



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS.**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA QUE INCIDE EN LA  
TOMA DE DECISIONES E INFLUYEN EN EL  
DESARROLLO DE LAS EMPRESAS FERRETERAS EN EL  
DISTRITO DE AYACUCHO 2015.

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

**AUTORA:**

Bach. MELISA QUISPE HUAMANÍ

**ASESOR:**

Dr. CPC. FREDY RUBEN LLANCCE ATAO

**AYACUCHO – PERÚ**

**2019**



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES  
CHIMBOTE**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES,  
FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS.**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

LA AUDITORIA ADMINISTRATIVA QUE INCIDE EN LA  
TOMA DE DECISIONES E INFLUYEN EN EL  
DESARROLLO DE LAS EMPRESAS FERRETERAS EN EL  
DISTRITO DE AYACUCHO 2015.

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

**AUTORA:**

Bach. MELISA QUISPE HUAMANÍ

**ASESOR:**

Dr. CPC. FREDY RUBEN LLANCCE ATAO

**AYACUCHO - PERÚ**

**2019**

**HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR**

Mgr. CPC. RENE JULIO ELGUERA CARBAJAL  
**Presidente**

Mgr. CPC. ANTONIO ROCHA SEGURA  
**Miembro**

Mgr. CPC. MANUEL JESUS GARCIA AMAYA  
**Miembro**

Dr. CPC. FREDY RUBEN LLANCCE ATAO  
**Asesor**

## **AGRADECIMIENTO**

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote -ULADECH, por darme la oportunidad de estudiar y ser un profesional.

A mi asesor de tesis, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mi trabajo de investigación con éxito.

## **DEDICATORIA**

A mi madre Emiliana, por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Jaime, por los ejemplos de perseverancia y constancia que lo caracterizan y que me ha infundado siempre, por el valor mostrado para salir adelante y por su amor.

A mi querida familia, y a mis amigos que siempre ha estado junto a mí y porque me han brindado su apoyo.

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar que la Auditoría administrativa contribuya en la mejora de la gestión empresarial en las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho. Se han propuesto los siguientes objetivos específicos: Proponer medidas que contribuyan en el cumplimiento efectivo de los objetivos y metas trazados por las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho, identificar alternativas de crecimiento y desarrollo de las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho y analizar los beneficios que otorga la auditoría administrativa como fuente de desarrollo en las empresas ferreteras del distrito de Ayacucho. La modalidad utilizada en la investigación es cualitativa, bibliográfica y documental, mediante la recolección de información de fuentes como textos, revistas, tesis, artículos periodísticos e información de internet. De acuerdo al cuadro y gráfico 1 se obtiene, el 90% de los encuestados manifiestan que es necesario implementar un programa anual de Auditoría administrativa, mientras el 10% menciona que no es importante. En el cuadro y gráfico 2 se obtiene, Los resultados nos muestran que, 90% de los encuestados manifiestan que las empresas ferreteras no cuentan con herramientas informáticas y el 10% si cuentan con herramienta informática. Se concluye que la auditoría administrativa ejerce una influencia positiva y significativa sobre la toma de decisiones para el desarrollo de las empresas ferreteras.

**Palabra clave:** Auditoría, Auditoría administrativa, toma de decisiones, desarrollo de empresas ferreteras.

## **ABSTRACT**

The present investigation has like general objective the administrative audit in the improvement of the enterprise management in the hardware companies in the district of Ayacucho. The following specific objectives have been proposed: Propose measures that contribute to the effective fulfillment of the objectives and goals set by the hardware companies in the district of Ayacucho, identify the growth alternatives and the development of the hardware companies in the district of Ayacucho and analyze the benefits granted by the administrative audit as a source of development in the hardware companies of the district of Ayacucho. The modality is found in qualitative, bibliographic and documentary research, through the collection of information from sources such as texts, journals, theses, newspaper articles and internet information. According to the chart and graph 1, 90% of the respondents state that it is necessary to implement an annual program of administrative audit, while 10% refers to the fact that it is not important. In the table and graph 2 is obtained, the results show that, 90% of respondents say that hardware companies do not have computer tools and 10% have computer tools. It is concluded that the administrative audit exercises a positive and significant influence on decision making for the development of hardware companies.

**Keyword:** Audit, administrative audit, decision making, development of hardware companies.

## Contenido

TITULO DE TESIS .....	i
HOJA DE FIRMA DEL JURADO Y ASESOR.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
Contenido .....	vii
Indices de Gráficos.....	viii
Indices de tablas .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
II. REVISIÓN DE LITERATURA.....	15
2.1. Antecedentes .....	15
2.2. Bases Teóricas.....	25
2.3. Marco conceptual.....	38
III. HIPÓTESIS .....	42
IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	42
4.1 Diseño de la investigación .....	42
4.2 Población y muestra .....	43
4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores .....	45
4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	47
4.5 Plan de análisis.....	48
4.6. Matriz de consistencia.....	49
4.7. Principios éticos .....	50
V. RESULTADOS .....	52
5.1. Resultados .....	52
5.2. Análisis de resultados .....	67
VI. CONCLUSIONES .....	70
Aspectos complementarios .....	71
Referencias bibliográficas.....	71
Anexos .....	73



## Indices de Gráficos

Gráfico 1. ¿Para usted es necesario implementar un programa anual de Auditoría administrativa en las empresas ferreteras? .....	52
Gráfico 2. ¿La empresa ferretera cuenta con herramientas informáticas para prevenir posibles errores en las distintas áreas? .....	53
Gráfico 3. ¿Ud. cree que la Auditoría Administrativa es favorable para la empresa ferretera? .....	54
Gráfico 4. ¿La empresa cuenta con una política de Auditoría Administrativa para medir el nivel de rendimiento? .....	56
Gráfico 5. ¿La empresa cuenta con herramientas de auditoría administrativa? .....	56
Gráfico 6. ¿Considera necesaria la realización de una Auditoría Administrativa en la empresa? .....	57
Gráfico 7. ¿Tiene conocimiento sobre las ventajas de elaborar una Auditoría Administrativa? .....	58
Gráfico 8. ¿Cree usted que la supervisión durante el proceso de la Auditoría administrativa es importante? .....	59
Gráfico 9. ¿La empresa cuenta con una política de Auditoría Administrativa para medir el nivel de desempeño? .....	60
Gráfico 10. ¿Cree que sería factible realizar auditoría administrativa? .....	61
Gráfico 11. ¿Cree que la auditoría administrativa influenciaría en la toma de decisiones dentro de la empresa ferretera? .....	62
Gráfico 12. ¿Cree usted que por falta de auditoría administrativa no se desarrolle su empresa ferretera? .....	63
Gráfico 13. ¿Cree usted que la auditoría administrativa es lo más importante en las empresas ferreteras? .....	64
Gráfico 14. ¿Cree usted que la auditoría administrativa es un examen independiente, objetivo y confiable? .....	65
Gráfico 15. ¿La empresa ha sido sujeto de examen de algún tipo de auditoría? .....	66

## Índices de tablas

Tabla 1. ¿Para usted es necesario implementar un programa anual de Auditoría administrativa en las empresas ferreteras?.....	52
Tabla 2. ¿La empresa ferretera cuenta con herramientas informáticas para prevenir posibles errores en las distintas áreas?.....	53
Tabla 3. ¿Ud. cree que la Auditoría Administrativa es favorable para la empresa ferretera? .....	54
Tabla 4. ¿La empresa cuenta con una política de Auditoría Administrativa para medir el nivel de rendimiento?.....	55
Tabla 5. ¿La empresa cuenta con herramientas de auditoría administrativa?.....	56
Tabla 6. ¿Considera necesaria la realización de una Auditoría Administrativa en la empresa?.....	57
Tabla 7. ¿Tiene conocimiento sobre las ventajas de elaborar una Auditoría Administrativa?.....	58
Tabla 8. ¿Cree usted que la supervisión durante el proceso de la Auditoría administrativa es importante? .....	59
Tabla 9. ¿La empresa cuenta con una política de Auditoría Administrativa para medir el nivel de desempeño? .....	60
Tabla 10. ¿Cree que sería factible realizar auditoría administrativa?.....	61
Tabla 11. ¿Cree que la auditoría administrativa influenciaría en la toma de decisiones dentro de la empresa ferretera? .....	62
Tabla 12. ¿Cree usted que por falta de auditoría administrativa no se desarrolle su empresa ferretera?.....	63
Tabla 13. ¿Cree usted que la auditoría administrativa es lo más importante en las empresas ferreteras?.....	64
Tabla 14. ¿Cree usted que la auditoría administrativa es un examen independiente, objetivo y confiable?.....	65
Tabla 15. ¿La empresa ha sido sujeto de examen de algún tipo de auditoría? .....	66

## I. INTRODUCCIÓN

La investigación se orienta al conocimiento de los aspectos relevantes de la auditoría administrativa en las empresas ferreteras y su incidencia en la toma de decisiones que influyen en su desarrollo, partiendo de la revisión de los objetivos programados, su estructura orgánica y funciones, el personal y las instalaciones de la empresa que permiten evaluar la eficacia, eficiencia y buen rendimiento.

La auditoría administrativa es una revisión completa de la estructura organizativa de una empresa u organización de cualquier tipo, así como de sus mecanismos de control, de operación y sus recursos humanos y materiales. Se trata de un procedimiento que evalúa a la organización como un todo, cotejando su desempeño con sus objetivos tanto globales como por unidad, para hacerse una idea sobre lo efectivo de su modelo de gestión.

Como lo indica mediante un estudio realizado a la empresa La portada E.I.R.L. la auditoría administrativa se puede llevar a cabo obteniendo técnicas y resultados operativos que permiten el mejoramiento constante para un adecuado desarrollo de las rutinas y actividades que se realizan de manera cotidiana.

Por su parte, manifiesta que sin lugar a dudas la auditoría administrativa sirve como herramienta de control indispensable en una empresa para poder mantener un óptimo funcionamiento administrativo. Permite detectar áreas de oportunidad en una organización, brinda al empresario una observación real por gente experta pero externa a la misma, teniendo la oportunidad de redescubrirse a partir del análisis a fondo de la situación en la que se encuentra en la actualidad. (Mendivil, 2015)

La auditoría administrativa permite conocer cómo se encuentran los resultados de los procesos aplicados en cada uno de los departamentos, unidades, áreas; es decir, que

al aplicar este trabajo se verifica y evalúa el cumplimiento del proceso administrativo, así como medir el grado de eficiencia con el que se está ejecutando una determinada tarea o procedimiento. (Flanklin, 2018)

De tal forma su importancia radica en verificar la legalidad de la aplicación de una auditoría administrativa en las diferentes empresas ferreteras del distrito de Ayacucho, ya que radica en la importancia de evaluar el nivel de rendimiento o desempeño de las diferentes áreas o niveles funcionales de ésta, y de acuerdo a ello tomar una decisión correcta para su crecimiento y desarrollo, previniendo errores que denigren sus objetivos trazados. Por razones de especialidad, por ser una actividad moderna y porque viene dando resultados en países del primer mundo, se ha propuesto a la auditoría administrativa como la herramienta para la toma de decisiones y el desarrollo de las empresas ferreteras.

La investigación plantea el siguiente problema:

**¿De qué manera la auditoría administrativa influye en la toma de decisiones para el crecimiento y desarrollo de las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho?**

Para dar respuesta al problema, se ha planteado el siguiente objetivo general:

**Determinar que la Auditoría administrativa contribuya en la mejora de la gestión empresarial en las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho.**

Para poder conseguir el objetivo general, nos hemos planteado los siguientes objetivos específicos:

- a) **Proponer medidas que contribuyan en el cumplimiento efectivo de los objetivos y metas trazados por las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho.**

**b) Identificar alternativas de crecimiento y desarrollo de las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho.**

**c) Analizar los beneficios que otorga la auditoria administrativa como fuente de desarrollo en las empresas ferreteras del distrito de Ayacucho.**

El propósito de la investigación es que la auditoria administrativa, dentro de una empresa ferretera es de vital importancia, también a la vez es una área crítica para efectuar auditorias, por la misma magnitud de sus operaciones que algunos son complejas para instrumentar nuestra empresa de manera consistente.

La metodología a utilizarde acuerdo a la naturaleza del estudio que se ha planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada un tipo de investigación bibliográfica documental, por cuanto todos los aspectos son mayormente la utilización de textos y tesis.

Es importante porque los resultados de la presente investigación sobre auditoría administrativa podrán ser aplicados por los contadores públicos y otros profesionales dedicados a examinar la parte administrativa. La auditoría administrativa es determinar qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que él responsable del área o el supervisor piensan que está ocurriendo. Los procedimientos de auditoria administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información de terrenos, y el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e imprescindibles.

### **El presente Proyecto de Investigación se justifica por:**

No existen investigaciones realizadas ni estudios rigurosos sobre la auditoría administrativa, la forma de contribución en la gestión empresarial en las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho, por tanto se justifica la ejecución del presente proyecto de investigación.

Las empresas ferreteras necesitan información razonable para la planeación de sus actividades futuras y objetivos a alcanzar, para tomar decisiones que tendrán incidencia en el corto, mediano y largo plazo; y, para el control efectivo de los recursos. Dicha información razonable solo va a ser facilitada cuando las empresas practiquen auditorías administrativas, por que dichas auditorías tienen como objetivo determinar la razonabilidad de la gestión y desempeño de las áreas de la organización o empresa.

La auditoría administrativa como en conjunto de procedimientos, métodos y planes que pueden contribuir eficazmente a una buena gestión empresarial mediante la planificación de medidas, evaluación del cumplimiento de las políticas de las empresas ferreteras; de allí la importancia que tiene el conocimiento, comprensión y aplicación correcta del resultado de la auditoría administrativa, porque contienen conclusiones, es decir determinaciones de la forma como se están llevando a cabo sus obligaciones.

Es factible de ser investigado, porque el investigador tiene a favor los factores: Nivel de conocimiento, acceso de información, motivación.

Se realizará la investigación para buscar alternativas de mejora y el impulso de la gestión administrativa en las empresas ferreteras del distrito Ayacucho.

El presente estudio podrá ser utilizado como un antecedente para investigaciones posteriores sobre la auditoría administrativa relacionado con la toma de decisiones

para el crecimiento y desarrollo de las empresas ferreteras, aplicado a diversos contextos empresariales y rubros. Asimismo, brinda un aporte a nivel teórico a través de la síntesis de información recabada de fuentes bibliográficas y aportes propios a nivel conceptual de las variables de estudio. Por otro lado, contribuye con un marco metodológico ideal para el desarrollo de una investigación de nivel correlacional, brindando instrumentos específicos para las variables de estudio con niveles adecuados de confiabilidad y validez para su aplicación en diversas empresas ferreteras. Finalmente, el desarrollo del trabajo de investigación permitirá optar el título profesional de Contador Público Colegiado.

## **II. REVISIÓN DE LITERATURA**

### **2.1. Antecedentes**

#### **2.1.1 Internacional**

(Marín & Sáenz, 2016) En su tesis denominada: “Auditoría Administrativa de la compañía SCG Ecuador de la ciudad de Guayaquil, período 2015”. Tesis para optar el grado de contador público autorizado. En la universidad de Guayaquil, Guayaquil – ecuador. Su importancia radica en la aplicación de la Auditoría Administrativa realizada a la compañía SCG Ecuador de la ciudad de Guayaquil con el fin de establecer los errores que causa un desempeño ineficiente en las actividades de su personal, sobre todo porque la compañía es nueva y no es sujeto de ningún otro tipo de auditorías. En esta investigación se ha utilizado la información proporcionada por la empresa, para ello se utilizó la entrevista como técnica de recolección de datos, con el fin de comprender la situación real y detectar los problemas que existen. Esta Auditoría Administrativa es de gran ayuda para la administración ya que a través de las recomendaciones del informe general se pueden considerar ciertas alternativas para garantizar el óptimo desarrollo de la empresa. La presente investigación llego a la conclusión siguiente:

Como resultado de la realización del presente proyecto, se puede mencionar que se ha cumplido con el objetivo general que correspondía a la realización de la Auditoría Administrativa en la compañía Smart Consulting Group SCG Ecuador S. A., encontrando como resultado de la misma las siguientes observaciones: Se revisó la documentación legal para determinar las actividades económicas que realiza y se ha validado que sus dos líneas de negocio son: cursos, seminarios y capacitaciones, y servicios de marketing y



publicidad. La empresa cumple con estas actividades, siendo su actividad principal los servicios de publicidad. Se concluyó que la empresa tiene un problema de supervisión del personal operativo en vista de que los horarios de trabajo no son unificados, lo que produce retrasos en la entrega de trabajos a los clientes, causando un malestar que crea una mala imagen de la compañía. Se determinó que es necesaria la elaboración de un Reglamento Interno de trabajo de acuerdo a lo determinado por la Ley Laboral, puesto que la administración no tiene ésta herramienta como apoyo en el caso de vistos buenos o despidos de malos elementos. Se detectó la falta de comunicación entre el personal operativo y la gerencia en cuanto a la socialización de la misión, visión y objetivos claros de la compañía. Se revisó los beneficios que tiene el personal que labora en la compañía, que únicamente son los de ley; según la Coordinación Administrativa Financiera, ya que la empresa tiene poco tiempo de apertura.

(Benítez, 2015) En su tesis denominada: “Auditoría administrativa aplicada en la empresa “EJ Ingeniería Eléctrica Cia. Ltda” tesis previa a la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría, contadora pública autorizada. En la Universidad Central del Ecuador, Quito – Ecuador. Su importancia en conocer los problemas que dificultan el desarrollo operativo y obstaculizan el crecimiento en el área de logística de la empresa EJ INGENIERÍA ELÉCTRICA CIA. LTDA. Valora la magnitud de los problemas, encuentra sus causas y propone soluciones adecuadas e implanta una mejora en la situación actual de la entidad. Detalla de manera general los servicios que la empresa brinda, sus antecedentes, misión, visión, valores, el giro del negocio, sus clientes, obras y el análisis FODA. Análisis de las influencias

Macroeconómicas y Microeconómicas de la empresa, el marco teórico enfocándose principalmente a comprender íntegramente sus fases que son: Planificación, Ejecución y Comunicación de resultados. La propuesta de auditoría administrativa aplicada a la empresa “EJ INGENIERÍA ELÉCTRICA CIA.LTDA.”, en donde se desarrollan todas las fases de auditoría y se emite el informe a la Gerencia, con el análisis del resultado de la evaluación. La presente investigación llegó a las conclusiones: Con la ejecución de la Auditoría Administrativa al departamento de Logística de la empresa EJ INGENIERÍA ELÉCTRICA CIA.LTDA, se logró cumplir el objetivo general planteado para este tipo de Auditoría, que fue identificar, evaluar, revisar y aplicar los indicadores de gestión con el fin de presentar sugerencias, soluciones para apoyar a los directivos de la empresa en la toma de decisiones y administración de la empresa. Una auditoría administrativa permite conocer cómo se encuentran los resultados de los procesos aplicados en cada uno de los departamentos, unidades, áreas, es decir que al aplicar este trabajo de auditoría se verifica, evalúa el cumplimiento del proceso administrativo, así como medir el grado de eficiencia con el que se está ejecutando una determinada tarea o procedimientos. El objeto del presente estudio es para otorgar una herramienta a las futuras generaciones estudiantiles de cómo se llega a mostrar de manera sintetizada la ejecución de una auditoría administrativa, además brinda la oportunidad de conocer las incidencias que trae consigo una administración. En el ámbito empresarial es una herramienta que permite enfrentar cada una de las deficiencias encontradas durante el proceso administrativo, es decir en las etapas de planificación, organización, dirección y control. Una auditoría administrativa trasciende tanto en la vida de una compañía, que la misma le

proporciona a los directivos un panorama de cómo está siendo dirigida por cada una de las autoridades encabezan los departamentos, áreas, unidades; además constituye en una herramienta de evaluación ante los problemas administrativos. La aplicación de la presente auditoría en una empresa trae como consecuencia que la misma opere sus procesos con calidad, incrementado por ende la productividad, competitividad, eficiencia, además obliga a cada uno de sus colaboradores sean disciplinados a que la norma de calidad sea una constante en su trabajo. Por medio de la auditoría administrativa es posible ejecutar diagnósticos efectivos de la administración. sin olvidarse que la ejecución de una auditoría trae consigo la determinación de posibles riesgos, capaz de que afecten directamente en la marcha del negocio, de ahí la importancia de permitir que se realicen este tipo de auditorías, la misma que daría las respectivas recomendaciones ante el evento que se está desarrollando en la empresa.

### **2.1.2. Nacional**

(Icanaque & Neyra, 2016). En su tesis denominada: “Auditoría administrativa como instrumento de control para la evaluación de los procesos de selección de personal del centro de gestión tributario – Chiclayo 2016”. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Señor de Sipán. Chiclayo – Perú. Nos mencionan que la presente investigación tuvo como objetivo general: Proponer la auditoría administrativa como instrumento de control para la evaluación de los procesos de selección de personal del centro de gestión tributario – Chiclayo. Se realizó una investigación de tipo descriptivo – propositiva la cual permite conocer la problemática que presenta la empresa en cuanto a los procesos de selección de personal del centro de

gestión tributario – Chiclayo. La técnica utilizada fue la encuesta con su instrumento cuestionario confeccionado con 24 ítems operados de acuerdo a las dimensiones de las variables auditoría administrativa y procesos de selección, el cual se aplicó para la obtención información. Los cuestionarios fueron fiables a través de la prueba de alfa de cronbach. El instrumento fue aplicado a la muestra la cual estuvo conformada por 50 colaboradores que laboran en la institución. Los principales resultados son: la auditoría administrativa en el centro de Gestión Tributario – Chiclayo, tiene un nivel bajo, los procesos de selección de personal del Centro de Gestión Tributario – Chiclayo, presentan las siguientes brechas: el reclutamiento interno y externo presentan niveles bajos, las entrevistas y pruebas de selección, el periodo de inducción y las capacitaciones presentan niveles bajos que afectan los procesos de selección. La presente investigación llego a las siguientes conclusiones: La auditoría administrativa en el centro de Gestión Tributario – Chiclayo, de acuerdo al análisis estadístico de los promedios de las dimensiones de la variable tiene un nivel bajo, por lo tanto, se concluye que en la institución objeto de estudio no se lleva de manera correcta y formal un proceso de auditoría administrativa, por lo cual se afecta el control de los procesos de selección de personal del Centro de Gestión Tributario Chiclayo. El análisis de los procesos de selección de personal del Centro de Gestión Tributario – Chiclayo, presentan las siguientes características el reclutamiento interno presenta un nivel bajo debido a que la institución realiza procesos de selección externos cuando necesita cubrir un puesto. Las entrevistas y pruebas de selección, presenta un nivel bajo, debido a que dichos instrumentos carecen de estándares de control que garanticen contratar al personal ideal. El período de inducción tiene un nivel

bajo, debido a que la institución no otorga un intervalo de tiempo que permita al personal conocer y familiarizarse con sus funciones, finalmente las capacitaciones presentan niveles bajos debido a que la institución no realiza las capacitaciones necesarias para lograr las competencias del personal. La propuesta de auditoría para mejorar los procesos de selección en el centro de Gestión Tributario – Chiclayo debe contemplar las siguientes dimensiones: mecanismos de control, establecimiento de estándares, retroalimentación y control de desviaciones de los procesos de selección.

(Carrasco, 2017). En su tesis denominada: “Auditoría Interna y Gestión Administrativa de la empresa Credivargas, Pucallpa Perú 2016”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Privada de Pucallpa. Pucallpa – Perú. Se toma en cuenta esta tesis ya que menciona la relación que tiene la auditoría interna con la auditoría administrativa en el contenido de su presente tesis. La presente investigación llegó a las siguientes conclusiones: Si la relación entre las variables Auditoría interna y Gestión administrativa se encuentran relacionadas. El 81.25% de la mayoría de encuestados de la variable Auditoría Interna se encuentran en el nivel siempre y el 58,52% de la mayoría de encuestados se encuentran en un nivel siempre. La relación de las variables Auditoría interna y Gestión Administrativa de la empresa Credivargas, así lo demuestra el coeficiente de Pearson arrojó  $r=0,9399$  positiva muy alta, así mismo su nivel de significancia fue  $P= 0,018 < 0,05$ , siendo significativo. Si la relación entre la dimensión proceso de Auditoría interna y la Gestión administrativa se encuentran relacionadas. El 80% de la mayoría de encuestados de la variable proceso de Auditoría Interna se encuentran en el nivel siempre y el 58,52% de la mayoría de encuestados de

la variable gestión administrativa se encuentran en un nivel siempre. La relación entre la dimensión proceso de Auditoría Interna y la Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente de Pearson arrojó  $r = 0,95$  positiva muy alta, siendo  $P = 0,015 < 0,05$ , es significativo. Si la relación entre la dimensión proceso de Auditoría interna y la variable Gestión administrativa se encuentran relacionadas. El 82.35% de la mayoría de encuestados de la dimensión normas de Auditoría Interna se encuentran en el nivel siempre y el 58,52% de la variable gestión administrativa mayoría de encuestados se encuentran en un nivel siempre. La relación entre la dimensión Normas de Auditoría Interna y la variable Gestión Administrativa de la Empresa Credivargas, el coeficiente Pearson arrojó  $r = 0,932$  positiva muy alta, así mismo  $P = 0,021 < 0,05$ , es significativo.

### **2.1.3 Regional**

(Chquiruna & Huamán, 2015). En su tesis denominada: “Auditoría administrativa como herramienta para evaluar la gestión de la empresa decórate S.R.L. de la ciudad de Trujillo periodo 2013”. Tesis para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Nos menciona que el trabajo de investigación se realizó en la empresa Decórate S.R.L, con el propósito Implementar la auditoría administrativa como herramienta para evaluar la gestión de la empresa DECÓRATE S.RL de la ciudad de Trujillo periodo 2013. Se planteó el siguiente problema la aplicación de una auditoría administrativa permitirá evaluar de manera integral la gestión de la empresa DECÓRATE S.R.L. de la ciudad de Trujillo periodo 2013, entonces surgió la interrogante de qué manera

la aplicación de auditoría administrativa, permitirá evaluar la gestión de la empresa Decórate S.R.L de la ciudad de Trujillo periodo 2013.

Han participado en la investigación 22 empleados de la empresa Decórate a quienes se les aplicó el cuestionario elaborado para tal fin, el diseño de contrastación es de una sola casilla, para el análisis de los datos se ha utilizado la estadística descriptiva.

Los resultados de la investigación han permitido determinar que la gestión de la empresa Decórate en el periodo de análisis no es la más adecuada, se percibe que no se cumple con las normas, políticas y procedimientos establecidos en el manual operativo de la empresa, que traen como consecuencia las demoras y cuellos de botella en el proceso de atención al cliente y por consiguiente la insatisfacción de este. Frente a esta realidad se recomienda a la empresa especificar detalladamente las funciones a cada uno de los puestos de los colaboradores, así como un programa de capacitación que incluya en primera instancia la socialización de los instrumentos de gestión de la empresa como son: el plan estratégico, manuales de organización y funciones y protocolos de atención de cliente, para que a través de ello los colaboradores tengan mayor conocimiento de las actividades a desempeñar y evitar los cuellos de botella y la mala gestión empresarial. La presente investigación llegó a las siguientes conclusiones: Los principales problemas que tienen mayor incidencia y que afectan la gestión de la empresa Decórate S.R.L. es:

- Un mal desempeño.
- Cuellos de botella en los procesos de atención al cliente.
- Mala coordinación de los administrativos.
- Mala implementación de las normativas.

La evaluación de los sistemas de control estableció que la empresa cuenta con procedimientos y estatutos para lograr una adecuada atención al cliente. Son los trabajadores y administradores de la empresa los que obvian las políticas de la empresa. Se determinó que el grado de eficiencia del área administrativa es deficiente ya que sus colaboradores se encuentran desmotivados, como así también se constató que los administrativos solo quieren satisfacer sus expectativas propias, mas no de sus colaboradores ni de los clientes. Nuestra propuesta para mejorar la gestión es: Desarrollar un programa de capacitación, Contratar una consultoría externa que desarrolle manuales, reglamentos y guías, Medir el desempeño del trabajador en cada cargo, y según su rendimiento capacitarle, establecer que elementos operativos contables, administrativos, económicos y financieros incidan en el clima laboral para mejoras, evaluar los flujogramas en las distintas áreas de la empresa Decórate de la ciudad de Trujillo. Y establecer la fecha si son los adecuados o reestructurarlos y crear una oficina de control interno que ayudara a la gerencia a controlar la eficiencia y efectividad de sus operaciones y gestión. La aplicación de una auditoria administrativa ha permitido evaluar de manera integral la gestión de la empresa DECÓRATE S.R.L. De la ciudad de Trujillo periodo 2013, gestión que durante el periodo de evaluación ha sido deficiente.

#### **2.1.4. Local**

(Namay, 2016). En su tesis denominada: “Los mecanismos de control interno administrativo de las instituciones educativas de educación básica regular estatales y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la Universidad Nacional San



Cristóbal de Huamanga - UNSCH. Ayacucho – Perú. Se toma en cuenta esta tesis ya que menciona la relación que tiene el control interno con la auditoría administrativa en el contenido de su presente tesis. La presente investigación llegó a las siguientes conclusiones: Se hace referencia a los directivos, pues menciona que la edad de los directivos coincide con la norma de selección los cuales deben contratarse en la cuarta escala magisterial, también menciona que la mayoría de los directivos son mujeres debido a que la mayoría de las instituciones directivas son de nivel primario e inicial, el cual representa un gran porcentaje de directivos capacitados ya que el Ministerio de Educación ha implementado programas de capacitación en liderazgo pedagógico. Se menciona también que las instituciones educativas tienen más de 5 años de su creación porque para ello se necesitan requisitos que deben cumplir, un porcentaje de directivos mencionan que se tiene que tener un monitoreo o control externo de las instituciones públicas pues, la cuales se tienen que verificar para que se brinde un servicio de educación adecuada para los alumnos. Se concluye que llevar un control interno y una auditoría administrativa adecuada beneficiaria de manera positiva en los resultados de gestión en las instituciones educativas la cual se mide según los indicadores de las dos variables utilizadas como son el control interno y auditoría administrativa como es el compromiso de gestión propuesto por el Ministerio de Educación, lo cual ayudara a tener un manejo adecuado en las diferentes áreas genera un resultado positivo.

(Alfaro, 2016). En su tesis denominada: “Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2015.”. Tesis para optar el título profesional de

Contador Público en la Universidad Los Ángeles Chimbote- ULADECH. Ayacucho – Perú. Se toma en cuenta esta tesis ya que menciona la relación que tiene el control interno con la auditoría administrativa en el contenido de su presente tesis. La presente investigación llegó a las siguientes conclusiones: Con respecto a los propietarios de restaurantes en la provincia de Ayabaca en estudio, una gran mayoría son mujeres (82%) debido a que son los hombres (18%) quienes trabajan en el campo y las mujeres quienes apoyan al sustento familiar con actividades realizadas desde sus propias viviendas. Con respecto a la antigüedad de los restaurantes en la provincia de Ayabaca en estudio, el 95% de estos son antiguos con más de 10 años, existiendo un 5% de aperturados recientemente con una antigüedad menor a los 5 años. La investigación determinó que los restaurantes no cuentan con procedimientos de control interno, no aplican medidas en el desarrollo de sus operaciones comerciales, ejecutándolas empíricamente, de acuerdo a sus conocimientos. Por ser una provincia ubicada en la sierra de la ciudad de Piura, Ayabaca es un lugar turístico, visitado por personas de las diferentes ciudades del país. El mayor atractivo lo constituye la religiosidad proveniente del culto al Señor Cautivo de Ayabaca, quien congrega números fieles, quienes hacen uso de instalaciones y restaurantes del lugar.

## **2.2. Bases Teóricas**

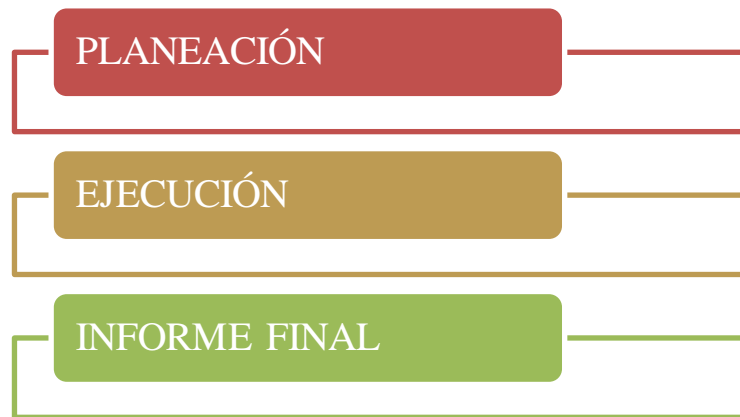
### **2.2.1. Auditoría**

El Instituto de Auditores Internos de EEUU, (IIA The Institute of Internal Auditors, 2006), propone la siguiente definición:

“Es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización,

ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y control.

### 2.2.2. Fases de la Auditoría



### 2.2.3. Importancia de la Auditoría

Es importante porque una empresa tiene que demostrar que el uso de sus recursos es eficiente, dado que hay personas que dependen de la actividad que realiza.

### 2.2.4. Clasificación de la Auditoría desde el punto de vista de la Contabilidad

El propósito de este tipo de auditoría es corroborar que los diferentes impuestos y las diversas obligaciones fiscales a las que están sujetos los contribuyentes sean los correctos y se presenten con oportunidad de acuerdo a las fechas previamente señaladas por las autoridades competentes.

- De estados financieros.
- Interna.
- Operacional.
- Administrativa.
- Gubernamental.

#### **2.2.4. Responsabilidad profesional**

El equipo auditor debe realizar su trabajo utilizando toda su capacidad, inteligencia y criterio para determinar el alcance, estrategia y técnicas que habrá de aplicar en una auditoría, así como evaluar los resultados y presentar los informes correspondientes.

Para éste efecto, debe de poner especial cuidado en:

- Preservar la independencia mental
- Realizar su trabajo sobre la base de conocimiento y capacidad profesional adquiridas
- Cumplir con las normas o criterios que se le señalen
- Capacitarse en forma continua

#### **2.2.1.1. Auditoria Administrativa**

Podemos definir a la auditoría administrativa como la evaluación integral o parcial de una organización con la finalidad de precisar su nivel de desempeño y proponer oportunidades de mejora para innovar y crear valor y poder tener un mejor nivel de competencia.

Según Williams P. Leonard la auditoria administrativa se define como:

"Un examen completo y constructivo de la estructura organizativa de la empresa, institución o departamento gubernamental; o de cualquier otra entidad y de sus métodos de control, medios de operación y empleo que de sus recursos humanos y materiales".

#### **2.2.1.2. Objetivos de la auditoria administrativa**

Entre los objetivos prioritarios para instrumentarla de manera consistente tenemos los siguientes:

**De control.-** Destinados a orientar los esfuerzos en su aplicación y poder evaluar el comportamiento organizacional en relación con estándares preestablecidos.

**De productividad.-** Encauzan las acciones para optimizar el aprovechamiento de los recursos de acuerdo con la dinámica administrativa instituida por la organización.

**De organización.-** Determinan que su curso apoye la definición de la estructura, competencia, funciones y procesos a través del manejo efectivo de la delegación de autoridad y el trabajo en equipo.

**De servicio.-** Representan la manera en que se puede constatar que la organización está inmersa en un proceso que la vincula cuantitativa y cualitativamente con las expectativas y satisfacción de sus clientes.

**De calidad.-** Disponen que tienda a elevar los niveles de actuación de la organización en todos sus contenidos y ámbitos, para que produzca bienes y servicios altamente competitivos.

**De cambio.-** La transforman en un instrumento que hace más permeable y receptiva a la organización.

**De aprendizaje.-** Permiten que se transforme en un mecanismo de aprendizaje institucional para que la organización pueda asimilar sus experiencias y las capitalice para convertirlas en oportunidades de mejora.

**De toma de decisiones.-** Traducen su puesta en práctica y resultados en un sólido instrumento de soporte al proceso de gestión de la organización.

### **2.2.1.3. Importancia de la auditoría administrativa**

La auditoría administrativa es una herramienta fundamental para detectar las deficiencias y/o áreas de oportunidad que impulsen el desarrollo continuo de una empresa o institución.

Las auditorías administrativas deben realizarse por lo menos una vez por año, tanto en las empresas públicas como privadas, a fin de obtener información actualizada acerca de cómo es su funcionamiento, con qué cuenta y de qué carece.

(Sotomayor, 2015). El resultado de la auditoría es de vital importancia para luego tomar las decisiones más acertadas en función del buen desempeño de los equipos de trabajo humano y materiales que permiten el funcionamiento de la empresa.

En muchas ocasiones, es a través de las auditorías que los directores o altos gerentes de una empresa o institución, han tenido que tomar la decisión de llevar a cabo importantes inversiones, cerrar plantas o incluso prescindir de personal.

### **2.2.1.4. Campo de Aplicación de la Auditoría Administrativa**

En cuanto a su campo, la auditoría administrativa puede instrumentarse en todo tipo de organización, sea ésta pública, privada o social.

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

1. Dependencia del Ejecutivo Federal (Secretaría de Estado)
2. Entidad Paraestatal

3. Organismos Autónomos
4. Gobiernos de los Estados (Entidades Federativas)
5. Comisiones Intersecretariales
6. Mecanismos Especiales

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

1. Tamaño de la empresa
2. Sector de actividad
3. Naturaleza de sus operaciones

En lo relativo al tamaño, convencionalmente se las clasifica en:

1. Microempresa
2. Empresa pequeña
3. Empresa mediana
4. Empresa grande

Lo correspondiente al sector de actividad se refiere al ramo específico de la empresa, el cual puede quedar enmarcado básicamente en:

Telecomunicaciones	Banca	Autocartera
Transportes	Seguros	Textil
Energía	Maquiladora	Agrícola
Servicios	Electrónica	Pesquera
<b>Construcción</b>	Automotriz	Química
Petroquímica	Editorial	Forestal
Turismo	Arte gráfico	Farmacéutica
Cinematografía	Manufactura	Alimentos y Bebidas





Podemos concluir, que la aplicación de una auditoría administrativa en las organizaciones puede tomar diferentes cursos de acción, dependiendo de su estructura orgánica, objeto, giro, naturaleza de sus productos y servicios, nivel de desarrollo y, en particular, con el grado y forma de delegación de autoridad.

La conjunción de estos factores, tomando en cuenta los aspectos normativos y operativos, las relaciones con el entorno y la ubicación territorial de las áreas y mecanismos de control establecidos, constituyen la base para estructurar una línea de acción capaz de provocar y promover el cambio personal e institucional necesarios para que un estudio de auditoría se traduzca en un proyecto innovador sólido.

#### **2.2.1.5. Factores de la Auditoría Administrativa**

##### **1.- Planes y Objetivos.**

Examinar y discutir con la dirección el estado actual de los planes y objetivos.

##### **2.- Organización.**

- a) Estudiar la estructura de la organización en el área que se valora.
- b) Comparar la estructura presente con la que aparece en la gráfica de organización de la empresa, (si es que la hay).
- c) Asegurarse de si se concede o no una plena estimación a los principios de una buena organización, funcionamiento y departamentalización.

##### **3.- Políticas y Prácticas.**

Hacer un estudio para ver qué acción (en el caso de requerirse) debe ser emprendida para mejorar la eficacia de políticas y prácticas.

##### **4.- Reglamentos.**

Determinar si la compañía se preocupa de cumplir con los reglamentos locales, estatales y federales.

##### **5.- Sistemas y Procedimientos.**

Estudiar los sistemas y procedimientos para ver si presentan deficiencias o irregularidades en sus elementos sujetos a examen e idear métodos para lograr mejorías.

#### **6.- Controles.**

Determinar si los métodos de control son adecuados y eficaces.

#### **7.- Operaciones.**

Evaluar las operaciones con objeto de precisar qué aspectos necesitan de un mejor control, comunicación, coordinación, a efecto de lograr mejores resultados.

#### **8.- Personal.**

Estudiar las necesidades generales de personal y su aplicación al trabajo en el área sujeta a evaluación.

#### **9.- Equipo Físico y su Disposición.**

Determinar su podrían llevarse a cabo mejorías en la disposición del equipo para una mejor o más amplia utilidad del mismo.

#### **10.- Informe.**

Preparar un informe de las deficiencias encontradas y consignar en él los remedios convenientes.

### **2.2.1.6. Principios de Auditoría Administrativa**

Es conveniente ahora tratar lo referente a los principios básicos en las auditorías administrativas, los cuales vienen a ser parte de la estructura teórica de ésta, por tanto debemos recalcar tres principios fundamentales que son los siguientes:

#### **✓ Sentido de la evaluación**

La auditoría administrativa no intenta evaluar la capacidad técnica de ingenieros, contadores, abogados u otros especialistas, en la ejecución de sus

respectivos trabajos. Más bien se ocupa de llevar cabo un examen y evaluación de la calidad tanto individual como colectiva, de los gerentes, es decir, personas responsables de la administración de funciones operacionales y ver si han tomado modelos pertinentes que aseguren la implantación de controles administrativos adecuados, que asegures: que la calidad del trabajo sea de acuerdo con normas establecidas, que los planes y objetivos se cumplan y que los recursos se apliquen en forma económica.

✓ **Importancia del proceso de verificación**

Una responsabilidad de la auditoria administrativa es determinar qué es lo que se está haciendo realmente en los niveles directivos, administrativos y operativos; la práctica nos indica que ello no siempre está de acuerdo con lo que él responsable del área o el supervisor piensan que está ocurriendo. Los procedimientos de auditoria administrativa respaldan técnicamente la comprobación en la observación directa, la verificación de información de terrenos, y el análisis y confirmación de datos, los cuales son necesarios e imprescindibles.

✓ **Habilidad para pensar en términos administrativos**

El auditor administrativo, deberá ubicarse en la posición de un contador o administrador a quien se le responsabilice de una función operacional y pensar como este lo hace (o debería hacerlo). En sí, se trata de pensar en sentido administrativo, el cual es un atributo muy importante para el auditor administrativo.

#### **2.2.1.7. La figura del auditor**

Por su parte, el auditor es una persona capacitada y con la suficiente experiencia para revisar y verificar que los datos contables que la

empresa auditada facilita se corresponden realmente con la actividad que ha venido desarrollando.

El auditor tiene que redactar un informe al concluir la auditoría determinando el grado de veracidad y claridad que la organización posee contablemente.

#### **2.2.1.8. Técnicas de la Auditoría Administrativa**

Para la obtención de información relacionada a una operación, función o tema que se examina, es necesario considerar que se está ante una investigación que lleva una metodología definida, misma que se ha abordado al hablar de la planeación y requerirá de la utilización de técnicas de auditoría para este fin, siendo las más comunes las siguientes:

**A. Entrevista.-** en un sentido general, representa el proceso de entablar una conversación con la finalidad de obtener información de una actividad, cubriendo así su objetivo y la realiza en forma directa con el personal idóneo preferentemente de nivel directivo e inclusive del director o gerente y en su caso con personal de niveles de supervisor y operativo.

**B. Observación directa.-** realmente la observación representa la técnica más natural y se relaciona con la habilidad y predisposición para fijarse en los acontecimientos que acontecen en la organización y relacionados con el tema de evaluación, así como el clima de trabajo imperante.

**C. Cuestionario.-** Representa un formulario prediseñado o elaborado al momento de su utilización para recoger información no teniendo límites para ello, en tal forma que comprende las diferentes áreas de la organización y sus operaciones, desprendiéndose de ello que no solo obtiene información del tema a evaluar sino que también permite conocer aspectos generales de la organización.

Dentro de las ventajas de utilizar cuestionarios están las siguientes:

- ✓ Agilidad en la obtención de información.
- ✓ Optimización de actividades derivadas de la auditoría.
- ✓ Confirmación de hechos y sucesos heterogéneos.

## **2.2.2. Normas Generales de Auditoría Administrativa**

### **2.2.2.1. Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGA'S)**

Las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas (NAGAS) son los principios y requisitos que debe cumplir el auditor en el desempeño de sus funciones de modo que pueda expresar una opinión técnica responsable, también son llamadas Normas Técnicas de Auditoría.

#### **2.2.2.2. Clasificación de las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas.**

Estas normas pueden diferir de país en país (por lo general son dictadas por el colegio de contadores de cada país) pero, en general, son 10 y se agrupan en tres grandes renglones:

1. Normas personales o generales.
2. Normas relativas a la ejecución del trabajo.
3. Normas relativas a la preparación de los informes.

### **1. Normas Generales o Personales**

Regulan las condiciones que deben reunir el auditor de cuentas y su comportamiento en el desarrollo de sus actividades.

- a. Entrenamiento y capacidad profesional:** La auditoría debe ser ejecutada por un personal que tenga el entrenamiento técnico adecuado y criterio como auditor. No basta con la obtención del título profesional de contador público, sino que es necesario tener una

capacitación constante mediante seminarios, charlas, conferencias y el entrenamiento en el campo.

**b. Independencia.** El auditor debe mantener independencia de criterio.

La independencia puede concebirse como la libertad profesional que le asiste al auditor para expresar su opinión libre de presiones (políticas, religiosas, familiares, sentimientos, personales e intereses de grupo).

**c. Cuidado y esmero profesional.** Debe ejercerse el esmero profesional en el proceso de la auditoría y en la preparación del dictamen.

El auditor siempre tendrá como propósito hacer las cosas bien, con toda integridad y responsabilidad en su desempeño, estableciendo una oportuna y adecuada supervisión a todo el proceso de la auditoría.

## **2. Normas relativas a la ejecución del trabajo**

Su fin es determinar los medios y las actuaciones que aplican al auditor en su ejercicio.

**a. Planeación y supervisión:** La auditoría debe planificarse adecuadamente y el trabajo de los asistentes debe ser supervisado apropiadamente. La supervisión debe ejercerse en las etapas de planeación, ejecución e informe final. Debe dejarse en los papeles de trabajo evidencia de la supervisión ejercida.

**b. Obtención de la evidencia suficiente y competente:** Debe obtenerse suficiente evidencia mediante la inspección, observación, indagación y confirmación para proveer una base razonable que permita la expresión de una opinión sobre lo auditado.

### **3. Normas relativas a la preparación de los informes.**

El dictamen de un auditor es el documento por el cual un contador público, actuando en forma independiente, expresa su opinión sobre lo auditado, La importancia del dictamen ha hecho necesario el establecimiento de normas que regulen la calidad y los requisitos para su adecuada preparación.

#### **a) Opinión del auditor.**

El dictamen debe contener la expresión de una opinión sobre lo auditado tomados en su integridad, o la aseveración de que no puede expresarse una opinión, deben indicarse las razones que lo impiden.

Por consiguiente el auditor tiene las siguientes alternativas de opinión para su dictamen.

- ✓ Opinión limpia o sin salvedades
- ✓ Opinión con salvedades o calificada
- ✓ Opinión adversa o negativa
- ✓ Abstención de opinar

### **2.3. Marco conceptual**

#### **2.3.1. Auditoria**

(Peña, 2014). Nos menciona que: La palabra auditoria es sinónimo de investigar, verificar, consultar, examinar y comprobar las evidencias sobre la información de registros, procesos, etc. Ahora si escuchamos la palabra auditoria sabemos k esta va estar asociada con empresa (p. 5) Entonces se puede definir a la auditoria como un examen sistemático realizado por un profesional con la finalidad de verificar la veracidad de la información de registros y si estos se presentan razonablemente.

(Espino, 2014). En su libro “Fundamentos de la Auditoría” nos menciona su importancia y menciona estos objetivos:

- Conocer y analizar cuáles son los objetivos de la auditoría.
- Analizar y estudiar los requerimientos y procedimientos del Código de Ética, para las firmas de auditoría administrativa.
- Determinar los alcances que tiene una buena planeación de la auditoría administrativa.
- Analizar los pasos a seguir para conocer al cliente y poder determinar con mayor exactitud las horas a invertir para la auditoría, así como los montos de honorarios que se pueden cobrar.
- Entender con toda exactitud que una buena auditoría administrativa no solo se basa en el análisis de la parte operacional y desempeño, sino que hay que analizar también los controles internos administrativos y operativos.
- Descripción de los pasos fundamentales que requiere una buena planeación de auditoría administrativa.

### **2.3.2. Auditoría Administrativa**

(Flanklin, 2018) “Es la revisión analítica o parcial de una organización con el propósito de precisar su nivel de desempeño y perfilar oportunidades de mejora para innovar valor y lograr una ventaja competitiva sustentable”.

### **2.3.3. Toma de decisiones**

(Flanklin, 2018). Tomar decisiones no es algo desconocido para nosotros: lo hacemos todos los días, es probable que al tomar tantas, algunas parezcan automáticas, por lo que hay que tener especial cuidado con estas. Las buenas decisiones no se logran fácilmente, son el resultado de un arduo ordenado proceso



mental. Las condiciones cambian, así que no podemos exponernos a los riesgos de una respuesta mecánica o un enfoque intuitivo. De hecho, las experiencias para decisiones rápidas pueden ser tan grandes que nos pueden llevar; sin darnos cuenta, a una trampa.

**Freemont E. Kast:** la toma de decisiones es fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas. (Kast, 1979)

**Leon Blan Buris** define que una decisión es una elección que se hace entre varias alternativas. (Buris, 1982)

#### **2.3.4. Incidir**

La palabra incidir se encuentra estrechamente vinculada al concepto de incidencia; una incidencia será aquello que ocurre en el transcurrir de una situación y que por tanto guarda conexión con ello.

**(RAE, Actualización 2018).** Repercutir – causar efecto en otra.

Causar una cosa un efecto en otra la inflación incide en el nivel de empleo.

#### **2.3.5. Influye**

**(RAE, Actualización 2018)** Producir una cosa en otra un determinado efecto, consecuencia o cambio.

#### **2.3.6 Empresa**

**(Andrade, 2006)**, autor del libro "Diccionario de Economía", la empresa es "aquella entidad formada con un capital social, y que aparte del propio trabajo de su promotor puede contratar a un cierto número de trabajadores. Su propósito lucrativo se traduce en actividades industriales y mercantiles, o la prestación de servicios"

**(RAE, Actualización 2018).** Menciona que la empresa es una "unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos"

### **2.3.7. Desarrollo de Empresas**

(Andrade, 2006) El desarrollo de empresas o desarrollo empresarial se refiere al progreso que experimenta la empresa como consecuencia de su evolución a lo largo del tiempo. Conseguir una imagen corporativa o imagen de marca, consolidar una posición competitiva determinada, alcanzar un buen ambiente de trabajo o convertirse en una empresa socialmente responsable son indicadores de desarrollo empresarial.

### **2.3.8. Régimen General**

En este régimen se pueden ubicar todas las personas con negocios y personas jurídicas que desarrollan actividades empresariales. No existe ningún tope de ingresos ni límites en compras. Además, se pueden emitir todo tipo de comprobantes y este régimen es obligatorio llevar libros y/o registros contables.

#### **Libros y Registros Contables**

##### **Hasta 150 UIT de ingresos brutos anuales:**

- Registro de Compras
- Registro de Ventas
- Libro Diario de Formato Simplificado

##### **Ingresos brutos anuales mayores a 150 UIT:**

- Contabilidad Completa

#### **Los comprobantes de pago y otros documentos que pueden emitir:**

- Facturas
- Boletas de venta

- Tickets
- Liquidación de compra
- Notas de crédito
- Notas de débito
- Guías de remisión remitente
- Guías de remisión transportista

**Tributos afectos:**

- I.G.V.: 18 % del valor de venta, con deducción del crédito fiscal.
- Impuesto a la Renta: 30% sobre la renta neta.

### **III. HIPÓTESIS**

La Auditoría Administrativa como estrategia para optimizar la gestión empresarial y la toma de decisiones para el desarrollo de las empresas ferreteras del distrito de Ayacucho.

### **IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **4.1 Diseño de la investigación**

El tipo de investigación fue el enfoque cuantitativo; porque en el procesamiento y análisis de datos se utilizó la matemática y la estadística.

El diseño de investigación es el plan o estrategia proyectada que señala al investigador lo que debe hacer para alcanzar o dar respuesta a sus objetivos de estudio y para contestar las interrogantes de conocimiento que se ha planteado.

(Hernández Sampieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio, 2004)

## 4.2 Población y muestra

### Población

Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. (Hernández Sampieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio, 2004)

- ✓ En este caso la población estará conformada por 10 dueños de empresas ferreteras acogidas al Régimen General del distrito de Ayacucho. Información obtenida en base a la SUNAT.

### Muestra

Aquí el interés se centra en “qué o quiénes”, es decir, en los sujetos, objetos, sucesos, entonces o contextos de estudio. Esto depende del planeamiento inicial de la investigación. Así, si el objeto es describir el uso que hacen los niños de la televisión, lo más factible sería interrogar a un grupo de niños. Escoger entre los niños o mamás, o ambos, dependería no solo de objetivo de la investigación, sino del diseño de la misma. (Hernández Sampieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio, 2004)

- ✓ Por lo anteriormente afirmado la muestra fue de 6 trabajadores de empresas ferreteras acogidas al Régimen General del distrito de Ayacucho, para ello realizaremos una simple encuesta, aplicaremos de acuerdo a la muestra determinada. Para poder calcular la muestra se utilizará la siguiente fórmula según la (AID) Asociación Interamericana de Desarrollo:

$$n = \frac{p \times q \times z^2 \times N}{e^2 N - 1 + (p \times q) z^2}$$

### Dónde:

N = 10 dueños de empresas ferreteras acogidas al Régimen General.

Z = para un nivel de confianza del 95% = 0.95

$$P = 50\% = 0.50$$

$$q = (1-p) = (1 - 0.50) = 0.50$$

$$E = 5\% = 0.05$$

Hallando "n"

Muestra (n): 06 dueños de empresas ferreteras

Hallando "n"

$$n = \frac{0.5 \times 0.5 \times 0.95^2 \times 10}{0.05^2 \times 10 - 1 + 0.5 \times 0.5 \times 0.95^2} = 06$$

La muestra será (n): 06 personas.

### 4.3. Definición y operacionalización de variables e indicadores

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Auditoría Administrativa</b>	Es la evaluación integral o parcial de una organización con la finalidad de precisar su nivel de desempeño y proponer oportunidades de mejora para innovar y crear valor y poder tener un mejor nivel de competencia.	Es una revisión total o parcial de una empresa u organización con la finalidad de verificar el nivel de desempeño y establecer oportunidades de mejora que permitan innovar eficazmente y así estar en ventaja competitiva.	Nivel de desempeño	Programa	¿Cree usted que es necesario implementar un programa anual de Auditoría administrativa en las empresas ferreteras?
					¿La empresa ferretera cuenta con herramientas informáticas para prevenir posibles errores en las distintas áreas?
			Oportunidades de mejora	Evaluación	¿Ud. cree que la Auditoría Administrativa es favorable para la empresa ferretera?
			Innovar	Desempeño	¿La empresa cuenta con una política de Auditoría Administrativa para medir el nivel de rendimiento y desempeño?
			Eficaz	Fiscalización	¿La empresa cuenta con herramientas de auditoría administrativa?
					¿Considera necesaria la realización de una Auditoría Administrativa en la empresa?
			Ventaja Competitiva	Gestión	¿La empresa ferretera cuenta con herramientas informáticas para prevenir posibles errores en las distintas áreas?
					¿Tiene conocimiento sobre las ventajas de elaborar una Auditoría Administrativa?
					¿Cree usted que la supervisión durante el proceso de la Auditoría administrativa es importante?
					¿La empresa cuenta con una política de Auditoría Administrativa para medir el nivel de desempeño?

<b>Variables</b>	<b>Definición Conceptual</b>	<b>Definición Operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Toma de decisiones</b>	La toma de decisiones a nivel individual se caracteriza por el hecho de que una persona haga uso de su razonamiento y pensamiento para elegir una alternativa de solución frente a un problema determinado; es decir, si una persona tiene un problema, deberá ser capaz de resolverlo individualmente tomando decisiones con ese específico motivo. También, la toma de decisiones es considerada como una de las etapas de la dirección.	En la toma de decisiones importa la elección de un camino a seguir, por lo que en un estado anterior deben evaluarse alternativas de acción. Si estas últimas no están presentes, no existirá decisión. Para tomar una decisión, cual sea su naturaleza, es necesario conocer, comprender y analizar un problema, para así poder darle una solución.	<b>Objetivos</b>	Eficacia	¿Cree que sería factible realizar auditoría administrativa?
				Gestión	¿Cree que la auditoría administrativa influenciaría en la toma de decisiones dentro de la empresa ferretera?
			<b>Metas</b>	Eficiencia	¿Cree usted que por falta de auditoría administrativa no se desarrolle su empresa ferretera?
					¿Cree usted que la auditoría administrativa es lo más importante en las empresas ferreteras?
				Cumplimiento	¿Cree usted que la auditoría administrativa es un examen independiente, objetivo y confiable?

#### **4.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Las técnicas para la recolección de datos

Pues según como realicemos nuestra investigación, el análisis de los resultados se obtendrá siempre fijándose en la comparación de los estudios realizados tales como podrían ser todas las informaciones recopiladas.

Técnicas que se utilizaran son los siguientes.

**Observación.** – Esta técnica se empleará para poder tener presente la misma realidad por medio de la observación, ya que ello nos permitirá realizar todas nuestras conclusiones.

**Encuestas.** - Se utilizará un cuestionario de preguntas con el fin de obtener datos para nuestro proyecto de investigación.

**Análisis documental.** – Una técnica que nos permitirá obtener datos de los manuales, libros tesis, las normas, los reglamentos, etc.

Instrumentos que se utilizarán en nuestra investigación serán:

Instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales. Esta medición es efectiva cuando el instrumento de recolección de datos en realidad representa a las variables que tenemos en mente. (Hernández Sampieri, Fernández Collado , & Baptista Lucio, 2004)

**Cuestionarios.** -Contiene un cuadro de preguntas y respuestas con las alternativas correspondientes. Estos contienen las preguntas de un carácter cerrado ya que los encuestados disponen de poco tiempo para poder responderlos.



**Fichas bibliográficas.** - Se empleará para recopilar todos los datos necesarios de las normas legales, de las administrativas, de los libros y algunos trabajos de investigación.

**Guías de análisis documental.** – Este instrumento se empleará como una hoja de ruta para poder disponer de toda la información que necesariamente se va a considerar en nuestra investigación.

**Entrevista.** – Este instrumento se aplicará de manera aleatoria a los funcionarios, profesionales, directivos y técnicos.

#### **4.5 Plan de análisis**

En este análisis se fundamentará necesariamente la recolección de los datos tomados mediante la encuesta. De esa manera con los resultados que se obtuvieron se realizará la ampliación de una estadística descriptiva, de esta manera se podrá detallar los datos por medio de un bosquejo de cuadros y gráficos, los cuales tendrán en su interior cantidades y porcentajes para así poder evaluar a cada una de las preguntas seleccionadas, en consecuencia utilizaremos las herramientas informáticas, tales así estamos hablando del Office-Excel.

#### 4.6. Matriz de consistencia

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Variable	Metodología	Población y muestra
<p>La auditoría administrativa que incide en la toma de decisiones e influyen en el desarrollo de las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho 2015.</p>	<p>¿De qué manera la auditoría administrativa influye en la toma de decisiones para el crecimiento y desarrollo de las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar que la Auditoría administrativa contribuya en la mejora de la gestión empresarial en las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proponer medidas que contribuyan en el cumplimiento efectivo de los objetivos y metas trazados por las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho.</li> <li>• Identificar alternativas de crecimiento y desarrollo de las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho.</li> <li>• Analizar los beneficios que otorga la auditoría administrativa, como fuente de desarrollo en las empresas ferreteras del distrito de Ayacucho.</li> </ul>	<p>Auditoría Administrativa</p> <hr/> <p>Toma de decisiones</p>	<p><b>Tipo y diseño de la investigación:</b> Bibliográfico documental, correlacional y de campo.</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de Auditoría Administrativa y Cuestionario de Toma de decisiones</p>	<p><b>Población:</b> La población del estudio se conformó por 10 dueños de las empresas ferreteras del distrito de Ayacucho.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra del estudio se conformó por de 06 dueños de las empresas ferreteras del distrito de Ayacucho</p>

#### **4.7. Principios éticos**

En la realización de esta Tesis, se respetó el código de ética de la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote y el código de ética de la comunidad científica internacional de los Contadores Públicos. Por tanto, los datos son obtenidos en forma legal. Asimismo, los participantes fueron informados de los objetivos de esta investigación, y se respetó la confidencialidad de los informantes. Además, se tiene en cuenta, la honestidad y el respeto a los derechos de los autores que nos han antecedido en la investigación de la presente Tesis.

##### **Respeto por las personas**

Se basa en reconocer la capacidad de las personas para tomar sus propias decisiones, es decir, su autonomía. A partir de su autonomía protegen su dignidad y su libertad. El respeto por las personas que participan en la investigación, se expresa a través del proceso de consentimiento informado, que se detalla más adelante.

##### **Justicia**

El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios. Así, por ejemplo, cuando la investigación se sufraga con fondos públicos, los beneficios de conocimiento o tecnológicos que se deriven deben estar a disposición de toda la población y no sólo de los grupos privilegiados que puedan permitirse costear el acceso a esos beneficios.

##### **Independencia.**

El auditor ha de tener autonomía en su trabajo. Es la garantía de que los intereses del Auditado se asumen con objetividad debe rechazar criterios con los que no esté de acuerdo.

En su informe, tiene el derecho y la obligación de escribir todo lo que le parezca pertinente y sus recomendaciones tienen que estar encaminadas al bien del auditado, buscando evitar perjuicios al mismo, aun cuando reciba solicitudes en esa dirección.

### **Integridad moral.**

El auditor debe ser honesto, leal y diligente en el desempeño de su misión, debe ajustarse a las normas morales, de justicia y probidad y evitar participar voluntariamente o no, o ser cómplice de actos de corrupción personal o de terceras personas.

El auditor no deberá, bajo ninguna circunstancia, aprovechar los conocimientos adquiridos de la entidad que audita para utilizarlos en contra del auditado o de terceras personas relacionadas con el mismo.

### **Legalidad.**

El auditor no debe emplear sus conocimientos para asesorar en el incumplimiento de la ley, debe respetar las leyes vigentes en el país.

### **Precisión**

La conclusión debe ser emitida solamente cuando el auditor esté convencido de la viabilidad de sus propuestas.

En las conclusiones, debe ser crítico y ha de hacer notar los eventos que pudieran haber afectado la calidad y fiabilidad de la auditoria. No deben quedar ambigüedades por el hecho de evadir la respuesta.

Debe hacer notar las partes que fueron evaluadas exhaustivamente y las que hayan sido parcialmente abordadas, o bien, que hayan sido trabajadas por terceros.

### **Responsabilidad**

El auditor es absolutamente responsable de la auditoria y del contenido de su informe o dictamen.

En la medida en que es libre, y por encima de sus conveniencias personales, debe responder de forma hábil, eficiente, y adecuada, haciéndose cargo, ante la comunidad de sus propios actos o de los actos de terceros cuando corresponda a su equipo de trabajo.

### **Secreto profesional**

Éste es un principio común en todas las profesiones, pero para el auditor es especialmente importante. Solamente puede revelar información si se le requiere por orden judicial.

El secreto profesional se extiende a todos los integrantes del equipo del auditor los que son responsables solidarios con el auditor.

## **V. RESULTADOS**

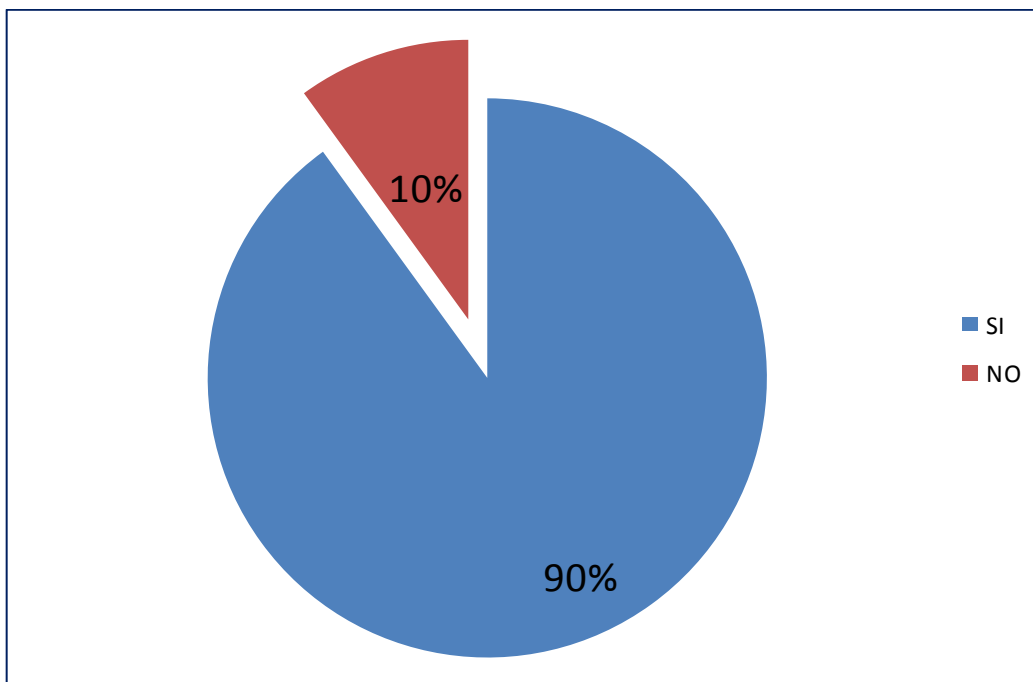
### **5.1. Resultados**

**5.1.1. Respecto al objetivo específico 1** Proponer medidas que contribuyan en el cumplimiento efectivo de los objetivos y metas trazados por las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho.

**Tabla 1. ¿Para usted es necesario implementar un programa anual de Auditoría Administrativa en las empresas ferreteras?**

<b>Alternativa</b>	<b>Sujetos</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	<b>5</b>	<b>90%</b>
<b>No</b>	<b>1</b>	<b>10%</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



**Fuente:** encuesta de opinión  
Elaboración propia

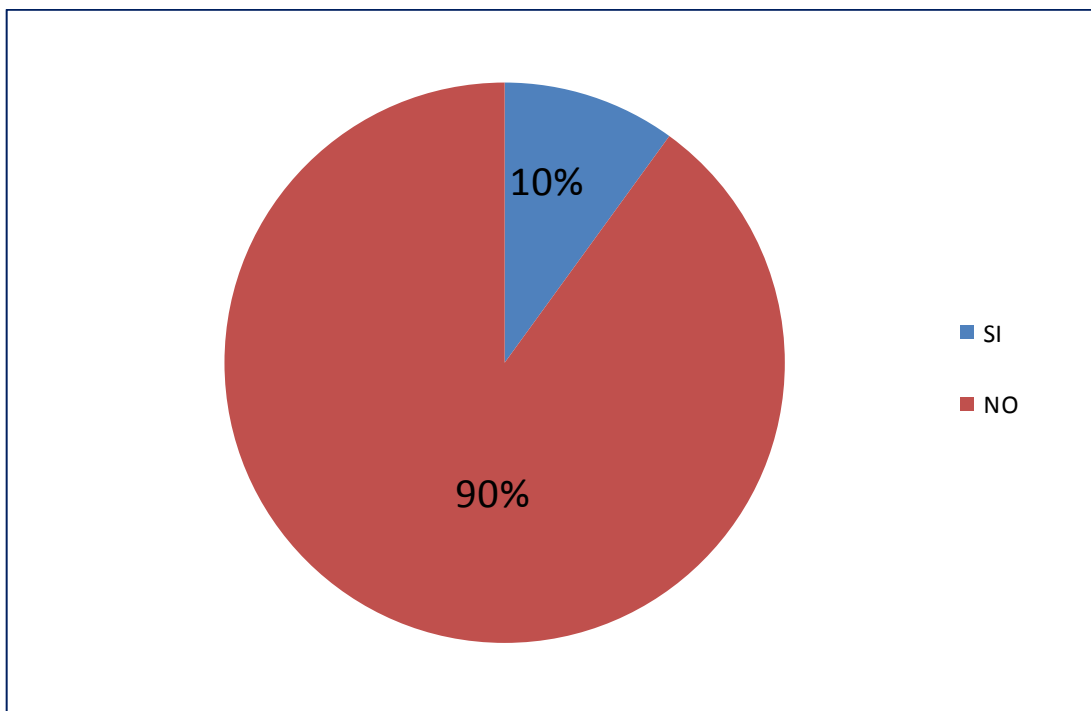
#### **Interpretación del cuadro y gráfico 1:**

De acuerdo con la encuesta realizada, del total de 100% de la muestra, el 90% de los encuestados manifiestan que es necesario implementar un programa anual de Auditoría administrativa, mientras el 10% menciona que no es importante un programa anual de auditoría administrativa.

**Tabla 2. ¿La empresa ferretera cuenta con herramientas informáticas para prevenir posibles errores en las distintas áreas?**

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
No	5	90%
Si	1	10%
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



**Fuente:** encuesta de opinión  
Elaboración propia

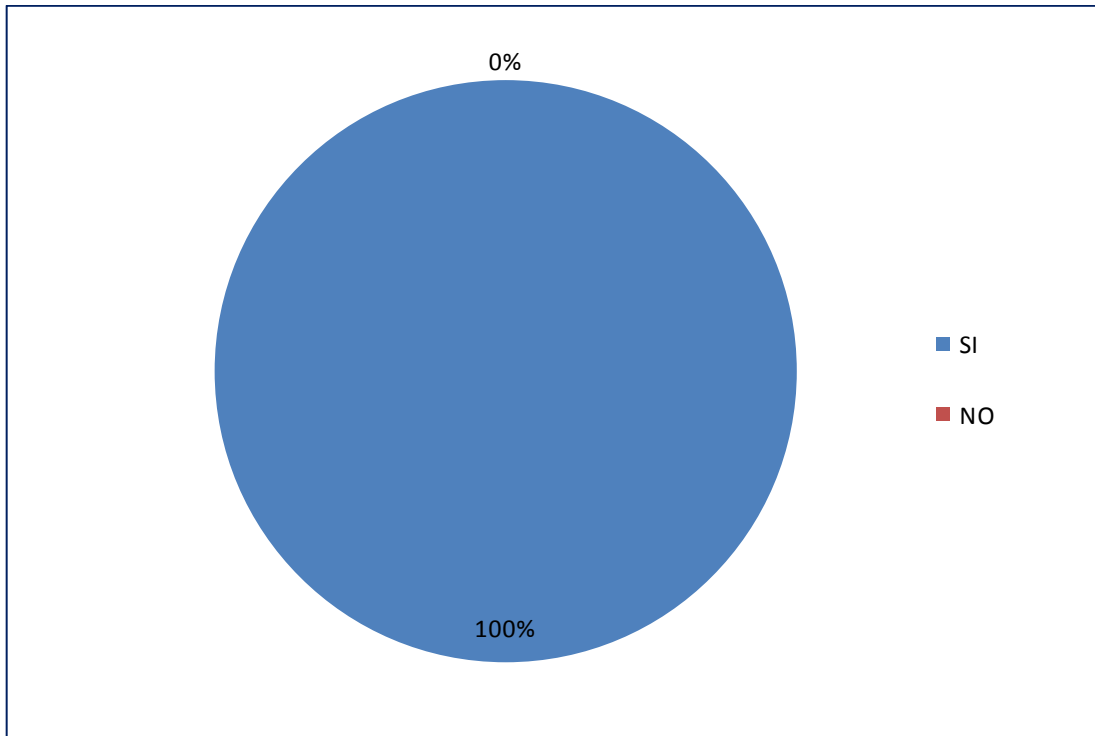
### **Interpretación de cuadro y gráfico 2:**

Los resultados nos muestran que, 90% de los encuestados manifiestan que las empresas ferreteras no cuentan con herramientas informáticas y el 10% si cuentan con herramienta informática. El cual nos indica que un gran porcentaje considera que la utilización de las herramientas informáticas nos ayudará a tener un mejor control de las empresas ferreteras.

**Tabla 3. ¿Ud. cree que la Auditoría Administrativa es favorable para la empresa ferretera?**

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	6	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



**Fuente:** encuesta de opinión  
 Elaboración propia

**Interpretación de cuadro y gráfico 3:**

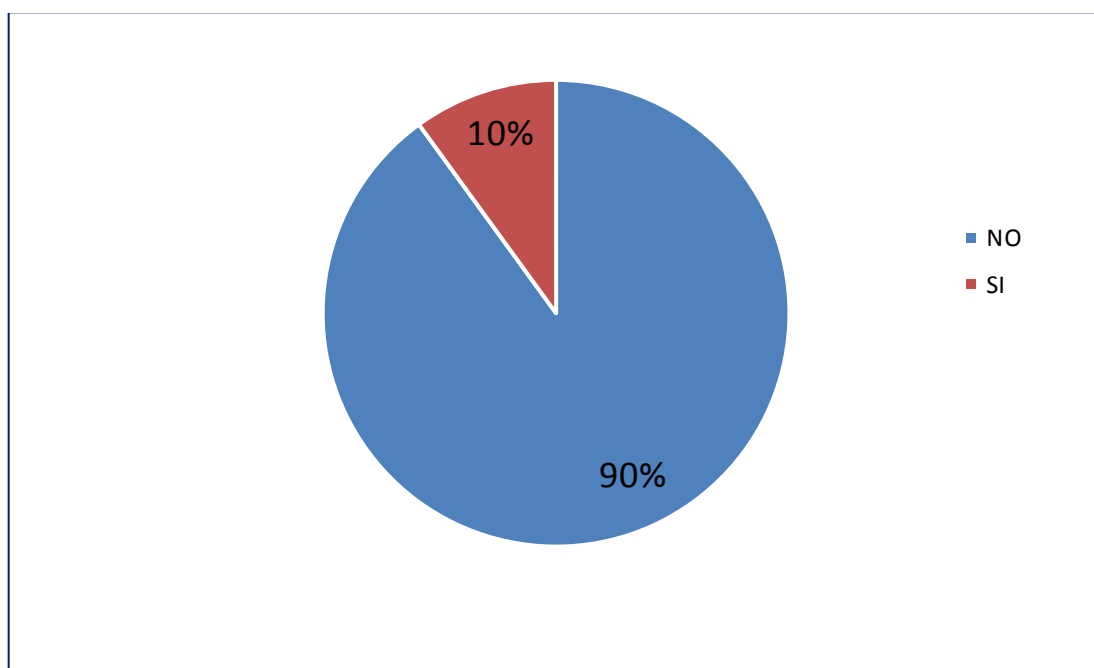
De acuerdo con la encuesta realizada, el 100% de los encuestados consideran que la Auditoría administrativa es favorable para las empresas ferreteras y el 0% que la Auditoría Administrativa no es favorable para la empresa ferretera. El 100% considera que la auditoria administrativa será de gran utilidad y favorecerá a las empresas ferreteras.

**Tabla 4. ¿La empresa cuenta con una política de Auditoria Administrativa para medir el nivel de rendimiento?**

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
No	5	90%
Si	1	10%
<b>Total</b>	6	100%



**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



**Fuente:** encuesta de opinión  
Elaboración propia

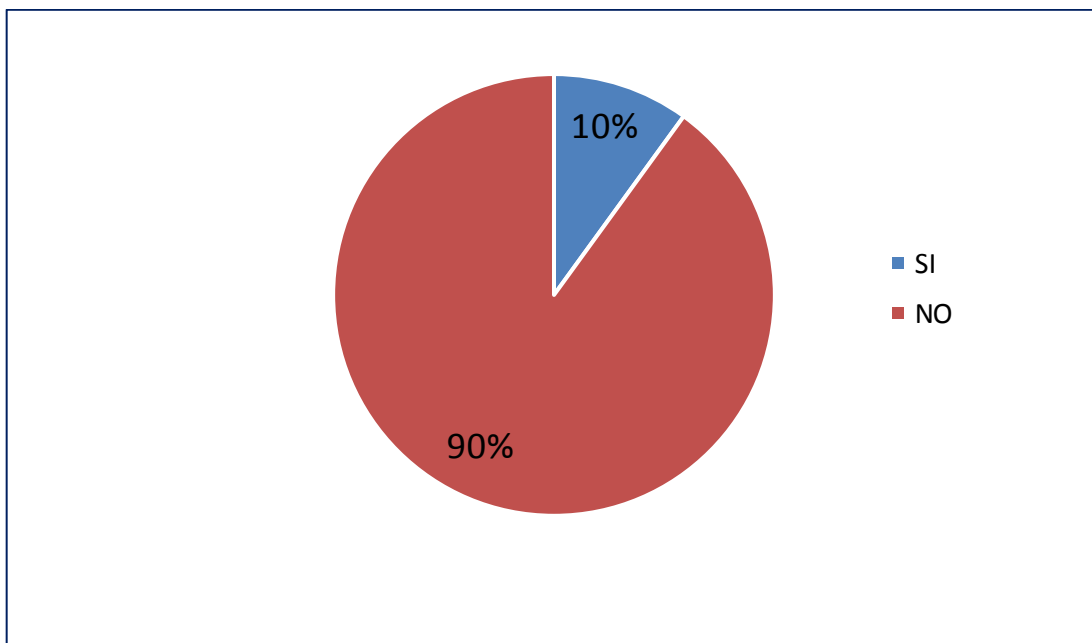
#### **Interpretación de cuadro y gráfico 4:**

Los resultados nos muestran que, 90% de los encuestados manifiestan que la empresa no cuenta con una política de Auditoría Administrativa para medir el nivel de rendimiento y el 10% manifiesta que si cuentan con una política de Auditoría Administrativa para medir el nivel de rendimiento. El cual nos indica que un gran porcentaje considera que no cuentan con una política de auditoría administrativa para medir el nivel de rendimiento y desempeño.

**Tabla 5. ¿La empresa cuenta con herramientas de auditoría administrativa?**

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
Si	1	10%
No	5	90%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



Fuente: encuesta de opinión  
Elaboración propia

#### **Interpretación de cuadro y gráfico 5:**

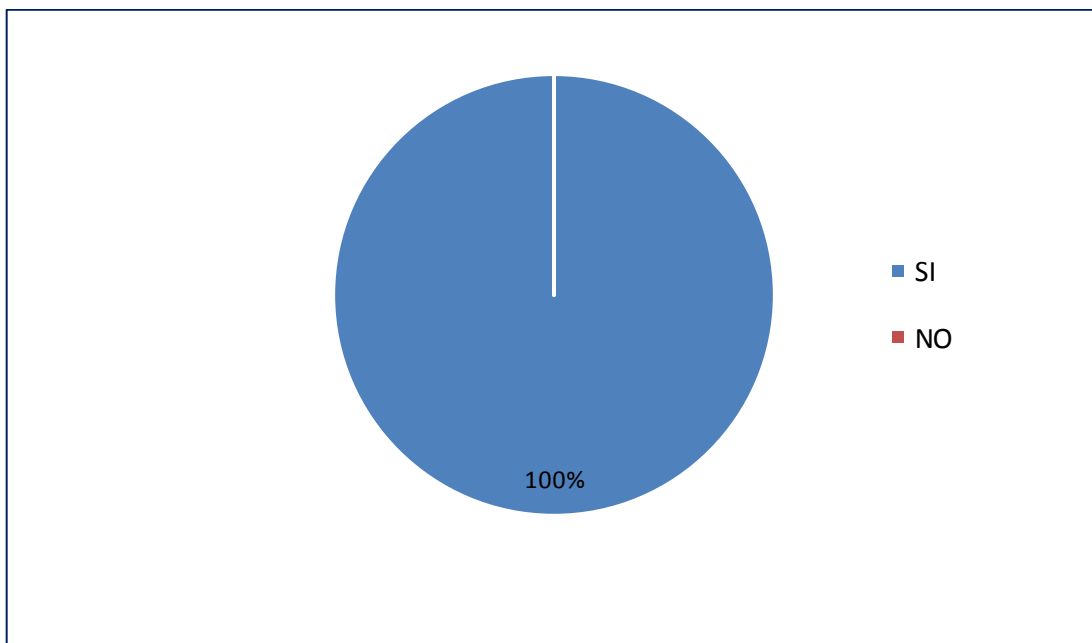
De acuerdo con la encuesta realizada, el 10% de los encuestados manifiestan que sus empresas ferreteras si cuentan con Auditoría administrativa y el 90% que no cuentan con Auditoría Administrativa. El gran por ciento no cuenta herramientas de la auditoria administrativa.

**5.1.2 Respecto al objetivo específico 2:** Identificar alternativas de crecimiento y desarrollo de las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho.

**Tabla 6. ¿Considera necesaria la realización de una Auditoría Administrativa en la empresa?**

<b>Alternativa</b>	<b>Sujetos</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>No</b>	0	0%
<b>Si</b>	6	100%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



Fuente: encuesta de opinión  
 Elaboración propia

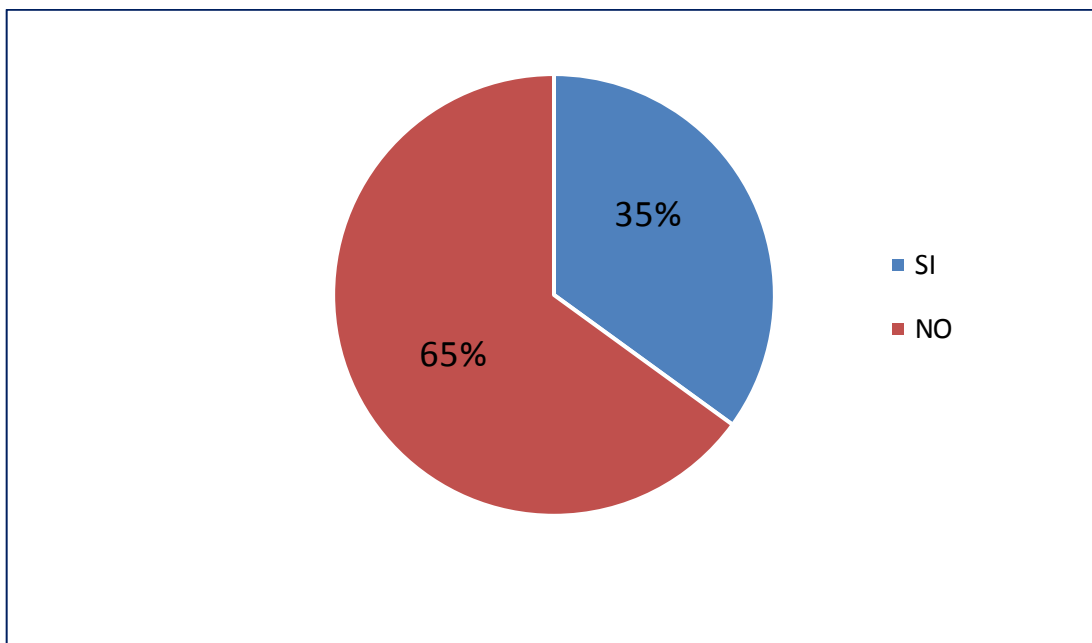
**Interpretación de cuadro y gráfico 6:**

De acuerdo con la encuesta realizada, el 100% de los encuestados manifiestan que sus empresas ferreteras necesitan la realización de la Auditoría administrativa y el 0% que no necesita su realización. El gran porcentaje manifiesta que si se requiere la realización de auditoria administrativa.

**Tabla 7. ¿Tiene conocimiento sobre las ventajas de elaborar una Auditoría Administrativa?**

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
No	2	35%
Si	4	65%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



Fuente: encuesta de opinión  
Elaboración propia

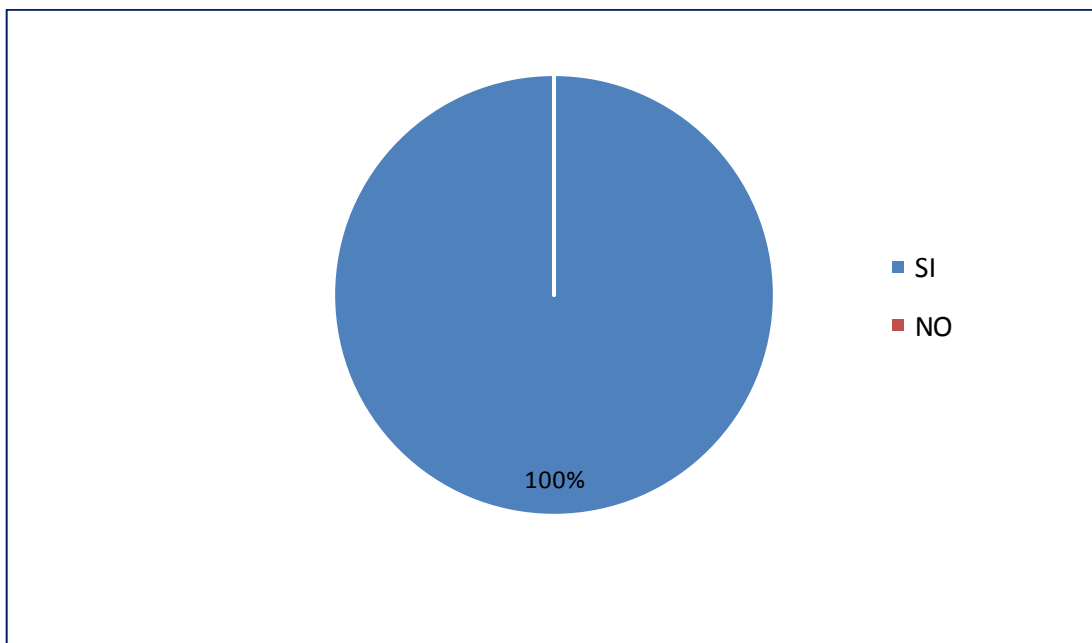
**Interpretación de cuadro y gráfico 7:**

De acuerdo con la encuesta realizada, el 35% de los encuestados manifiestan que si tienen conocimiento de ventajas de la Auditoría administrativa y el 50% que no tienen conocimientos acerca de las ventajas de la Auditoría Administrativa.

**Tabla 8. ¿Cree usted que la supervisión durante el proceso de la Auditoría administrativa es importante?**

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
No	0	0%
Si	6	100%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



Fuente: encuesta de opinión  
 Elaboración propia

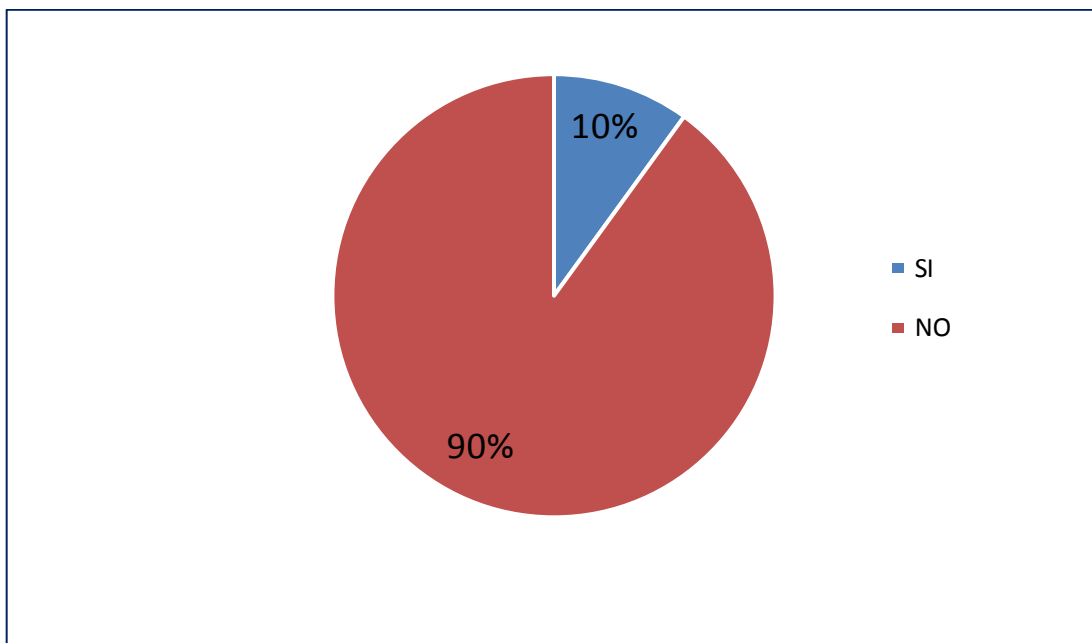
**Interpretación de cuadro y gráfico 8:**

De acuerdo con la encuesta realizada, el 100% de los encuestados manifiestan que si es importante la supervisión durante el proceso de Auditoría administrativa y el 0% manifiesta que no es necesaria.

**Tabla 9. ¿La empresa cuenta con una política de Auditoría Administrativa para medir el nivel de desempeño?**

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
No	5	90%
Si	1	10%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



Fuente: encuesta de opinión  
 Elaboración propia

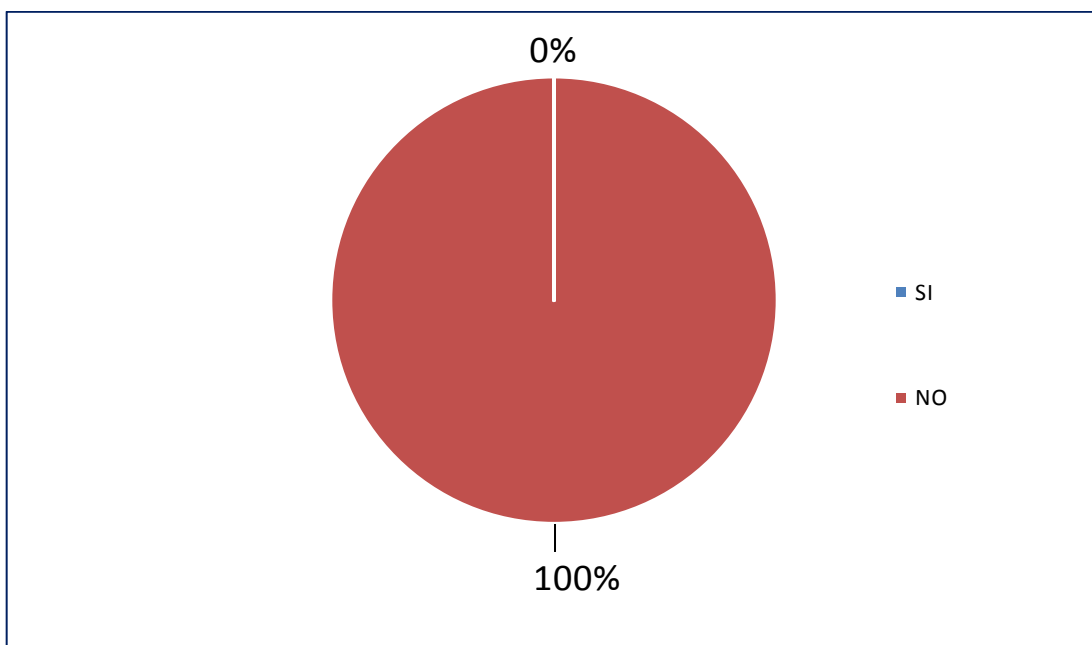
**Interpretación de cuadro y gráfico 9:**

Los resultados nos muestran que, 60% de los encuestados manifiestan que la empresa no cuenta con una política de Auditoría Administrativa para medir el nivel de desempeño y el 20% manifiesta que, si cuentan con una política de Auditoría Administrativa para medir el nivel de desempeño, mientras que el 20% de los encuestados no opinan sobre el tema.

**Tabla 10. ¿Cree que sería factible realizar auditoría administrativa?**

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
No	0	0%
Si	6	100%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



Fuente: encuesta de opinión  
Elaboración propia

#### **Interpretación de cuadro y gráfico 10:**

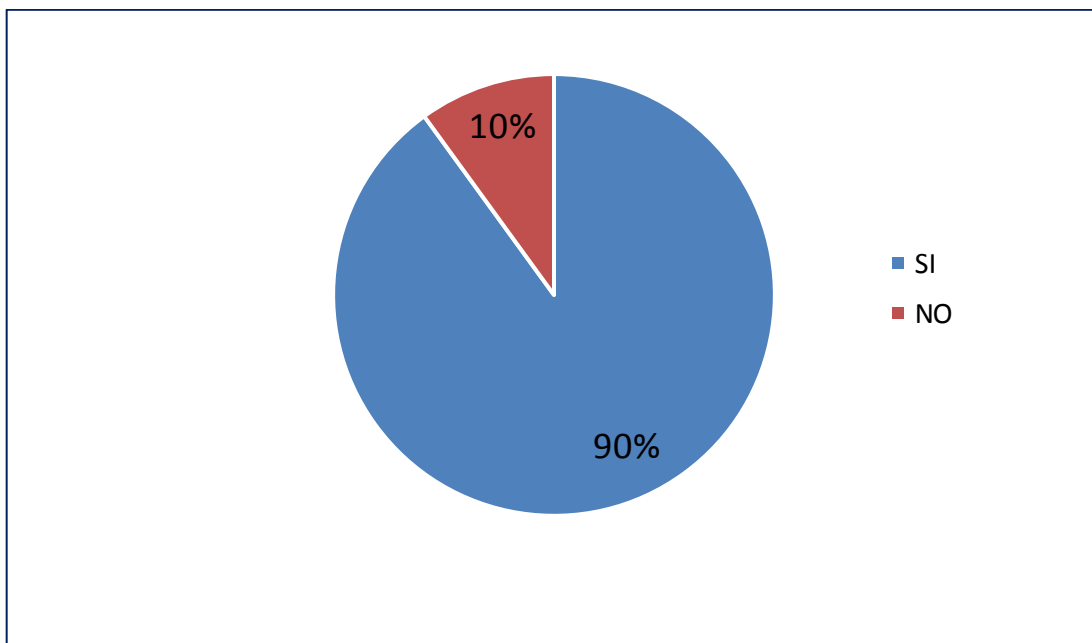
Los resultados nos muestran que, 100% de los encuestados manifiestan que si sería factible realizar auditoria administrativa y el 0% manifiesta que no sería factible realizar auditoria administrativa.

**5.1.3 Respecto al objetivo específico 3:** Analizar los beneficios que otorga la auditoria administrativa, como fuente de desarrollo en las empresas ferreteras del distrito de Ayacucho.

**Tabla 11. ¿Cree que la auditoria administrativa influye en la toma de decisiones dentro de la empresa ferretera?**

<b>Alternativa</b>	<b>Sujetos</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>No</b>	1	10%
<b>Si</b>	5	90%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



Fuente: encuesta de opinión  
Elaboración propia

**Interpretación de cuadro y gráfico 11:**

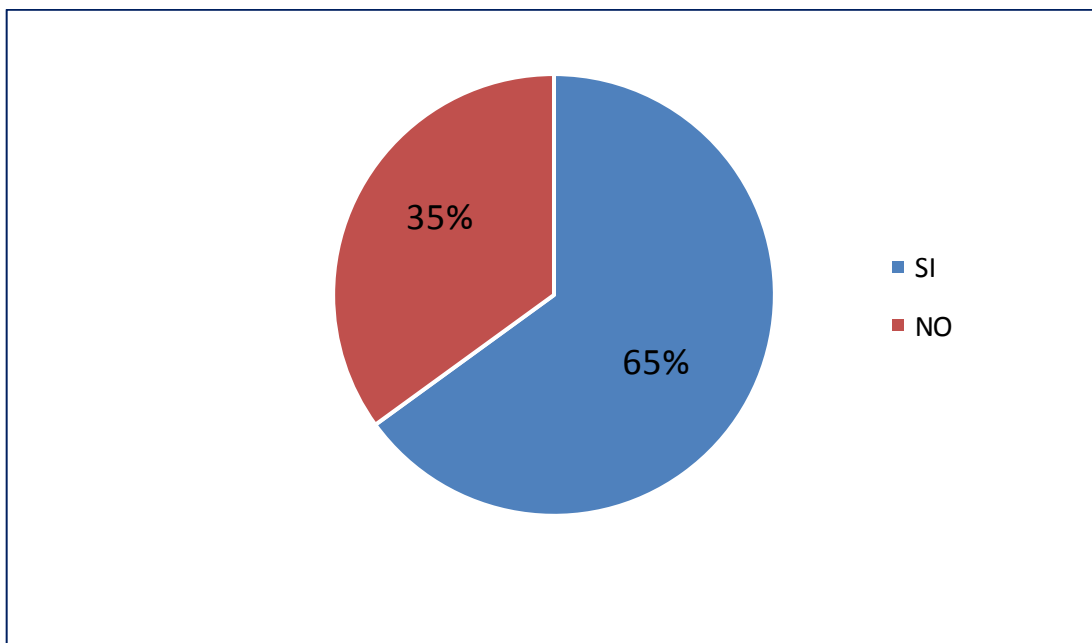
Los resultados nos muestran que, 90% de los encuestados manifiestan que la auditoría administrativa influye en la toma de decisiones dentro de la empresa ferretera y el 10% manifiesta que auditoría administrativa no influye en la toma de decisiones dentro de la empresa ferretera.

**Tabla 12. ¿Cree usted que por falta de auditoría administrativa no se desarrolle su empresa ferretera?**

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
No	2	35%
Si	4	65%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.





Fuente: encuesta de opinión  
Elaboración propia

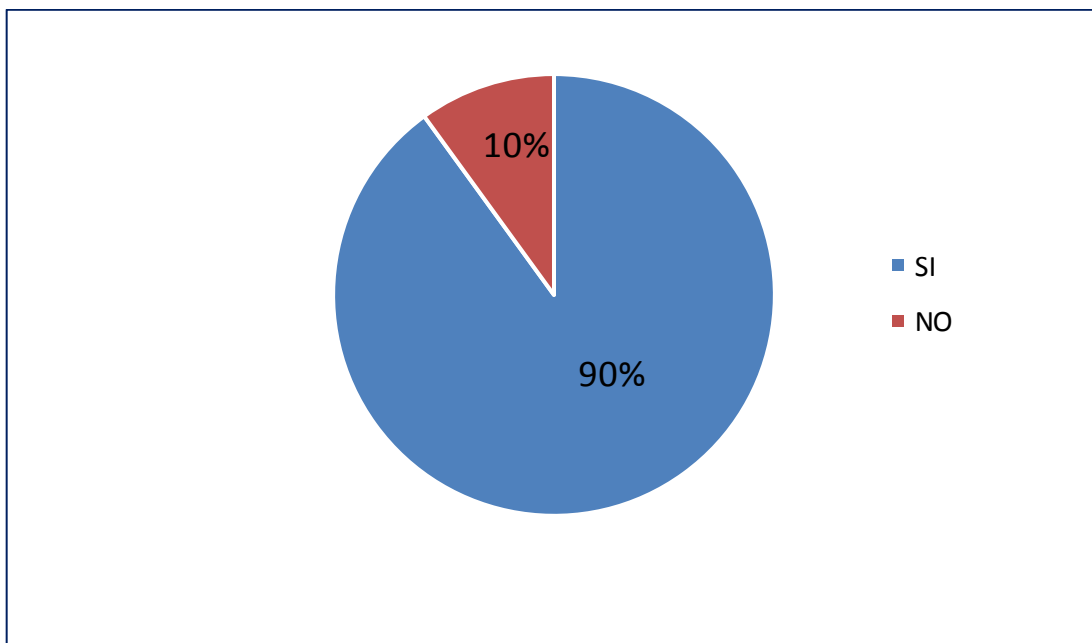
**Interpretación de cuadro y gráfico 12:**

Los resultados nos muestran que, 65% de los encuestados manifiestan que por falta de auditoría administrativa no se desarrolle su empresa ferretera y el 35% manifiesta que no es necesaria la auditoría administrativa para el desarrollo su empresa ferretera.

**Tabla 13. ¿Cree usted que la auditoría administrativa es lo más importante en las empresas ferreteras?**

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
No	1	10%
Si	5	90%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



Fuente: encuesta de opinión  
Elaboración propia

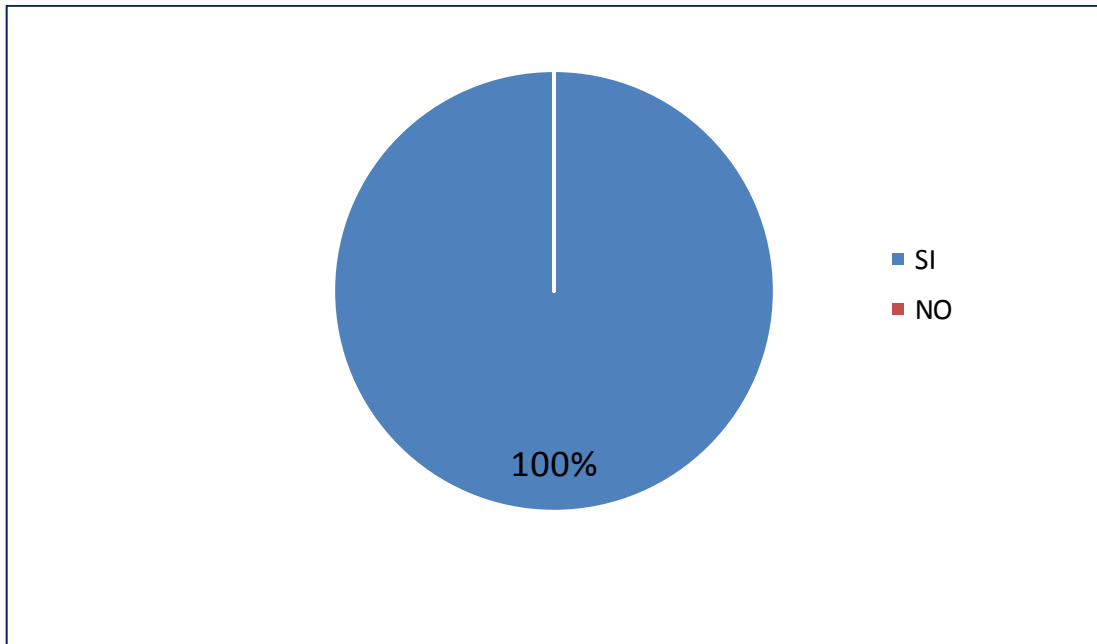
**Interpretación de cuadro y gráfico 13:**

Los resultados nos muestran que, 90% de los encuestados manifiestan que la auditoría administrativa es lo más importante en las empresas ferreteras y el 10% manifiesta que la auditoría administrativa no es lo más importante en las empresas ferreteras.

**Tabla 14. ¿Cree usted que la auditoría administrativa es un examen independiente, objetivo y confiable?**

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
No	0	0%
Si	6	100%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



**Fuente:** encuesta de opinión  
Elaboración propia

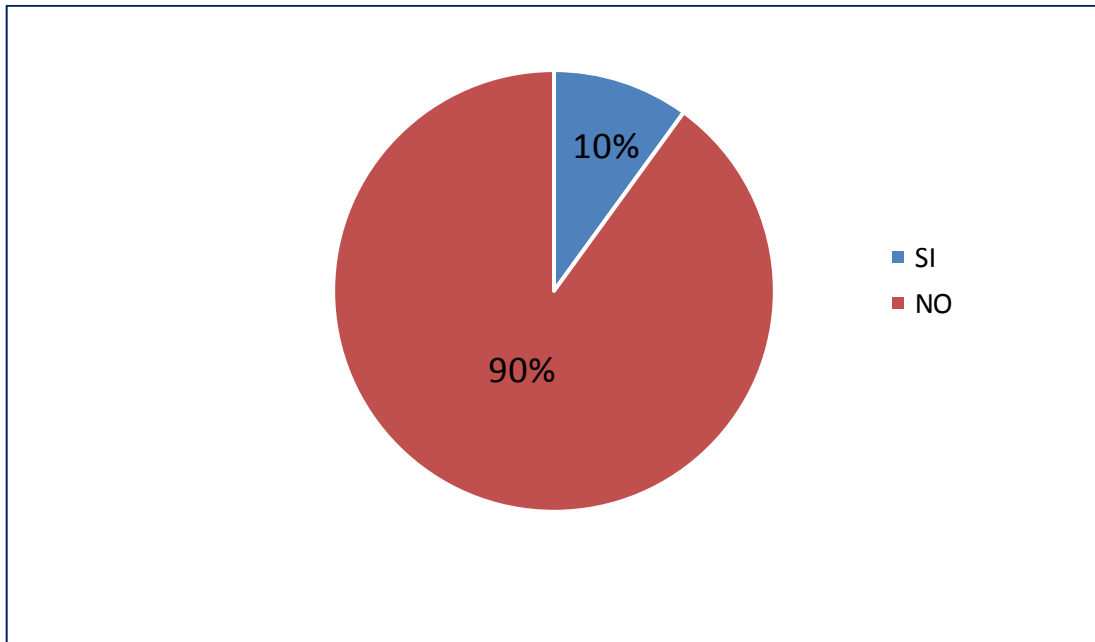
**Interpretación de cuadro y gráfico 14:**

Los resultados nos muestran que, 100% de los encuestados manifiestan que la auditoría administrativa es un examen independiente, objetivo y confiable y el 0% manifiesta que la auditoría administrativa no es un examen independiente, objetivo y confiable.

**Tabla 15. ¿La empresa ha sido sujeto de examen de algún tipo de auditoría?**

Alternativa	Sujetos	Porcentaje
No	5	90%
Si	1	10%
<b>Total</b>	6	100%

**Fuente:** Cuestionario aplicado a dueños de empresas ferreteras de régimen general del distrito Ayacucho.



Fuente: encuesta de opinión  
Elaboración propia

### **Interpretación de cuadro y gráfico 15:**

Los resultados nos muestran que, 10% de los encuestados manifiestan que sus empresas ferreteras ha sido sujeto de examen de algún tipo de auditoría y el 90% manifiesta que no han sido sujeto de examen de algún tipo de auditoría.

### **5.2. Análisis de resultados**

Se tienen resultados obtenidos a base de encuestas, las cuales nos ayudaran a interpretar y analizar los resultados, se muestra a continuación las preguntas realizadas:

#### **5.2.1. Respecto al objetivo específico 1**

De acuerdo con la encuesta realizada, del total de 100% de la muestra, el 90% de los encuestados manifiestan que es necesario implementar un programa anual de Auditoría administrativa, mientras el 10% menciona que no es importante un programa anual de auditoria administrativa. El cual nos indica que los encuestados tienen noción sobre lo que se lograría mediante la implementación de un programa anual de Auditoria administrativa en las empresas ferreteras, pues ya que ayudara a

su desarrollo, crecimiento y mejor desenvolvimiento. Por lo que podemos proponer medidas que contribuyan en el cumplimiento efectivo de los objetivos y metas trazados. Los resultados de la presente investigación tuvieron relación con:

**(Tapia, 2015)** En su tesis denominado “Evaluación de los procesos operativos y administrativos del área de recursos humanos y diseño de un sistema de Auditoría Administrativa para incrementar la efectividad del Restaurante Chiclayo SAC” 2013. Se concluyó: en los procesos del área de recursos humanos del restaurante existen riesgos y deficiencias que pueden originar el manejo de los procesos para los propios intereses de los encargados, que no se brinde un buen servicio al cliente por falta de retroalimentación y por el desconocimiento del reglamento de uso interno de la empresa, repercutiendo esto en el logro de los objetivos pre establecidos por la organización.

### **5.2.2. Respecto al objetivo específico 2**

De acuerdo con la encuesta realizada, el 100% de los encuestados manifiestan que sus empresas ferreteras necesitan la realización de la Auditoría administrativa y el 0% que no necesita su realización. El gran porcentaje manifiesta que si se requiere la realización de auditoría administrativa. Los resultados de la presente investigación tuvieron relación con: **(Vásquez, 2016)**. En su tesis denominado: “El control interno y auditoría administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “el constructor L & A” S.A.C. Huarmey, 2016.” Se concluyeron: De los resultados y análisis de resultados se concluye que la mayoría de los autores nacionales establecen que el control interno conjuntamente con la auditoría administrativa es considerado como una herramienta que promueve la eficiencia y asegura la efectividad en la gestión administrativa, basándose en la teoría del informe, pero no evidencian la influencia de control

interno en la gestión administrativa, pues no solo se trata de establecer objetivos y manuales de organización y procedimientos, sino de alcanzar las metas programadas, prevenir y minimizar riesgos o irregularidades, involucrando a las diferentes áreas de la empresa. Asimismo, la empresa servicios múltiples “El Constructor L & A.” S.A.C. de Huarney, no tiene implementado un sistema de técnicas de auditoría administrativa; por lo tanto, el control interno no está influyendo positivamente en la gestión administrativa de dicha empresa. Por tal motivo, se recomienda a la gerencia de la empresa, implementar formalmente el control interno y Auditoría administrativa en la misma.

### **5.2.3. Respecto al objetivo específico 3**

Los resultados nos muestran que, 90% de los encuestados manifiestan que la auditoría administrativa influye en la toma de decisiones dentro de la empresa ferretera y el 0% manifiesta que auditoría administrativa no influye en la toma de decisiones dentro de la empresa ferretera. Por lo tanto se considera que la auditoría administrativa será de gran utilidad y favorecerá a las empresas ferreteras de manera positiva para la toma de decisiones y así contribuir en su desarrollo. Los resultados de la presente investigación tuvieron relación con: **(Peña, 2014)**. Nos indica que un gran porcentaje considera que no cuentan con una política de auditoría administrativa para medir el nivel de rendimiento y desempeño. Por lo que podemos analizar los beneficios que otorga la auditoría administrativa como fuente de desarrollo en las empresas ferreteras del distrito de Ayacucho.

## VI. CONCLUSIONES

### a) **Objetivo específico 1**

Al realizar un análisis de los resultados se afirma que la auditoría administrativa en las empresas ferreteras no es utilizada como medidas que contribuyan en el cumplimiento efectivo de los objetivos y metas trazados por las empresas ferreteras, por lo que es factible proponer medidas que contribuyan en el cumplimiento efectivo de los objetivos y metas trazados por las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho.

### b) **Objetivo específico 2**

Al realizar un análisis de los resultados se afirma que para la toma de decisiones de las empresas ferreteras es factible identificar alternativas de crecimiento y desarrollo, lo cual se debe considerar la utilización de las herramientas de auditoría administrativa, pues nos ayudara a tener una mejor gestión empresarial.

### c) **Objetivo específico 3**

Al realizar un análisis de los resultados, los encuestados manifiestan que tienen desconocimiento acerca de la Auditoría Administrativa, por lo que debe evaluar y analizar los beneficios que otorga la auditoría administrativa como fuente de desarrollo para las empresas.

## **Aspectos complementarios**

### **Referencias bibliográficas**

- Alfaro. (2016). En su tesis denominada: “Los mecanismos del control interno administrativo y su impacto en los resultados de gestión de los restaurantes de la provincia de Ayabaca, año 2015.”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la ULADECH. Ayacucho - Perú.
- Andrade, S. (2006). Diccionario de la Economía. Lima: Editorial Andrade.
- Auditors), E. I. (2006). EE.UU: IIA The Institute of Internal Auditors.
- Benítez. (2015). Auditoría administrativa aplicada en la empresa “EJ Ingeniería Eléctrica Cia. Ltda” tesis previa a la obtención del título de ingeniera en contabilidad y auditoría, contadora pública autorizada. En la Universidad Central del Ecuador. Quito - Ecuador.
- Buris, L. B. (1982).
- Carrasco. (2017). Auditoria Interna y Gestión Administrativa de la empresa Credivargas, Pucallpa Perú 2016". . Pucallpa - Perú.
- Chuquiruna & Huamán. (2015). En su tesis denominada: “Auditoria administrativa como herramienta para evaluar la gestión de la empresa decórate S.R.L. de la ciudad de Trujillo periodo 2013”. Tesis para optar el título de Licenciado en Adm. en la Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo - Perú.
- Española, R. A. (s.f).
- Española, R. A. (s.f).
- Espino. (2014). Fundamentos de la Auditoria. Perú.
- Franklin, E. B. (2018). Libro de Auditoria Administrativa 2. edición. Mexico: Pearson Educación de México S.A. de C.V.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado , C., & Baptista Lucio, P. (2004). Metodología de la Investigación. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Icanaque & Neyra. (2016). “Auditoria administrativa como instrumento de control para la evaluación de los procesos de selección de personal del centro de gestión tributario – Chiclayo 2016”. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Señor de Sipá. Chiclayo - Perú.
- Kast, F. E. (1979).



- Marín & Sáenz. (2016). Auditoría Administrativa de la compañía SCG Ecuador de la ciudad de Guayaquil, período 2015”. Tesis para optar el grado de contador público autorizado. En la universidad de Guayaquil. Guayaquil - Ecuador.
- Mendivil. (2015). ELEMENTOS DE AUDITORIA 7° EDICION. Cengage Learning.
- Namay. (2016). “Los mecanismos de control interno administrativo de las instituciones educativas de educación básica regular estatales y su impacto en los resultados de gestión en el año 2015”. Tesis para optar el título profesional de Contador Público en la UNSCH. Ayacucho - Perú.
- Neyra, I. &. (2016). “Auditoría administrativa como instrumento de control para la evaluación de los procesos de selección de personal del centro de gestión tributario – Chiclayo 2016”. Tesis para optar el título profesional de contador público en la Universidad Señor de Sipá. Chiclayo - Perú.
- Peña, D. I. (2014). Auditoria Operacional, Administrativa. Chile: Dspace.uniandes.edit.
- RAE. (Actualización 2018). Real Academia española.
- Sotomayor. (2015). Auditoria Administrativa 1° edición. Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S. A. de C. V.
- Tapia, C. &. (2015). Evaluación de los procesos operativos y administrativos del área de recursos humanos y diseño de un sistema de Auditoria Administrativa para incrementar la efectividad del Restaurante Chiclayo SAC” 2013. Chiclayo - Perú.
- Vásquez. (2016). El control interno y auditoria administrativa de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa servicios múltiples “el constructor L & A” S.A.C. Huarney, 2016. Huarney - Perú.

Anexos  
Anexo N° 1



---

**UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES**  
**CHIMBOTE**

Cuestionario de la auditoría administrativa que incide en la toma de decisiones e influyen en el desarrollo de las empresas ferreteras en el distrito de Ayacucho 2015

La información que usted proporcionará será utilizada sólo con fines académicos y de investigación, por lo que se le agradece por su valiosa información y colaboración.

**Preguntas de Encuestas**

1. ¿Cree usted que es necesario implementar un programa anual de Auditoría administrativa en las empresas ferreteras?

Si

No

2. ¿La empresa ferretera cuenta con herramientas informáticas para prevenir posibles errores en las distintas áreas?

Si

No

3. ¿Ud. cree que la Auditoría Administrativa es favorable para la empresa ferretera?

Si

No

4. ¿La empresa cuenta con una política de Auditoría Administrativa para medir el nivel de rendimiento?

Si

No

5. ¿La empresa cuenta con herramientas de auditoría administrativa?

Si

No

6. ¿Considera necesaria la realización de una Auditoría Administrativa en la empresa?

Si

No

7. ¿Tiene conocimiento sobre las ventajas de elaborar una Auditoría Administrativa?

Si

No

8. ¿Cree usted que la supervisión durante el proceso de la Auditoría administrativa es importante?

Si

No

9. ¿La empresa cuenta con una política de Auditoría Administrativa para medir el nivel de desempeño?

Si

No

10. ¿Cree que sería factible realizar auditoría administrativa?

Si

No

11. ¿Cree que la auditoría administrativa influenciaría en la toma de decisiones dentro de la empresa ferretera?

Si

No

12. ¿Cree usted que por falta de auditoría administrativa no se desarrolle su empresa ferretera?

Si

No

13. ¿Cree usted que la auditoría administrativa es lo más importante en las empresas ferreteras?

Si

No

14. ¿Cree usted que la auditoría administrativa es un examen independiente, objetivo y confiable?

Si

No

15. ¿La empresa ha sido sujeto de examen de algún tipo de auditoría?

Si

No

**Gracias por su colaboración**

## Anexo 2

### Mapa Del Departamento De Ayacucho



## Mapa Del Distrito de Ayacucho



### Anexo N° 3

#### Glosario de términos teóricos o técnicos.

- ✓ **Auditoría.** - Evaluación de una empresa o una entidad, realizada por un auditor, en un determinado ejercicio.
- ✓ **Auditoría Administrativa.-** Modalidad de auditoría con la que se pretende verificar la consecución de los resultados esperados de la gestión realizada por los diferentes servicios de una empresa, así como el grado de cumplimiento de los objetivos marcados.
- ✓ **Control.-** Examen u observación cuidadosa que sirve para hacer una comprobación.
- ✓ **Gestión Estratégica.-** Método que integra pronósticos a corto plazo con la gestión diaria. Goza de gran popularidad en la actualidad y muy utilizado en el ámbito empresarial.
- ✓ **Herramientas informáticas.-** son programas, aplicaciones o simplemente instrucciones usadas para efectuar otras tareas de modo más sencillo. En un sentido amplio del término, podemos decir que una herramienta es cualquier programa o instrucción que facilita una tarea, pero también podríamos hablar del hardware o accesorios como herramientas.
- ✓ **Investigación.-** es considerada una actividad humana orientada a la obtención de nuevos conocimientos y su aplicación para la solución a problemas o interrogantes de carácter científico.
- ✓ **Normativa.-** Es la agrupación de normas que son plausibles de ser aplicadas a instancias de una determinada actividad o asunto.
- ✓ **Organizaciones.-** son estructuras sociales diseñadas para lograr metas o leyes por medio de los organismos humanos o de la gestión del talento humano y de otro tipo. Compuestas por subsistemas que cumplen funciones especializadas
- ✓ **Política.-** es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal.
- ✓ **Presupuesto.-** Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado período de tiempo.

**Anexo N° 4**

**Relación de empresas ferreteras acogidas al régimen general en el distrito de Ayacucho.**

<b>N°</b>	<b>RAZON SOCIAL</b>	<b>RUC</b>
1	FERRETERÍA Y REPRESENTACIONES UNIÓN E.I.R.L.	20287303492
2	A & C CONSULTORES Y MULTISERVICIOS S.A.C.	20494442141
3	INVERSIONES & CONTRUCCIONES SAM S.A.C.	20600707486
4	SOLUCIONES INTEGRALES “LUROS” E.I.R.L.	20600389255
5	YAKUSA INGENIEROS CONTRATISTAS GENERALES S.A.C.	20574791911
6	MULTISERVICIOS JHOSCAR S.R.L.	20574701351

Anexo N° 5

Fotografías





