De Los Procesos Administrativos Para El Diseño De La Estructura Organizacional Y Modelo De Planificación Estratégica En Una Empresa De Buques Atuneros. (Tesis Posgrado). Universidad Católica De Santiago de Guayaquil. Guayaquil. Ecuador.

Morales A. y Morales J. (2017). Planeación financiera. Primera edición Ebook. Grupo editorial Patria. México. Recuperado de: https://issuu.com/ingrid890/docs/planeacion_financiera__buscando_per

Morales C. (2020). Revista Procesos Administrativos. El control en el proceso administrativo. Edición 1. Vol. 1.

Mosquera L. (2019). Revista Proceso Administrativo. Tecnología gestión de negocios. Disponible en: https://issuu.com/ludismos/docs/proceson_delta

Navarrete K. (2021). El control dentro del proceso administrativo. Qué es, objetivo, proceso, importancia y tipos. gestiopolis. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/el-control-dentro-del-proceso-administrativo/>

Ñaupas H., Valdivia M., y Palacios H. (2018). Metodología de la investigación. Editorial de la U. Edición n° 5. Imprenta DGP Editores SAS. Impreso en Colombia.

Ortiz H. (2018). Análisis financiero aplicado bajo la NIIF. Edición 16°. Editorial universidad externado de Colombia. Colombia.

Osorio J. (2020). Revista El Proceso Administrativo: Planeación, Organización, Dirección, Control. Mayo. Disponible en: https://issuu.com/joseluishrdz098/docs/el_proces0_administrativo__1_

Pacheco O. (2018). Auditoria de sistemas. Edición n° 1. Lima. Disponible en: https://issuu.com/orlandopachecocuri/docs/libro_de_auditoria_de_sistemas_mar2/171

Padial, J. (2020). ¿Qué diferencia investigación básica e investigación aplicada? Curiosoando. Disponible en: <https://curiosoando.com/que-diferencia-investigacion-basica-e-investigacion-aplicada>

- Paredes, J. (2017). Planificación financiera ante la perspectiva organizacional en empresas cementeras del estado Zulia Venezuela. *Económicas CUC*, 38(1), 105-132. Disponible en: [http:// dx.doi.org/10.17981/econcuc.38.1.05](http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.38.1.05)
- Parraga M. (2019). Auditoría de gestión al proceso de manejo de bienes en la Coordinación Zonal 4 del Ministerio de Inclusión Económica y Social (MIES), durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018. (Tesis Pregrado). Universidad San Gregorio de Portoviejo. Ecuador.
- Paz A., García J. y Suarez H. (2020). Toma de decisiones gerenciales en Pymes de construcción del distrito especial turístico y cultural de Riohacha. *Revista Espacios*. Vol.41. Editorial Espacios. Panamá.
- Percca E. (2019). Determinación De La Relación Entre Los Procesos Administrativos Y El Desempeño Laboral En La Municipalidad Distrital De Acora. Periodo 2018. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Perú
- Pérez M. (2020). Recordemos los tipos y fases generales de una auditoria dentro de la empresa. Web Kawak. Disponible en: https://blog.kawak.net/mejorando_sistemas_de_gestion_iso/tipos-y-fases-de-una-auditoria
- Pinto E. (2020). Revista digital Descripción, análisis y ejecución de los procesos administrativos (trayecto I). Ministerio del Poder Popular para la Educación Universitaria. Disponible en: https://issuu.com/einsteinpinto1974/docs/revista_digital_corales-aguana
- Polo D. (2021). ¿Qué es un proceso en una empresa? Ejemplos y caso práctico. *Gestionar Fácil*. Disponible en: <https://www.gestionar-facil.com/que-es-un-proceso/>
- Príncipe G. (2018). La investigación científica teoría y metodología. Universidad Jaime Bausate y Meza. Editorial Fondo. Lima, Perú
- Quiroa M. (2021). Proceso interno. *Economipedia.com* disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-interno.html>
- Rodan L. (2019). Revista Anuario gerentes lideres empresarios. Ediciones gerente. Editorial Grupo Gerente Colombia. N° 243. Impreso en Colombia.
- Rodríguez M. y Villalobos I. (2021). Revista los principios y normas relacionados con la auditoria emitidos por FCCPV. Gobierno Bolivariano de Venezuela. Disponible en: https://issuu.com/maria1420uptjaa/docs/normas_y_principios_de_auditoria
- Romero E. (2020). La Auditoría De Gestión y su incidencia en los Procesos Administrativos de la unidad Técnica De Proyectos Del Programa Nacional De Saneamiento Rural, Cajamarca, año 2019. (Tesis Pregrado). Universidad Privada del Norte. Cajamarca.

Perú

- Rosas M. (2019). La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú S.A.C. – olmos, 2019. (Tesis Pregrado). Universidad Privada del Norte. Trujillo. Perú
- Sánchez J. (2020). Auditoría de gestión. Economipedia. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/auditoria-de-gestion.html>
- Sierra Y. (2021). Procesos administrativos: tipos, ejemplos y cómo agilizarlos. Legaltech. Disponible en: <https://blog.lemontech.com/procesos-administrativos-tipos-ejemplos-y-como-agilizarlos/>
- Silva K. (2021). Auditoría De Gestión para la Toma De Decisiones de la empresa Manufactura Textil Jave S.A.C., Chiclayo, 2019. (Tesis Pregrado). Universidad Señor de Sipan. Pimentel. Perú.
- Socconini L. (2019). Lean Company. Ediciones Marge Books. Edición n° 1. Imprenta Prodigitalk. Impreso en Barcelona. Disponible en:
- Toledo N. (2019). Material Didáctico: Población y Muestra. Universidad Autónoma de México. Recuperado de: <https://core.ac.uk/>
- Torres L. (2020). Administración I. Editorial Soluciones Educativas. México.
- Torres N. (2017). Administración empresarial. Recuperado de: https://issuu.com/nohemicarolinatorresgil/docs/administracion_empresarial.docx
- Valle R. (2018). Revista Stakeholders Sostenibilidad. Liderazgo Empresarial. Edición n°94. Editorial Stakeholders. Perú.
- Vásquez, M. y Pinargote, N. (2018). Auditoría de gestión. Primera edición. Edición digital. Editorial Universidad de Manabí. Ecuador. Disponible en: <https://isbn.cloud/9789942775511/auditoria-de-gestion-una-herramienta-de-mejora-continua/>
- Vásquez, M. y Pinargote, N. F. (2018). Auditoría de gestión. Editorial Universidad de Manabí.
- Villareal M. (2018). Revista Digital. Procesos Administrativos, Dirección: Importancia y Funciones. Instituto Universitario de Tecnología. Disponible en: https://issuu.com/mafervillarreal08/docs/revista_direccion_en_el_proceso_adm
- Yautibug C. (2020). Auditoría De Gestión a la Empresa Asociativa De Lácteos (COCIHC), Cantón Colta, Periodo 2018. (Tesis Pregrado). Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador.

Apéndices

Apéndice A: Matriz De Consistencia de la investigación

Apéndice B: Matriz de Operacionalización de variables

Apéndice C: Instrumento de la investigación –Cuestionario

Apéndice D: Validación Con Juicio de Expertos: Cuestionario Para Encuesta

Apéndice E: Confiabilidad de Alpha de Cronbach

Apéndice A: Matriz De Consistencia de la investigación

TEMA: Auditoria de Gestión y los Procesos Administrativos en la empresa Proyectos & Detalles SAC, la Molina en el Período 2020

Problemas	Justificación	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición conceptual	Definición Operacional		Ítems	Esquema Bases Teóricas	Metodología
						Dimensiones	Indicadores			
Problema General ¿De qué manera la auditoria de gestión mejora los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC La Molina 2020?	El trabajo de investigación presentado hará uso de diversos instrumentos y herramientas de investigación que en un tiempo futuro van a permitir desarrollar investigaciones sobre la auditoria de gestión aplicada a los procesos administrativos en la empresa Proyectos & Detalles SAC en el distrito de la molina 2020.	Objetivo General. Determinar de qué manera la auditoria de gestión mejora los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC La Molina 2020	Hipótesis General. La auditoria de gestión mejora los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC La Molina 2020	Variable Independiente Auditoria de Gestión	Es aquella técnica de asesoramiento metodológico que se centra en colaborar al diagnóstico y análisis de los procesos internos de la empresa, así como la evaluación de los recursos empresariales y la estructura con los que cuenta, y el modo en que son ejecutadas organizacionalmente para llevar a un nivel determinado la rentabilidad o ganancia de la institución.	Proceso interno	Productividad	1	- Definición. - Normas que rigen la actividad de la auditoria - Objetivos de la auditoria de gestión - Características de la auditoria de gestión. - Importancia de la auditoria de gestión. - Fases de la Auditoria de gestión. - Procedimiento de la auditoria de gestión. - Indicadores de la auditoria de gestión. - Informe de la auditoria interna.	Este trabajo de investigación cuenta con el tipo básico. De carácter tipo descriptiva. Su diseño metodológico es No experimental y descriptivo simple. Su población al igual que la muestra está conformada por 20 personas que integran el área administrativa de la empresa Proyectos & Detalles SAC
							Objetivos Empresariales	2		
							Utilidad	3		
		Recursos Empresariales	Tecnología			4				
			Recurso Humano			5				
			Nuevos Recursos			6				
		Rentabilidad	Inversiones			7				
			Capital			8				
			Mayor Ingreso			9				
P. Especifico 1 ¿De qué manera las actividades empresariales mejoran la rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020?	Determinar qué manera las actividades empresariales mejoran la rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	O. Especifico 1 Determinar qué manera las actividades empresariales mejoran la rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	H. Especifico 1 Las actividades empresariales mejoran la rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	Variable Dependiente Procesos Administrativos	Se le denomina al conjunto de las fases o etapas que se ejecutan en la práctica administrativa de una empresa, lo cual permite la planificación, organización, coordinación, dirección y control de las actividades tanto comerciales, como financieras, contables y gerenciales de toda institución	Planificación	Eficiencia	10		
							Alcance de los objetivos	11		
							Evitar Riesgos	12		
							Administración	Identificar los problemas	13	
								Herramientas	14	
							Actividades Empresariales	Tomar Decisiones	15	
Largo Plazo	16									
P. Especifico 2 ¿De qué manera la administración mejora el proceso interno de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020?	Determinar de qué manera la administración mejora el proceso interno de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	O. Especifico 2 Determinar de qué manera la administración mejora el proceso interno de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	H. Especifico 2 La administración mejora el proceso interno de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	Variable Dependiente Procesos Administrativos	Se le denomina al conjunto de las fases o etapas que se ejecutan en la práctica administrativa de una empresa, lo cual permite la planificación, organización, coordinación, dirección y control de las actividades tanto comerciales, como financieras, contables y gerenciales de toda institución	Planificación	Eficiencia	10		
							Alcance de los objetivos	11		
P. Especifico 3 ¿De qué manera la planificación mejora los recursos empresariales de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020?	Determinar de qué manera la planificación mejora los recursos empresariales de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	O. Especifico 3 Determinar de qué manera la planificación mejora los recursos empresariales de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	H. Especifico 3 La planificación mejora los recursos empresariales de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	Variable Dependiente Procesos Administrativos	Se le denomina al conjunto de las fases o etapas que se ejecutan en la práctica administrativa de una empresa, lo cual permite la planificación, organización, coordinación, dirección y control de las actividades tanto comerciales, como financieras, contables y gerenciales de toda institución	Planificación	Eficiencia	10		
							Alcance de los objetivos	11		

Apéndice B: Matriz de Operacionalización de variables

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables						
¿De qué manera la auditoría de gestión mejora los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC La Molina 2020?	Determinar de qué manera la auditoría de gestión mejora los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC La Molina 2020	La auditoría de gestión mejora los procesos administrativos de la empresa Proyectos & Detalles SAC La Molina 2020	Variable Independiente: Auditoría de Gestión						
Problemas Específico	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicos	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango		
P. Específico 1 ¿De qué manera las actividades empresariales mejoran la rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020?	O. Específico 1 Determinar qué manera las actividades empresariales mejoran la rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	H. Específico 1 Las actividades empresariales mejoran la rentabilidad de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	Proceso interno	Productividad	1	(1) Definitivamente No	Bajo = Medio= Alto=		
				Objetivos Empresariales	2				
				Utilidad	3				
			Recursos Empresariales	Tecnología	4			(2) No	
				Recurso Humano	5				
				Nuevos Recursos	6				
			Rentabilidad	Inversiones	7				(3) No Opina
				Capital	8				
				Mayor Ingreso	9				
P. Específico 2 ¿De qué manera la administración mejora el proceso interno de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020?	O. Específico 2 Determinar de qué manera la administración mejora el proceso interno de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	H. Específico 2 La administración mejora el proceso interno de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	Variable Dependiente: Procesos Administrativos						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y rango		
			Planificación	Eficiencia	10	(1) Definitivamente No	Bajo = Medio= Alto=		
				Alcance de Objetivos	11				
				Evitar Riesgos	12				
			Administración	Identificar los Problemas	13			(2) No	
				Herramientas	14				
				Tomar decisiones	15				
			Actividades Empresariales	Largo Plazo	16				(3) No Opina
Patrimonio	17								
Objetivos Económicos	18								
P. Específico 3 ¿De qué manera la planificación mejora los recursos empresariales de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020?	O. Específico 3 Determinar de qué manera la planificación mejora los recursos empresariales de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	H. Específico 3 La planificación mejora los recursos empresariales de la empresa Proyectos & Detalles SAC, La molina 2020	(4) Si	(5) Definitivamente Si					

Apéndice C: Instrumento de investigación –Cuestionario

AUDITORIA DE GESTION Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Analice y marque con una X donde crea conveniente según sea su nivel de opinión frente a los temas siguientes. Teniendo en cuenta que la escala es de 1 a 5, donde 5 es Definitivamente Si; 4 es Si; 3 es No Opina; 2 es No y 1 es Definitivamente No.

N°	PREGUNTA	ESCALA				
		5	4	3	2	1
1	¿La auditoría gestión permite la mejora de los procesos internos de la empresa logrando el aumento de su productividad?					
2	¿ La auditoría de gestión ayuda a mejorar los procesos internos en la empresa para lograr conseguir los objetivos empresariales trazados?					
3	¿ La auditoría de gestión evalúa todos los procesos internos de la empresa para pretender lograr mayores utilidades?					
4	¿ la tecnología como uno de los recursos empresariales que aportan al desarrollo de la empresa deben ser evaluados en una auditoria de gestión?					
5	¿ La auditoría de gestión permite conocer los recursos empresariales con los que cuenta la empresa, como son el recurso humano?					
6	¿la auditoria de gestión evalúa los recursos empresariales existentes en la empresa así como también aporta con nuevos recursos?					
7	¿la auditoria de gestión analiza los procesos internos mejorando la rentabilidad y las inversiones de la empresa?					
8	¿Mediante los análisis y evaluaciones que realiza la auditoria de gestión a la rentabilidad, mejora el rendimiento del capital de una empresa?					
9	¿ La auditoría de gestión es aplicada a una empresa para aportar mejoras a su rentabilidad obteniendo mayores ingresos?					
10	¿La planificación dada en una empresa permite mejorar los procesos administrativos en la empresa obteniendo una mayor eficiencia?					
11	¿ El alcance de los objetivos trazados en una empresa se logran debido a la correcta planificación elaborada en los procesos administrativos de la compañía?					
12	¿ Los procesos administrativos conforman las bases de la planificación para en un futuro evitar posibles riesgos para la empresa?					
13	¿La administración perfecciona sus procesos administrativos con la finalidad de poder identificar los problemas que afronta la empresa?					
14	¿ La administración de una empresa emplea diversas herramientas para mejorar los procesos administrativos?					
15	¿ La administración desarrolla los procesos administrativos de forma correcta para contribuir de manera positiva al momento de la toma de decisiones?					
16	¿Los procesos administrativos desarrollan actividades empresariales que impactan a la empresa en un largo plazo?					
17	¿ Las actividades empresariales que se desempeñan en los procesos administrativos impactan considerablemente en el patrimonio de la empresa?					
18	¿Durante los procesos administrativos se desarrollan actividades empresariales que favorecen a la satisfacción de los objetivos económicos?					

Apéndice D: Validación Con Juicio de Experto: Cuestionario Para Encuesta

VALIDACION CON JUICIO DE EXPERTO: CUESTIONARIO DE ENCUESTA

Tema: AUDITORIA DE GESTION Y LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA
PROYECTOS & DETALLES SAC, LA MOLINA EN EL PERÍODO 2020

Bachillera: CHIPANA MAMANI MELANY GISELA

JUICIO DE EXPERTO:

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera.
 2. Marque con aspa "X" dentro del cuadro de valoración, solo una vez por cada criterio, el que usted considere su opinión para el cuestionario.
- 1: Muy Malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Muy bueno

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

El instrumento está aprobado con 48 puntos

DNI 25406615

Apellidos y nombres del Experto: César Enrique Loli Bonilla

Grado del Experto: Maestro

Especialidad: Auditor Contador

Lugar de trabajo Universidad Peruana de la Américas

Apéndice D: Validación Con Juicio de Experto: Cuestionario Para Encuesta

TITULO DE TESIS: Auditoría de Gestión Y Los Procesos Administrativos en La Empresa Proyectos & detalles SAC, La Molina en el Período 2020

JUICIO DE EXPERTO:

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

1: Muy Malo

2: Malo

3: Regular

4: Bueno

5: Muy Bueno

Nº	CRITERIOS	VALORACION				
		1	2	3	4	5
1	Claridad: Esta formulado con el lenguaje apropiado y comprensible			X		
2	Objetividad: Permite medir hechos observables				X	
3	Actualidad: Adecuado al avance de ciencia y la tecnología					X
4	Organización: Presentación ordenada					X
5	Suficiencia: Comprende los aspectos en cantidad y claridad					X
6	Pertinencia: Permite conseguir datos de acuerdo a objetivos				X	
7	Consistencia: Permite conseguir datos basados en modelos teóricos				X	
8	Coherencia: Hay coherencia entre las variables, indicadores e ítems					X
9	Metodología: La estrategia responde al propósito de la investigación					X
10	Aplicación: Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

...18... de... Octubre... 2021...

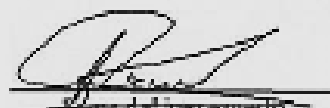
Muchas gracias por su respuesta.

Apellidos y nombres del Juez experto:RAMIREZ PARI JORGE BENJAMIN....

DNI: ...07630127.....

Especialidad del Juez experto:MAGISTER EN TRIBUTACION.....

Grado del juez experto:MAGISTER.....


Firma del juez experto

Apéndice D: Validación Con Juicio de Experto: Cuestionario Para Encuesta

TITULO DE TESIS: Auditoría de Gestión Y Los Procesos Administrativos en La Empresa Proyectos & detalles SAC, La Molina en el Período 2020

JUICIO DE EXPERTO:

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

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

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

Muchas gracias por su respuesta. _____ de _____ 20____
 Apellidos y Nombres del Juez Experto: ROSA CASTILLO JULIO CESAR
 DNI: 07286340
 Especialidad de Juez Experto: ECONOMIA
 Grado del Juez experto: MAESTRO



 Firma del Juez Experto
 Pas Firma

Apéndice E: Confiabilidad de Alpha de Cronbach

Poblacion	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18	SUMA ITEMS
1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	77
2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	80
3	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	76
4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	83
5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	74
6	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	80
7	4	3	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	79
8	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	78
9	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	75
10	4	4	3	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	68
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	74
12	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	74
13	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	72
14	5	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5	3	78
15	5	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	5	83
16	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	70
17	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	88
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	88
19	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	75
20	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	76
$\sum Xi$	86	88	87	85	85	85	90	85	83	84	87	87	86	87	87	86	87	83	1548
$\sum Xi^2$	376	394	385	365	365	367	412	367	353	358	385	385	380	383	383	374	383	353	120342
$\sum Si^2$	0.33	0.36	0.34	0.20	0.20	0.30	0.37	0.30	0.45	0.27	0.34	0.34	0.54	0.24	0.24	0.22	0.24	0.45	27.73

SUMA DE VARIANZA	5.74
------------------	------

Si2	27.73
-----	-------

ALPHA CRONBACH	0.84
----------------	------


Proyectos & Detalles

CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA USO DE DATOS EN TRABAJO DE TESIS

Yo, **Corina Ramos Jesús** con DNI N° 23176599, representante legal de la empresa **Proyectos Detalles SAC**, con RUC n° 20513609150, autorizó a la Srta **Melany Gisela Chipana Mamani** con DNI n° 75405100, de la carrera de contabilidad y finanzas, utilizar los datos de la empresa necesarios para desarrollar su Tesis profesional de la Universidad Peruanas De Las Américas.

Melany Gisela Chipana Mamani puede hacer uso de la información brindada como a bien tuviere

Atentamente


Corina Ramos Jesús
Gerente General
Proyectos & Detalles SAC

Firma y Sello del Representante Legal