



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**AUDITORÍA OPERATIVA COMO INSTRUMENTO DE
GESTION PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD
EMPRESARIAL EN EL SECTOR HOTELERO DE LIMA
METROPOLITANA, AÑO 2018**

**PRESENTADO POR
BRENDA REAL RUIZ**

**TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADORA PÚBLICA**

LIMA – PERÚ

2020



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD
SAN MARTÍN DE PORRES

FACULTAD DE
CIENCIAS CONTABLES
ECONÓMICAS Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

**“AUDITORÍA OPERATIVA COMO INSTRUMENTO DE GESTION PARA
MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN EL SECTOR
HOTELERO DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2018”**

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADORA PÚBLICA**

PRESENTADO POR

REAL RUIZ, BRENDA

LIMA - PERÚ

2020

**“AUDITORÍA OPERATIVA COMO INSTRUMENTO DE GESTION PARA
MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN EL SECTOR
HOTELERO DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2018”**

DEDICATORIA

A Dios, a nuestros padres quienes nos dieron la vida, educación, apoyo moral y económico, pero más que todo, consejos para no desistir. A nuestra asesora Luz María Galindo, por su apoyo en la revisión y estructura del trabajo de investigación. A nuestros compañeros de estudio y amigos, quienes sin su ayuda hubiera podido realizar esta tesis.

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento especial a la Universidad de San Martín de Porres por habernos acogido en sus aulas durante cinco años, a nuestros profesores de pregrado, quienes con su apoyo hicieron posible la culminación del trabajo de investigación.

INDICE	
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS	i
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
INTRODUCCION	ix
CAPÍTULO I	9
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	9
1.1 Descripción de la situación problemática.....	9
1.2 Formulación del problema.....	11
1.2.1 Problema Principal	11
1.2.2 Problemas Específicos	11
1.3 Objetivos de la Investigación.....	12
1.3.1 Objetivo Principal.....	12
1.3.2. Objetivos Específicos	12
1.4 Justificación de la investigación.....	12
1.5 Limitaciones del estudio.....	13
1.6 Viabilidad de la Investigación.....	13
CAPÍTULO II.....	14
2.1 Antecedentes de la investigación	14
2.1.1. Antecedentes internacionales	14
2.1.2. Antecedentes nacionales	17
2.2. Bases Teóricas	20
2.3. Términos Técnicos	33
2.4. Formulación de hipótesis	38
2.4.1. Hipótesis Principal	38
2.4.2. Hipótesis Específicas	38
2.5. Operacionalización de variables.....	39
CAPÍTULO III.....	41
3.1. Diseño metodológico	41
3.2. Población y muestra	43
3.3. Técnicas de recolección de datos	44
3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.....	45
3.5. Aspectos éticos	45

CAPÍTULO IV.....	47
RESULTADOS.....	47
4.1. Resultados de la encuesta.....	47
4.2. Análisis de fiabilidad	60
CAPITULO V.....	61
5.1. Discusión	61
5.2. Conclusiones.....	62
5.3. Recomendaciones.....	63
FUENTES DE INFORMACIÓN	65
ANEXOS.....	71
ANEXO N° 01.....	72
MATRIZ DE CONSISTENCIA	72
ANEXO N° 02.....	73
ENCUESTA.....	73

RESUMEN

El trabajo de investigación titulado “Auditoría operativa como instrumento de gestión para mejorar la competitividad empresarial en el sector hotelero de lima metropolitana, año 2018”, tiene como objetivo principal establecer si la Auditoría Operativa serviría como instrumento de gestión en la competitividad empresarial en el sector investigado.

Asimismo, el tipo de investigación fue considerado un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo, porque busca especificar las propiedades, características y rasgos importantes del tema en análisis. También porque se analizarán los resultados de la aplicación de las encuestas a las personas seleccionadas, las cuales en esta investigación serían los administradores del sector hotelero.

Los resultados de la presente investigación y el contraste de hipótesis mostraron hallazgos importantes como, la influencia significativa del control interno en el diseño de un Plan de Acción, esto quiere decir que sirve de gran apoyo para el cumplimiento de los objetivos planteados en el planeamiento estratégico. A su vez, se estableció que los sistemas de información, apoyado en tecnologías de información y comunicación, brindan información relevante para la elaboración del Informe de Auditoría. Asimismo, se menciona que el desempeño organizacional mantiene gran relación con la productividad para el mejoramiento de la competitividad empresarial en el sector hotelero.

Finalmente, la investigación realizada servirá como antecedente para el desarrollo de temas similares de investigación relacionados con la auditoría operativa como instrumento de gestión para el mejoramiento de la competitividad empresarial en el sector hotelero de Lima Metropolitana.

Palabras clave: Auditoría operativa y competitividad empresarial

ABSTRACT

The work of investigation titled “Operational audit as a management instrument to improve business competitiveness in the hotel sector of Lima, year 2018” is mainly aimed at establishing whether the Operational Audit would serve as a management instrument in business competitiveness in the investigated sector.

Additionally, the type of research was considered a descriptive study with a quantitative approach, because it seeks to specify the properties, characteristics and important features of the subject under analysis. Also, because the results of the application of the surveys to the selected people will be analyzed, which in this investigation would be the administrators of the hotel sector.

The results of the present investigation and the hypothesis contrast showed important findings such as the significant influence of the internal control in the design of an Action Plan, this means that it serves as a great support for the fulfillment of the objectives set in the strategic planning. In turn, it was established that information systems, supported by information and communication technologies, provide relevant information for the preparation of the Audit Report. In the same way, it is mentioned that organizational performance maintains a strong relationship with productivity for the improvement of business competitiveness in the hotel sector.

Finally, the research carried out will serve as a background for the development of similar research topics related to operational auditing as a management instrument for the improvement of business competitiveness in the hotel sector of Metropolitan Lima.

Keywords: Operational audit and business competitiveness

INTRODUCCION

A lo largo de los años el sector hotelero ha tenido un mayor crecimiento esto debido a que muchos extranjeros eligen el Perú como país para vacacionar, ello ocasionó la creación de miles de hoteles, esto con la finalidad de poder cubrir la demanda.

Esto siendo positivo para el país ya que contribuye a su crecimiento, pero al existir tantos hoteles en nuestro país, la competencia ha ido aumentando, para lo cual es importante que las empresas busquen alternativas, ya sea empleando estrategias o distintos mecanismos que les ayude a permanecer y sobresalir de la competencia existente.

Para ello consideramos importante el empleo de la auditoria operativa que es una evaluación independiente de la gestión de las entidades mediante los controles en un periodo determinado, cuyos resultados utiliza a la administración en decisiones importantes, cumpliendo los procedimientos, técnicas y normas de auditoría, ello para mejorar su competitividad y puedan ser superiores a su competencia.

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se organizó y presentó según los lineamientos de presentación que nuestra Universidad tiene como normas, de la siguiente manera:

Primer capítulo: Se plantea la descripción de la realidad problemática, formulación de los problemas; los objetivos de la investigación, la justificación de la investigación, las limitaciones y la viabilidad del estudio.

Segundo capítulo: Se abordado el marco teórico, los antecedentes de la investigación, las bases teóricas de las variables en estudio, definiciones de términos técnicos, formulación de hipótesis y finalmente la operacionalización de variables.

Tercer Capítulo: Se aprecia la metodología utilizada como el diseño de la investigación, población y muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento y análisis de la información y los aspectos éticos.

Cuarto capítulo: en este capítulo se plasman los resultados del trabajo de campo que son las encuestas, el contraste de hipótesis.

Quinto capítulo: contiene la discusión, las conclusiones y recomendaciones que establecieron aportes importantes al trabajo de investigación.

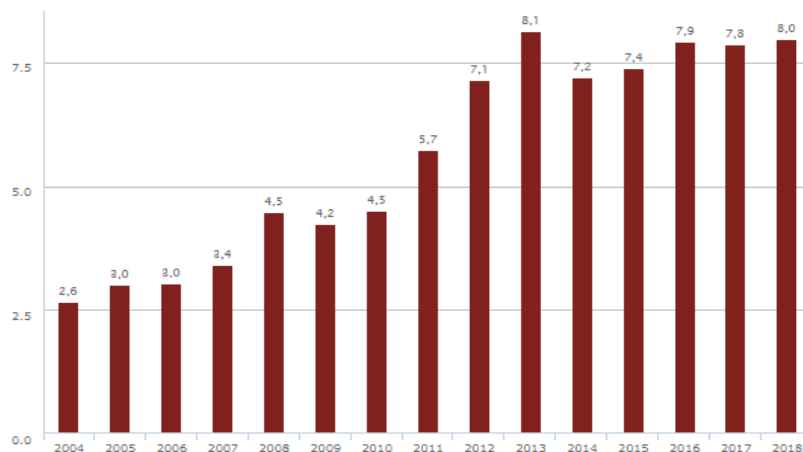
Finalmente se presentan los anexos.

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la situación problemática

La llegada de millones de extranjeros a nuestro país ha generado que empresas quieran invertir en este rubro, por ello en los últimos años, en el Perú se ha incrementado la creación de hoteles en 10% anualmente, según el estudio “Análisis Hotels & Tourism Advisors”, elaborado para la Sociedad Hoteles del Perú. Asimismo, debido al crecimiento del turismo, la inversión hacia el 2016 para la creación de hoteles fue de US\$ 600 millones, y se espera que hacia el 2021 se pueda lograr la inversión de US\$1,141 millones con la ejecución de 62 nuevos hoteles. (El Comercio, 2016).

Arribo de visitantes extranjeros



Fuente: Mincetur.

Considerando la entrada de millones de extranjeros, fue necesaria la creación de miles de hoteles para que de esta manera se pueda cubrir la demanda.

A su vez, el Perú es el tercer país sudamericano con una capacidad hotelera considerable para atraer visitantes, de tal manera se promueve el turismo, ya que tal como se ha visto, ha influenciado en el crecimiento del sector hotelero en la última década, el cual ha sido acelerado, y por ello se exige mayor responsabilidad al sector en mención.

Según La Agencia Peruana de Noticias Andina (2019) señala que “Casi el 80% de personas que trabajan en el sector no reciben ningún tipo de capacitación, trabajan de manera empírica. Es un sector de servicios donde todo importa e impacta, desde cómo tiendes las camas, hasta cómo sirves la mesa y todo eso se capacita”

Lo expuesto anteriormente, es una realidad en muchas de las empresas de dicho sector en nuestro país, lo cual dificulta poder lograr altos niveles de productividad, así como también la utilización y aprovechamiento adecuado de recursos que la empresa emplea en cada uno de sus procesos.

Además, según el INEI (2009) nos informa que “Las agencias de viaje (CLASE CIIU 6304) son las que lideran en compras y ventas por internet, alcanzando porcentajes de 73.5% y 79.4% respectivamente; seguido por la actividad servicios de hospedaje (CLASE CIIU 5510) con 57.1% y 62.3 % en los negocios de compra y venta por internet o comercio electrónico”.

Tal como se señala, la aplicación de sistemas de información apoyadas en las tecnologías de información y comunicación han tomado un papel vital, en la mayoría de los negocios con tendencias a crecimiento nacional e internacional, y el sector hotelero no ha sido ajeno a esta realidad, ya que al contar con estas nuevas tecnologías han podido utilizarlo como una ventaja competitiva frente a sus similares.

Después de haber descrito la problemática relacionada con el tema, a continuación, con fines metodológicos fue delimitada en los siguientes aspectos:

a. Delimitación espacial

El ámbito donde se desarrollará la investigación son los hoteles de tres estrellas del sector hotelero en Lima Metropolitana.

b. Delimitación temporal

El período que comprenderá el estudio corresponde del mes de enero a diciembre del año 2018.

c. Delimitación social

Las técnicas de recojo de información se aplicarán a los administradores de los hoteles tres estrellas del sector hotelero.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema Principal

¿De qué manera la Auditoria Operativa servirá como instrumento de gestión para mejorar la competitividad empresarial en el sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018?

1.2.2 Problemas Específicos

- a. ¿Cómo influye el control interno en el planeamiento estratégico de las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018?

- b. ¿Cuál es la relación del informe de Auditoría sobre los sistemas de información de las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018?

- c. ¿En qué medida el desempeño organizacional influye en la productividad de las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo Principal

Establecer de qué manera la Auditoria Operativa servirá como instrumento de gestión en la competitividad empresarial en el sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar la influencia del control interno en el planeamiento estratégico en las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018.
- b. Analizar la relación del Informe de Auditoría sobre los sistemas de información en las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018.
- c. Establecer en qué medida el desempeño organizacional influye en la productividad de las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018.

1.4 Justificación de la investigación

En los últimos años, el crecimiento del sector hotelero ha sido significativo debido al mayor flujo de turistas en el país. Las empresas pertenecientes al sector en estudio han tenido que buscar resaltar en el mercado, debido a la gran competitividad que se está dando en el sector. Es por ello que, la

investigación planteada resulta importante ya que brinda conocimientos de la participación de la Auditoria Operativa como un instrumento de gestión para así poder mejorar la competitividad de las empresas del sector hotelero y lograr un mejor posicionamiento en el mercado, asimismo determinar a través de la auditoría diferentes deficiencias, problemas o debilidades que se presentan en los procesos de las empresas. Esta investigación resulta útil para aquellas empresas del sector hotelero para que de esta manera logren mejorar su competitividad empresarial.

1.5 Limitaciones del estudio

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación existe carencia de material bibliográfico de carácter específico con relación a la primera variable. Sin embargo, dicha limitación no genera la imposibilidad de la continuación de la investigación.

1.6 Viabilidad de la Investigación

Se cuenta con los recursos financieros necesarios, así mismo con apoyo externo de asesores que facilitan esta investigación, además de contar con útiles y materiales de estudio, así también se cuenta con acceso a computadoras lo cual facilita la obtención de mayor información, y, por último, se dispone del tiempo necesario para efectuar las investigaciones respectivas. Por todo lo expuesto, esta investigación resulta viable.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Al efectuar una extensa exploración y comprobación a nivel pre y postgrado de las Facultades de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de las universidades, respecto a trabajos de investigación que guarden estrecha relación con el título **“AUDITORÍA OPERATIVA: INSTRUMENTO DE GESTION PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN EL SECTOR HOTELERO DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2018”**, se tienen los siguientes:

a) Choez, D. (2017). **Auditoria operativa a los procesos contables y su presentación en los estados financieros**. Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría Universidad Laica Vicente Roca Fuerte de Guayaquil. El presente proyecto de investigación enfocado en la realización de una auditoría operativa a la empresa Tecnofluido S.A. tiene el objeto de analizar los procesos contables y evaluar el control interno aplicado a las áreas de la empresa con el fin de determinar su incidencia en la presentación razonable de los estados financieros. La auditoría como tal es reconocida como la última fase del proceso contable y consiste en la verificación de la información financiera y en la actualidad tiene varios campos de aplicación debido a la diversidad de compañías y sus necesidades. En lo que respecta a la auditoría operativa, ésta es una valiosa herramienta de gestión que permite detectar falencias en los procesos y controles que posee una entidad, de tal manera que la administración puede mejorar su gestión y tomar decisiones de forma oportuna con información financiera confiable lo que ayuda a alcanzar los objetivos propuestos con eficiencia.

Con la investigación realizada se determinó que los estados financieros presentan razonablemente sus saldos ya que las diferencias detectadas no son significativas; sin embargo, con la normativa adecuada se puede mejorar los procesos actuales y aumentar la productividad de la empresa con la toma de decisiones oportuna, la cual al momento no es confiable debido a los ajustes y reclasificaciones que deben efectuarse.

b) Aguirre, A. (2016) **Auditoría operativa para el mejoramiento de los procesos de una compañía anónima dedicada a servicios médicos solidarios. Caso: Laboratorio ABC**. Tesis de Grado de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. La auditoría inicialmente se encarga de revisar las anotaciones contables de un negocio, y se le otorgaba una importancia fundamental a los aspectos matemáticos de la contabilidad, también detectaba fraudes y malversación de fondos. De aquí la auditoría operativa surge como necesidad de evaluar las decisiones adoptadas en los distintos niveles jerárquicos respecto de los objetivos, políticas,

planes, estructuras, presupuesto, canales de comunicación, sistemas de información, procedimientos, controles ejercidos, etc. A través de esta auditoría operativa se pudo conocer algunas de las causas de los riesgos que causan el incumplimiento de lograr los objetivos planeados por la alta gerencia. Los directores de cada área auditada: clínico, genética molecular, medicina general y financiera necesitan conocer objetivamente de qué forma se están cumpliendo los objetivos de dichas áreas y de toda la organización conociendo como se utilizan los recursos de las mismas. Finalmente se realizó la matriz de amenazas principales y secundarias de las áreas auditadas de la organización con sus respectivas sugerencias de mejoramiento continuo de las mismas, y el seguimiento respectivo se realizan con el apoyo del personal de auditoría interna de la organización, ya que la alta gerencia será quien otorgue los recursos económicos respectivos para la correcta aplicación de las sugerencias emitidas por el investigador.

Después de la revisión efectuada, se concluye que se está cumpliendo con los procedimientos y las políticas establecidas para este proceso de Cuentas por Cobrar. Sin embargo se realizaron algunas observaciones que se deberían aplicar por parte de los responsables de este proceso.

- c) Marcillo, L. (2012). ***Auditoría operativa al componente del talento humano en la compañía Agrosemilla s.a del cantón Mocache.*** Tesis de Grado de la Universidad Técnica Estatal De Quevedo, Ecuador. Se ha desarrollado el examen de Auditoría Operativa para el talento humano en la Empresa Agrosemilla S.A., Provincia Los Ríos durante el período 2010, con el fin de establecer oportunidades de mejora y alcanzar la misión empresarial. Para la presente se aplicaron técnicas de investigación como la observación y análisis de documentos, a través de las cuales se pudo recopilar información necesaria para la auditoría. Para el análisis de dicha información se utilizaron instrumentos como la aplicación de cuestionarios de control interno y flujograma. Además para los dos primeros capítulos se utilizaron métodos bibliográficos, tecnológicos y gráficos. También se efectuó un programa de auditoría, donde se establecieron procedimientos

para medir las operaciones de la empresa, con fin de determinar hallazgos y dar solución a los problemas encontrados, con la ayuda de varias técnicas de investigación, paso a paso se llevó a cabo el levantamiento de información pertinente. La propuesta del examen de Auditoría Operativa a los macro procesos para el talento humano en la Empresa Agrosemilla S.A., es evaluar la misión empresarial la misma que se basa en buscar la satisfacción de los clientes ya que ellos son el pilar fundamental de cualquier empresa, por lo cual se enfocó en evaluar al técnico de la compañía, tomando en cuenta que él realiza las operaciones básicas de la empresa.

Es por ello que se recomienda poner atención en dichos hallazgos para que en el futuro éstos no originen un impacto en sus operaciones, las mismas que se encuentran en el informe de auditoría emitido.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Al efectuar una extensa exploración y comprobación a nivel pre y postgrado de las Facultades de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de las universidades, respecto a trabajos de investigación que guarden estrecha relación con el título **“AUDITORÍA OPERATIVA: INSTRUMENTO DE GESTION PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN EL SECTOR HOTELERO DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2018”**, se tienen los siguientes:

- a) Huamán, R. (2014) ***Los Efectos de la Auditoría Operativa en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A.*** Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres. Aborda el estudio de los efectos que puede tener la aplicación efectiva y oportuna de una auditoría operativa con la finalidad de optimizar y mejorar los resultados de gestión en la empresa Petróleos del Perú S.A. (PETROPERU S.A.). Esta institución es el principal proveedor de combustibles en el país y siempre ha sido objeto de muchos cuestionamientos sobre su gestión,

manejo y resultados por lo que consideramos importante que revisar y analizar las cuentas operativas y financieras de esta institución permitirán esclarecer muchos temas o dudas sobre su manejo y mejorar los resultados de gestión.

Las conclusiones a las que se llegó del estudio son que se pudo determinar que la auditoría operativa incide favorablemente en la mejora de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A.; debido a que se detectan a tiempo los errores que pueden estarse cometiendo en las diversas operaciones (financieras, contables, de procesos, etcétera); y a su vez se logró establecer que la auditoría operativa contribuye con la optimización de la gestión de la empresa Petróleos del Perú S.A., con la finalidad de reducir los errores que cometen los empleados y ejecutivos durante su trabajo ya sea en forma intencional o no.

- b) Zavaleta, J. (2018). ***La Auditoría Operativa Incide en el Desarrollo Empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el 2018.*** Tesis de grado, Universidad Peruana de las Américas. Tiene como objetivo ejecutar la Auditoría Operativa mediante un examen sistemático al control interno del área de logística para determinar el nivel de eficiencia en sus procedimientos y cumplimientos de las políticas de la empresa, para así poder determinar la incidencia en el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C. En el presente estudio se utilizó la investigación descriptiva debido a que esta investigación busca describir los métodos y procedimientos para realizar una auditoría operativa para el desarrollo empresarial de Wari Inversiones S.A.C. en el año 2018. La investigación corresponde a un diseño descriptivo simple, porque no recurre a la manipulación de alguna de las variables en estudio (Auditoría Operativa y Desarrollo Empresarial), sino que éstas se analizan tal y como suceden en la realidad. Para la realización de esta investigación se trabajó con el 100% de la población que corresponde a 15 trabajadores que pertenecen a la empresa Wari Inversiones S.A.C. La técnica de investigación que se utilizó es la encuesta y el instrumento que se aplicó fue el cuestionario. Los resultados obtenidos se observan que el 46.67%

de los trabajadores respondieron definitivamente sí, que es de suma importancia la planificación en la auditoría operativa ya que así se llevara un buen control en el área de logística, mientras el 20% manifestaron probablemente sí, el 20% indicaron indeciso y el 13.33% indicaron probablemente no.

Las conclusiones a las que se llegó del estudio son que el área de logística no tenía un control interno, ya que no cumplían con el flujo de procesos establecidos, y el personal contratado no era de carrera; debido a ello, existe un riesgo operativo que ha generado pérdidas financieras y económicas, impidiendo obtener el crecimiento económico.

- c) Cunya, D. & Guerrero, F. (2017). ***Auditoría operativa a Rizzo Hotel*** Tesis de grado, Universidad de Piura. El trabajo de investigación evalúa los controles internos en el "Rizzo Hotel" (Chiclayo, Perú) para proponer una serie de mejoras con la finalidad de reducir la probabilidad de riesgo en esta empresa. Para ello, se hace una revisión de los controles internos formales -identificándose los informales-, por lo que se desarrolla un conjunto de mecanismos de control que ayuden a mejorar los procesos y que salvaguarden los activos de la empresa, permitiendo agregar valor y mejorar el servicio del hotel. En la búsqueda de nuevos mecanismos de control, se recopiló la información de diferentes fuentes, de tal manera que se definen conceptos relevantes como auditoría operativa, generales, planeamiento, organización, ejecución, entorno de control, evaluación de riesgos, etc., de cinco áreas: Gerencia General, Área de administración, Área de recepción, Área de limpieza y mantenimiento y Área de restaurante.

Las conclusiones a las que se llegó del estudio son que en la Gerencia General no hay permanencia perenne en las instalaciones, mientras que en el Área de Administración no se cuenta con un Kardex para llevar el control de inventarios; en el Área de recepción no se cuenta con lineamientos establecidos en un Manual de Procedimientos; y por

último, en el Área de Mantenimiento y Limpieza, se desconoce la cantidad del consumo de materiales e insumos de limpieza.

2.2. Bases Teóricas

2.1.1 Auditoría Operativa

2.1.1.1 Marco Conceptual

Para el desarrollo de nuestra investigación, hemos considerado las teorías planteadas por autores eruditos en el tema, tales como:

FRANKLIN (2007), en su Libro “Auditoría Administrativa: Gestión Estratégica del cambio” nos indica que “La auditoría administrativa es una herramienta, producto de la necesidad de la administración de examinar o evaluar el desempeño de la organización y vislumbrar oportunidades de mejora para convertirlas en una ventaja competitiva”.

LÓPEZ (1986) en la “Revista Española de Financiación y Contabilidad” nos señala en relación a la Auditoría Operativa que: “cualquier trabajo profesional bajo esta denominación supone la emisión de una opinión calificada acerca de los diversos aspectos organizativos, administrativos y gestión de la entidad auditada, en base a una serie de principios y normas generalmente aceptados”.

Asimismo, SOTO (2015) en su texto universitario “Compilado de Auditoría Operativa y de Servicios” nos hace referencia que la Auditoría Operativa “Es el examen y/o evaluación independiente de la gestión de las entidades mediante los controles en un periodo determinado, cuyos resultados utiliza a la administración en decisiones importantes, cumpliendo los procedimientos, técnicas y normas de auditoría”.

Tal y como se menciona, la Auditoría Operativa, o a veces llamada Auditoría Administrativa, sirve como apoyo a la gestión de las empresas, debido a que tras un examen riguroso de dicha gestión sirve para evaluar el cumplimiento de las políticas implementadas para alcanzar los objetivos planteados por la Gerencia.

A su vez, hay que considerar que los factores a evaluar en el trabajo de Auditoría operativa son todos aquellos que tengan incidencia en la gestión de la empresa, entre ellos:

1. Lo adecuado de la organización,
2. La existencia de objetivos y planes coherentes y realistas,
3. La existencia de políticas adecuadas,
4. El cumplimiento de las políticas establecidas,
5. La fiabilidad de los controles establecidos,
6. La existencia de métodos homogéneos y actuales de operación y la eficiencia de los mismos.
7. La utilización adecuada de recursos (Fraile et al. 1986).

Objetivos de la Auditoría Operativa

DIAZ (2012) en su texto presentado a la Corporación Unificada de Educación Superior, nos señala que “La Auditoría Operativa observa, recopila, analiza y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, dependiendo el área donde se realiza la auditoría, poniendo énfasis en el grado de efectividad y eficiencia con que se han utilizado los recursos, tanto materiales como financieros mediante modificación de políticas, controles operativos y acciones correctivas.”

Características de la Auditoría Operativa

Algunas de las características de la Auditoría Operativa son:

- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la Organización.

- Ayuda a la Administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.
- De acuerdo a las circunstancias, puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- Debe ser hecha por un grupo multidisciplinario donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.

Necesidad de la Auditoría Operativa

DIAZ (2012) en su texto presentado a la Corporación Unificada de Educación Superior, nos hace referencia que “Por Competencia; para que una empresa pueda ser competitiva en el ámbito comercial debe hacerse una auditoría más específica para que pueda ubicar o detectar sus habilidades y amenazas y así estas poderlas superar mediante la información del auditor indicando recomendaciones y así hacer que esta empresa tenga muchas oportunidades y sea competente frente a las otras empresas y tenga una fortaleza para satisfacer sus necesidades individuales”.

Es así que, la Auditoría Operativa abarca la evaluación de las distintas áreas de la empresa, pero si se necesita saber el grado de competitividad empresarial que puede alcanzar, entonces solo deberá centrarse en algunas áreas en específico, para poder detectar que procesos y procedimientos implementados pueden mejorar.

En relación al auge hotelero, al haber más competencia en el mercado, se debe poner mayor énfasis a diversos problemas externos como también problemas internos que se presentan a

causa de los malos manejos dentro de la organización por lo cual se considera que podría ser conveniente el empleo de la auditoría operativa, la cual deberá enfocarse en el control interno desarrollado dentro de la empresa, asimismo si los recursos que posee la empresa están siendo utilizados de manera eficiente y eficaz, y si el desempeño organizacional es el más adecuado para el logro de los objetivos planteados

Los hoteles al ser una empresa de servicios se deberán enfocar mayormente en las siguientes áreas, para un mejor control:

- Director de Habitaciones
- Director de Restaurante
- Director de Marketing

El Control en la Empresa

Asimismo, FRANKLIN (2007), nos dice en su Libro “Auditoría Administrativa: Gestión Estratégica del cambio” que “El control Interno operacional es también denominado control interno administrativo y establece responsabilidad fundamental de la dirección de una Empresa en gerenciarla, con la finalidad de obtener utilidades mayores o rentabilidad y en el caso de una entidad que no persigue fines lucrativos será para lograr el mejor uso posible de los recursos en bien de los usuarios quienes la integran”.

Siguiendo con el estudio del Control Interno, RFRANKLIN (2007), nos dice en su Libro “Auditoría Administrativa: Gestión Estratégica del cambio” que “Estudiará y evaluará el sistema de control interno de la empresa o entidad tomando como base para la determinación del alcance de los exámenes que deben efectuarse, señalando que áreas, oficinas, procedimientos, volumen de personal, actividades, se auditarán. El sistema adecuado de control interno es de responsabilidad de los gerentes de la organización. Para hacer el estudio de tal sistema, el auditor tiene que revisar el plan de

organización tanto en la teoría como en la práctica evaluando su efectividad y solidez”.

Tal como es sabido, si se evaluará el control interno de la empresa, se deberá conocer los componentes del COSO i, los cuales se agrupan de acuerdo a los procesos administrativos, según lo señalado a continuación:

- Ambiente de Control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Supervisión y Seguimiento

Estándares de desempeño en la empresa

CUELLAR en su lectura de Auditoría para la Universidad del Cauca nos dice que “Otros de los elementos requeridos por la auditoría operacional en materia de eficiencia es la necesidad de identificar o establecer estándares de desempeño o medidas de comparación, contra los cuales confrontar la relación entre las metas logradas (eficacia o efectividad) y los costos invertidos para lograrlas (economía o economicidad)”.

Para poder realizar el análisis de desempeño organizacional se deberá realizar una autoevaluación, estudiando las siguientes etapas:

- Motivación Organizacional: Es aquella aptitud para lograr motivar a su talento humano para lograr sus metas, siguiendo la visión y misión de la organización, así como su cultura, valores y sistemas de incentivos.
- Capacidad Organizacional: Es la dotación de recursos por parte de la organización, tales como: capital humano, físico y

financiero, así como los procesos y sistemas para la gestión de dichos recursos.

- Entorno Externo: Son aquellos factores externos que benefician o perjudican el desempeño de una organización, como, por ejemplo: el ordenamiento político, situación económica, normas socioculturales, asimismo el grado de relación que se haya establecido con otras organizaciones.

Informe de Auditoría Operativa

OCHOA (2013) en su Manual Auto informativo Auditoría Operativa” en relación al Informe de Auditoría Operativa, nos indica que “Estos resultados hablarán en términos generales sobre las deficiencias y/o aciertos encontrados en la Administración general del departamento, división o empresa. Una vez planteado esto se harán las recomendaciones pertinentes al respecto, también en términos generales”

Algunos de los asuntos que se podrían tratar en dicho informe son:

- Las deficiencias y/o aciertos encontrados en la planeación.
- Las deficiencias y/o aciertos encontrados en la organización.
- Las deficiencias y/o aciertos encontrados en la dirección.
- Las deficiencias y/o aciertos encontrados en el control.

2.1.2 Competitividad Empresarial

2.1.2.1 Marco Conceptual

REIG (2007) en su libro Competitividad, crecimiento y capitalización de las regiones españolas nos dice “La competitividad es un concepto bien definido en relación con el mundo de las empresas, ya que puede entenderse como la capacidad de mantener o aumentar su rentabilidad en las condiciones que prevalecen en el mercado. El hecho de que la ganancia

de cuota de mercado, por parte de una empresa, deba ser necesariamente a costa de las demás empresas que operan en el mismo sector otorga a la idea de competitividad empresarial la connotación habitual de rivalidad en el logro de unos determinados resultados económicos”

RUBIO Y BAZ (2004), en su libro *El Poder de la Competitividad* nos informa que: “La competitividad tiene dos dimensiones, la del ámbito interno de las empresas y la del entorno en el que se encuentran. En el ámbito interno, las empresas compiten en función de los productos o servicios que elaboran y cuyo éxito depende de la eficiencia de sus procesos productivos (lo que incluye tecnología, personal y capital), la calidad de sus productos y el precio de los mismos”

El sector hotelero ha ido creciendo debido a la mayor afluencia de personas que visitan nuestro país por lo cual las empresas se han interesado en poder invertir en el sector, por ello para el año 2018 se ha incrementado la creación hoteles en nuestro lo cual genera mayor competitividad asimismo que las empresas de este sector busquen dar un valor agregado a dicho servicio para no perder clientes.

GUIBERT (2009) en su libro *Responsabilidad Social Empresarial: Competitividad y casos de buenas prácticas en pymes* nos informa que: “La competitividad interna se refiere a la capacidad de organización para lograr el máximo rendimiento de los recursos disponibles, como personal, capital, materiales, ideas, etc., y los procesos de transformación. La empresa ha de competir contra sí misma como expresión de su continuo esfuerzo de superación. La competitividad externa está orientada a la elaboración de los logros de la organización en el contexto del mercado o del sector al que pertenece.”

ECHEVERRI (2007) en su artículo *La Competitividad en el Desarrollo Empresarial* señala que: “El objetivo principal de la competitividad es crear ventajas comparativas que permitan sostener y mejorar la posición que

tenga la empresa en el entorno socioeconómico al que pertenezca y enfatizar en ellas en el momento de crear y ejecutar iniciativas de negocios. La competitividad es parte importante en la toma de decisiones gerenciales en la medida en que se relaciona con la eficiencia y eficacia internas de la organización.”

Así como mencionan los autores, la competitividad es la capacidad que tienen las empresas de poder crear mejoras e implementar nuevas estrategias para así poder sobresalir y crecer frente a sus competidores, además de ello poder aprovechar los recursos de manera eficiente y eficaz. Tal como lo menciona existe la competitividad interna como también externa, que en conjunto ayudaran en la toma de decisiones dentro de la organización.

ABDEL Y ROMO (2004) enfatizan que: “La competitividad empresarial se deriva de la ventaja competitiva que tiene una empresa a través de sus métodos de producción y de organización (reflejados en precio y en calidad del producto final) en relación con los de sus rivales en un mercado específico. Así, la pérdida de competitividad se traduciría en una pérdida de ventas, menor participación de mercado y, finalmente, en el cierre de la planta.”

Como mencionan los autores la competitividad generará pérdida de clientes y posiblemente la empresa no continúe con sus operaciones por ello es importante determinar cuáles son las fallas que pueden estar afectando negativamente la competitividad de la empresa. Así es como en el sector de estudio buscan herramientas y otros métodos para así determinar en que se está fallando, para que de esta manera la empresa no siga perdiendo clientes.

PORTER (1993) en su libro La ventaja competitiva de las naciones, plantea que “la estrategia competitiva es la que determina el éxito o fracaso de las empresas. La estrategia se refiere a una habilidad y la competitividad es la

capacidad se hacer uso de esa destreza para permanecer en un ambiente, es decir en el mercado. Entonces, la ventaja competitiva es el indicador que mide la capacidad de una empresa de competir frente a sus rivales”

GORDON (2014) en su artículo Competencia Empresarial nos señala que: “se adopta como innovación al proceso a través del cual la empresa genera nuevos productos, procesos productivos o mercados, con el objetivo de adaptarse al entorno y generar ventajas competitivas sostenibles”

La empresa que quiere permanecer en el mercado deberá hacer frente a la competencia y desarrollar ventajas competitivas para así fortalecer a la organización y tener la posibilidad de expandirse en el mercado, para ello es importante la innovación dentro de la organización, que la empresa se encuentre en mejora continua de esta manera no quedara fuera del mercado.

¿Qué fomenta la competitividad?

ECHEVERRI (2007) en su artículo La Competitividad en el Desarrollo Empresarial señala algunos de los factores claves que fomentan la competitividad los cuales son: “productividad, actitud mental general positiva, gestión efectiva de todas las organizaciones, normativa institucional y legal propia, factor humano, infraestructura física y de servicios, información, desarrollo equilibrado y armónico de los distintos eslabones de la cadena productiva, los gremios deben ser activos en la capacitación de la productividad, calidad y planeación estratégica, generadores de información que permita comparación entre los afiliados, base para la transferencia de tecnología e intercambio de experiencia”

Los factores que menciona el autor deben ser tomados en cuenta para así fomentar una mayor competitividad en las empresas, así mismo revisarlas, estudiarlas para no cometer errores que afecten la competitividad.

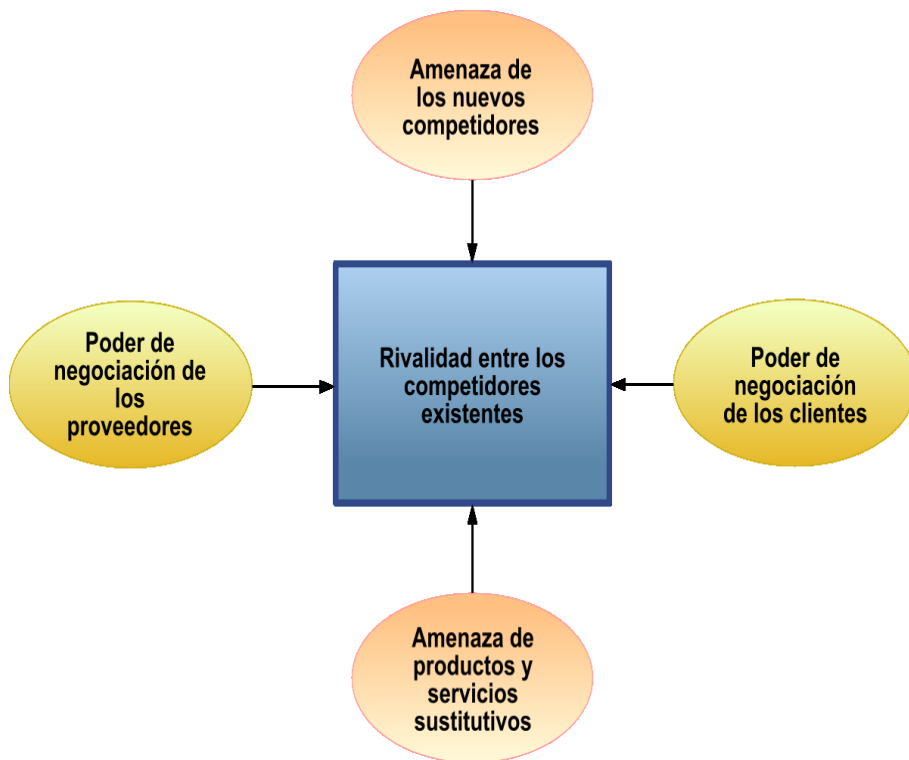
SUÑOL (2006, P. 184) menciona que es imprescindible: “La creación de competitividad sistémica, se basa en tres pilares: [a] el desarrollo de

sistemas de innovación que aceleren la acumulación de capacidad tecnológica, [b] el apoyo a la diversificación y la creación de encadenamientos productivos, y [c] la provisión de servicios de infraestructura de calidad.”

Para que una empresa logre ser competitiva es necesario de que esta pueda considerar innovar en sus sistemas, además de ello hacer un uso correcto de todos los recursos que posee todo ello con la finalidad de no quedarse estancada, es necesario ir al corriente con la tecnología que es cambiante, pero utilizándola de la mejor manera puede ser una ventaja para la empresa.

HARVARD BUSINESS REVIEW. (2008). En el artículo Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia nos indica que: “Tomar conciencia de estas cinco fuerzas puede ayudar a una empresa a comprender la estructura del sector en el cual compite y elaborar una posición que sea más rentable y menos vulnerable a los ataques. La comprensión de las fuerzas competitivas, y sus causas subyacentes, revela los orígenes de la rentabilidad actual de un sector y brinda un marco para anticiparse a la competencia e influir en ella (y en la rentabilidad) en el largo plazo.” (Ver Figura N° 1)

Figura N° 1



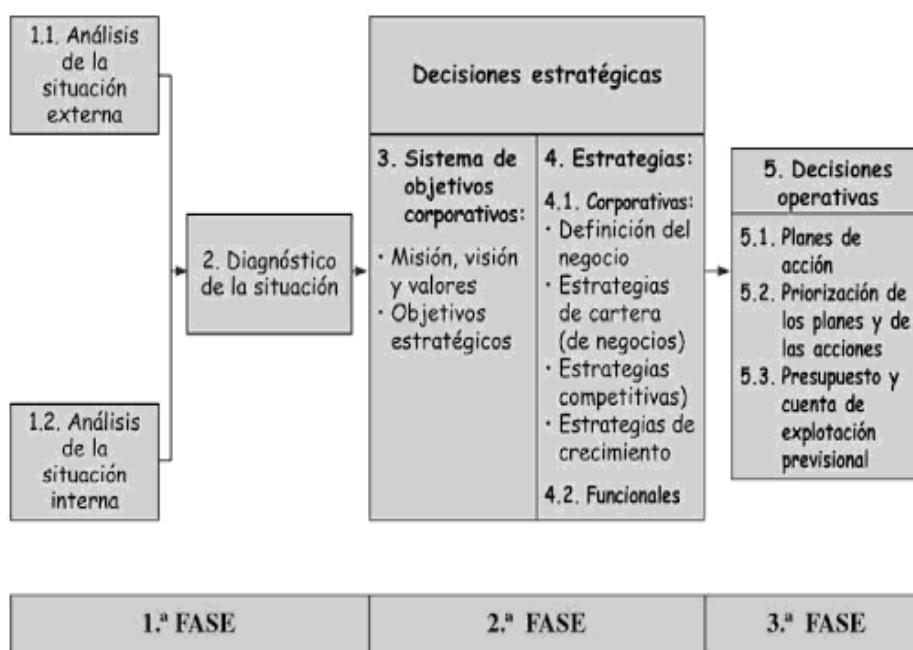
Fuente: Las 5 fuerzas de Porter. Harvard Business Review. (2008).

Estas 5 fuerzas presentadas por Michael Porter es una herramienta útil para que la empresa pueda realizar un análisis más completo y transforme sus estrategias para así enfrentar a la competencia y sobresalir de ésta.

SAINZ DE VICUÑA (2009) en su libro El Plan Estratégico en la práctica que: “Plan estratégico de la empresa nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicas corporativas que ha adoptado “hoy”, en referencia a lo que hará en los tres próximos años, para lograr una empresa competitiva que le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés.”

SAINZ DE VICUÑA (2009) en su libro El Plan Estratégico en la práctica que el proceso de elaboración del plan estratégico está diseñado en el siguiente gráfico: (Ver Figura N° 2)

Figura N° 2



Fuente: El Plan Estratégico en la práctica. Sainz De Vicuña, J. (2009)

REYES (2016). En su libro Tecnologías de Información y comunicación en las Organizaciones nos indica que: “El impacto de la TIC en las organizaciones es cada día más importante, pues cada vez facilitan más las actividades de la empresa; por lo tanto, las empresas que no adoptan las TIC tienden a quedarse rezagadas, ya que estas son un elemento clave para salir adelante en el entorno competitivo en el que se desenvuelven actualmente las organizaciones”

Las empresas del sector hotelero deben de considerar las tecnologías de la información como una ventaja competitiva, asimismo determinar la forma de aprovechar mejor estas tecnologías para así generar ventaja frente a sus competidores ya que con el paso de los años estas herramientas digitales se han vuelto indispensables.

Los autores hacen referencia que el plan estratégico no es más que un proceso de análisis que realiza la empresa para conocer cómo se

encuentra y como en los próximos años quiere verse o proyectarse, por ello es importante realizar un análisis interno de la empresa, así como también externo, plantearse objetivos claros, y estrategias para el logro de dichos objetivos

COHEN Y ASÍN (2009) en su libro Tecnologías de información en los negocios que: “Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio”.

COHEN Y ASÍN (2009) en su libro Tecnologías de información en los negocios que: “Hace referencia a todas aquellas tecnologías que permiten y dan soporte a la construcción y operación de los sistemas de información, y son tecnologías de hardware, software, de almacenamiento y de comunicaciones. Estas tecnologías forman la infraestructura tecnológica de la empresa, que provee una plataforma en la cual la compañía construye y opera los sistemas de información”.

El sistema de información con ayuda de las tecnologías de información y comunicación forman parte importante, hoy en día, para todas las organizaciones, ya que provee de información completa para que esta pueda tomar las decisiones correctas en el momento indicado, además de ello brinda distintas ventajas competitivas.

REYES (2016) en su libro Tecnologías de Información y comunicación en las Organizaciones nos indica que: “El impacto de la TIC en las organizaciones es cada día más importante, pues cada vez facilitan más las actividades de la empresa; por lo tanto, las empresas que no adoptan las TIC tienden a quedarse rezagadas, ya que estas son un elemento clave para salir adelante en el entorno competitivo en el que se desenvuelven actualmente las organizaciones”

PROKOPENKO (1989) en su Manual práctico La Gestión de la Productividad nos informa que “la productividad se define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra, materiales, energía, información en la producción de diversos bienes y servicios. Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo”

Tener un índice alto en productividad genera en la empresa mayor competitividad, sin embargo, existen factores que la empresa debe analizar y tomar en cuenta para no perder dicha productividad, ya sea emplear estrategias que vayan de acuerdo a lo que la empresa quiere alcanzar, así también existen técnicas y herramientas que ayudan a mejorar la productividad en las organizaciones, por ejemplo, kaizen, Empowerment, Six Sigma entre otros

2.3. Términos Técnicos

2.1.3 Auditoría Operativa

- a. **Control:** Es la fase del proceso administrativo a través del cual se evalúan los resultados obtenidos en relación con lo planeado, a fin de corregir desviaciones y mejorar continuamente. (Münch, 2006).
- b. **Informe de Auditoría:** Permiten conocer la opinión independiente sobre los últimos estados financieros de la empresa, y cualquier salvedad o énfasis que dicha opinión incluya. Si hubiera existido algún problema especial en los estados financieros de ejercicios anteriores, la fuente de información ideal es el informe de auditoría. (Martínez, 2013).
- c. **Desempeño Organizacional:** Es el proceso que integra una serie de componentes, tales como el talento humano, la estructura, el

ambiente de negocios y los resultados esperados en la organización.
(Talent Wise)

- d. **Normas Internacionales de Auditoría:** Emitidas por la Federación Internacional de Contadores (IFAC), presentan al auditor requerimientos técnicos específicos para el desarrollo de la auditoría, constituyendo en este aspecto una guía para llevar a cabo dicha labor. (Martínez, 2013).
- e. **COSO:** Es una Comisión voluntaria constituida por representantes de cinco organizaciones del sector privado en EEUU, para proporcionar liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados: la gestión del riesgo empresarial (ERM), el control interno, y la disuasión del fraude. (AEC)
- f. **Planeación:** Proceso mediante el cual, los responsables de la dirección de la empresa trazan el rumbo y diseñan la “carga de navegación de acuerdo con la misión y la visión de la organización. Debe atender a un conocimiento muy claro y riguroso del medio interno y externo de la organización. (Cano, 2017)
- g. **Organización:** Sistema integrado por personas, procesos y recursos armónicamente articulados para alcanzar propósitos comunes y ante todo ser productiva, rentable y competitiva. (Cano, 2017)
- h. **Dirección:** La dirección es aquel elemento de la administración en el que se logra la realización efectiva de todo lo planeado, por medio de la autoridad del administrador, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente, ya, con más frecuencia, delegando dicha autoridad. (Reyes, 2005)
- i. **Visión:** Escenario futuro – futurible en el cual se quiere la organización. Manera como se quiere ver la organización en el futuro, este debe tener un tiempo aproximado para que esto se alcance. (Cano, 2017)

- j. Misión:** La misión definida como una declaración describe los valores y las prioridades de una empresa. Una declaración de la misión expresa en forma amplia la dirección de una empresa a futuro. (David, 2003)
- k. Eficacia:** Logro de resultados organizacionales que contribuyan a alcanzar los objetivos y cumplimiento de la misión. (Cano, 2017)
- l. Eficiencia:** Se refiere al uso adecuado de los recursos organizacionales para garantizar el cumplimiento de su misión y logro de sus objetivos. En este sentido eficiencia implica manejo racional del recurso humano, técnico, tecnológico, físico y financiero. (Cano, 2017)
- m. Economicidad:** Es un indicativo de la situación de beneficio-pérdida de la empresa. Se define como la relación por cociente y en valores monetarios entre resultado (ingresos) y gasto (coste). (Diccionario Empresarial)
- n. Política Empresarial:** La visión que una organización tiene de sí misma, del lugar que ocupa en el mercado y del escenario comercial en el que se desempeña. Es decir, es el modo en que está enfocada una compañía. (EAE Business School, 2017)
- o. Estándares de desempeño:** Son instancias o hitos en el proceso de aprendizaje a lo largo del tiempo, cuyo alcance por parte de los estudiantes debe ser monitoreado periódica y regularmente para determinar si los aprendizajes se acercan gradualmente a los fines esperados. (Estándares y Competencia).

2.1.4 Competitividad Empresarial

- a. Gestión empresarial:** Es el proceso mediante el cual una organización define su visión, misión, objetivos y estrategias, sobre la base de un análisis de su entorno, directo e indirecto con la

participación del personal de todos los niveles de dicha organización. Las estrategias estarán basadas en el aprovechamiento de los recursos y capacidades de la organización de acuerdo a las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas detectadas. (San Martín, 2003)

- b. Decisiones Estratégicas:** Es el proceso estratégico, dinámico, complejo y no lineal por el cual los gerentes responden a las oportunidades y amenazas reales y potenciales que se les presentan en el mercado, analizando alternativas y adoptando acciones de respuesta frente a ellas. (Schwarz, 2018)

- c. Sistemas de Información:** Un sistema de información es un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa o negocio. (Cohen y Asín, 2009).

- d. Productividad:** La forma de utilización de los factores de producción en la generación de bienes y servicios para la sociedad, la busca mejorar la eficiencia y la eficacia con que son utilizados los recursos. (Medina, 2010)

- e. Tecnologías de información:** Aquellas tecnologías o sistemas para administrar la información en su empresa, y especialmente los ordenadores y programas. Las TIC agruparían al conjunto de tecnologías y medios ligados a las comunicaciones, la informática, así como las herramientas o aplicaciones ofimáticas que contribuyen a dicha comunicación. (Cohen y Asín, 2009).

- f. Estrategia Competitiva:** Una estrategia competitiva es el plan de la empresa que, orientado al largo plazo, le ayuda a explotar sus fortalezas, desarrollar nuevas capacidades y aprovechar oportunidades para, sorteando los riesgos y amenazas existentes, crear una ventaja competitiva sostenible que la ayude a posicionarse en el mercado. (Alejo, Chata, De La Cruz, Leon, Mamani, 2019)

- g. Rentabilidad:** La rentabilidad es la relación que existe entre la utilidad y la inversión necesaria para lograrla, ya que mide tanto la efectividad de la gerencia de una empresa, demostrada por las utilidades obtenidas de las ventas realizadas y utilización de inversiones, su categoría y regularidad es la tendencia de las utilidades. (Zamora, 2008)
- h. Rendimiento:** Es una medida del grado de utilización de un capital (una máquina, un edificio, etc.). (Carro y González, 2008).
- i. Kaizen:** Significa mejoramiento continuo que involucra a todos gerentes y trabajadores por igual. Con el objeto de superar a la competencia en niveles de calidad, productividad, costos y plazos de entrega. (Pauca, Rojas, Hurtado Fernández, Medina,2016)
- j. Empowerment:** Decisión de delegar funciones a los subordinados para darles mayor participación e involucramiento en la toma de decisiones de la empresa y lograr que los ejecutivos se concentraran en las actividades claves del negocio. (Pauca, Rojas, Hurtado Fernández, Medina,2016)
- k. Six Sigma:** Una estrategia general para acelerar las mejoras y alcanzar niveles de desempeño sin precedentes enfocándose en las características críticas para los clientes y la identificación y eliminación de las causas de los errores 0 defectos en los procesos. (Evans y Lindsay, 2005)
- l. Cadena Productiva:** Una cadena productiva es un sistema constituido por actores interrelacionados por una sucesión de operaciones, de producción, transformación, comercialización de un producto, en un entorno determinado. (Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, 2008)

- m. Calidad:** La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permite apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes a su misma especie. (Real Academia Española, 2001)

- n. Decisiones Estratégicas:** Son aquellas que establecen la orientación general de una empresa y su viabilidad máxima a la luz, tanto en los cambios predecibles como de los impredecibles, que, en su momento, puedan ocurrir en los ámbitos que son de su interés o competencia. (Pimentel, 1999)

- o. Competitividad Sistémica:** Medidas dirigidas a objetivos y entrelazadas en cuatro niveles sistémicos (meta, macro, meso y micro) que contribuyen a fortalecer la competitividad de las empresas locales. (Sánchez, 2009)

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis Principal

La Auditoria Operativa sirve como un instrumento de gestión para generar mayor competitividad en las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana.

2.4.2. Hipótesis Específicas

- a. El control interno influye de manera significativa sobre el planeamiento estratégico en las empresas del sector hotelero en Lima Metropolitana.

- b. Los sistemas de información brindaran información relevante para el desarrollo del Informe de Auditoria en las empresas del sector hotelero en Lima Metropolitana.

- c. El desempeño organizacional influye de manera positiva en la productividad de las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana.

2.5. Operacionalización de variables

2.5.1. Variable Independiente

X: Auditoría Operativa

Definición conceptual	Es el examen y/o evaluación independiente de la gestión de las entidades mediante los controles en un periodo determinado, cuyos resultados utiliza a la administración en decisiones importantes, cumpliendo los procedimientos, técnicas y normas de auditoría (Soto, M. 2015).	
Definición operacional	Indicadores:	Índices:
	x1. Control Interno	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambiente de Control 2. Evaluación de Riesgos 3. Actividades de Control 4. Supervisión
	x2. Informe de Auditoría	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planeación 2. Organización 3. Dirección 4. Control
	x3. Desempeño Organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Motivación Organizacional 2. Capacidad Organizacional 3. Estructura Organizacional 4. Ambiente externo
Escala Valorativa	Nominal	

2.5.2. Variable Dependiente

Y: Competitividad Empresarial

Definición conceptual	Capacidad que tiene una organización para operar y crecer rentablemente, es decir crear valor para sus propietarios, en un mercado donde operan competidores exitosos (Ávalos, F. 2013).	
Definición operacional	Indicadores:	Índices:
	y ₁ . Planeamiento Estratégico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estrategias Empresariales 2. Objetivos Estratégicos 3. Análisis interno 4. Análisis externo
	y ₂ . Sistemas de Información	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tecnologías de Información 2. Tipos de Sistemas de Información 3. Soporte a Decisiones 4. Innovación
	y ₃ . Productividad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estrategias 2. Pérdida de productividad 3. Técnicas de productividad 4. Herramientas de productividad
Escala Valorativa	Nominal	

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

Es una investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transeccional correlacional.

Ox r Oy

Donde:

O = Observación.

x = Auditoría operativa.

y = Competitividad empresarial

r = Relación de variables.

3.1.1. Tipo de investigación

De acuerdo a la naturaleza del estudio que se ha planteado, reúne las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada una investigación aplicada.

3.1.2. Estrategias o procedimiento de contrastación de hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se usará la distribución cuadrada, ya que los datos para el análisis deben estar en forma de frecuencias. La estadística chi cuadrada es la más adecuada debido a que las pruebas son las evidencias muestrales, y si las mismas aportan resultados significativamente diferentes de los planteados en las hipótesis nulas, esta es rechazada, y en caso contrario es aceptable, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento:

- a. Formular la hipótesis nula (H_0):
- b. Formular la hipótesis alternativa (H_a)
- c. Fijar el nivel de significación (α), Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación está entre los valores $1\% \leq \alpha \leq 10\%$, y está asociada al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico (X^2_t).
- d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:

$$X_c^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

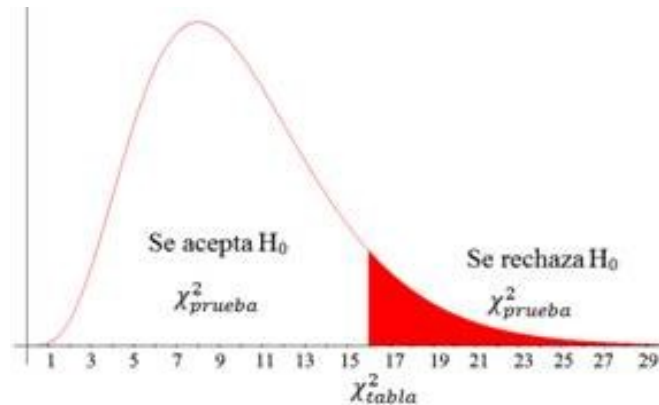
Dónde:

O_i = Valor observado producto de las encuestas.

e_i = Valor esperado en base al valor esperado.

X_c^2 = Valor del estadístico obtenido en la tabla chi cuadrado.

Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla de distribución chi-cuadrado.



3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población que conforma la investigación está delimitada por 943 hoteles 3 estrellas, según la Encuesta Mensual de Turismo para Establecimientos de Hospedaje realizado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, proporcionado por el INEI.

3.2.2. Muestra

Para la determinación óptima de la muestra se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple propuesto por R.B. Ávila Acosta en su libro "Metodología de la Investigación".

$$n = \frac{z^2 NPQ}{Z^2 PQ + NE^2}$$

Z = 1.65 distribución normal para un nivel de confianza de 90%.

P = 0.2

Q = 0.8

E = Margen de error 10%.

N = Población.

N = Tamaño óptimo de muestra.

Entonces, a un nivel de confianza de 90% y 10% como margen de error "n" es:

$$:n = \frac{(1.65)^2(943)(0.16)}{(1.65)^2(0.16)+943(0.1)^2}$$

n = 42 hoteles

3.3. Técnicas de recolección de datos

3.3.1. Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos

Los métodos de investigación a emplearse en el proceso de investigación son: El método descriptivo, estadístico, de análisis – síntesis, entre otros, que conforme con el desarrollo de la investigación se den indistintamente.

En relación a las técnicas de investigación, la guía de observación contribuye a recuperar información valiosa y suficiente. La encuesta, se caracteriza por su amplia utilidad en la investigación social por excelencia, debido a su versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que se obtiene mediante el cuestionario.

3.3.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos

El procedimiento de validez se orienta para garantizar su eficacia y efectividad de las técnicas e instrumentos de investigación, fundamentalmente si estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad de aquello que se desea medir de las variables. Se procedió

con la aplicación de una prueba piloto a diez (10) personas, de conformidad con la determinación de la muestra en forma aleatoria. Asimismo; la confiabilidad ha permitido obtener los mismos resultados en cuanto a su aplicación en un número de veces de tres (3) a las mismas personas en diferentes períodos de tiempo.

3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

El procesamiento y análisis de la información, se efectuarán con el programa estadístico informático de mayor uso en las ciencias sociales; Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 25, versión en español.

3.5. Aspectos éticos

En la elaboración del proyecto de Trabajo de Investigación, se ha dado cumplimiento a la ética profesional, desde su punto de vista especulativo con los principios fundamentales de la moral individual y social; y el punto de vista práctico a través de normas y reglas de conducta para satisfacer el bien común, con juicio de valor que se atribuye a las cosas por su fin existencial y a las personas por su naturaleza racional, enmarcadas en los siguientes códigos de ética: Código de Ética de la Universidad San Martín de Porres, Código de Ética de la Federación Internacional de Contadores y el Código de Ética de la Junta de Decanos de Colegios de Contadores Públicos del Perú.

Los códigos de ética mencionados anteriormente, hacen referencia a principios fundamentales como:

- Respeto a la persona humana.
- Búsqueda de la verdad.
- Honestidad intelectual.
- Búsqueda de excelencia.
- Integridad.
- Objetividad.

- Competencia profesional y debido cuidado.
- Confidencialidad.
- Comportamiento profesional ético.
- Independencia y objetividad, y;
- Conocimiento, competencia y diligencia.

En general, prevalecieron los valores éticos, en la búsqueda de nuevos conocimientos con el propósito de encontrar la verdad o falsedad de conjeturas y coadyuvar al desarrollo de la ciencia contable.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

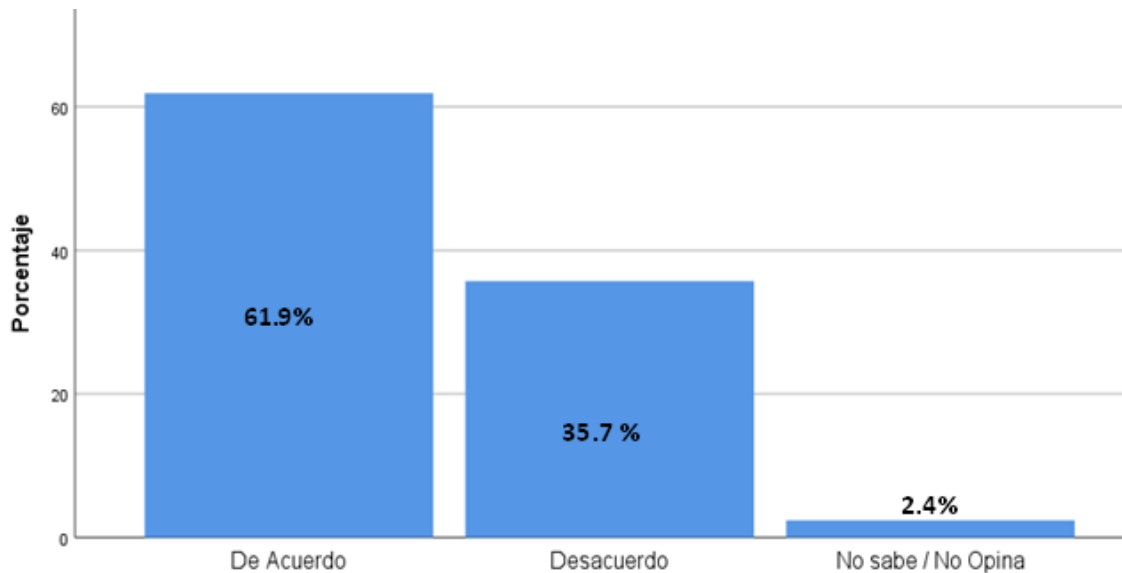
4.1. Resultados de la encuesta

Responden al trabajo de campo aplicado a 42 personas conformadas por los administradores de las empresas pertenecientes al sector, profesionales involucrados en la aplicación de la auditoría operativa del sector hotelero en Lima Metropolitana.

TABLA N° 1

1.- ¿Considera que el Informe de Auditoría Operativa tiene gran implicancia en la decisión de Diseño de Planes de Acción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	26	61.9	61.9	61.9
	Desacuerdo	15	35.7	35.7	97.6
	No sabe / No Opina	1	2.4	2.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	



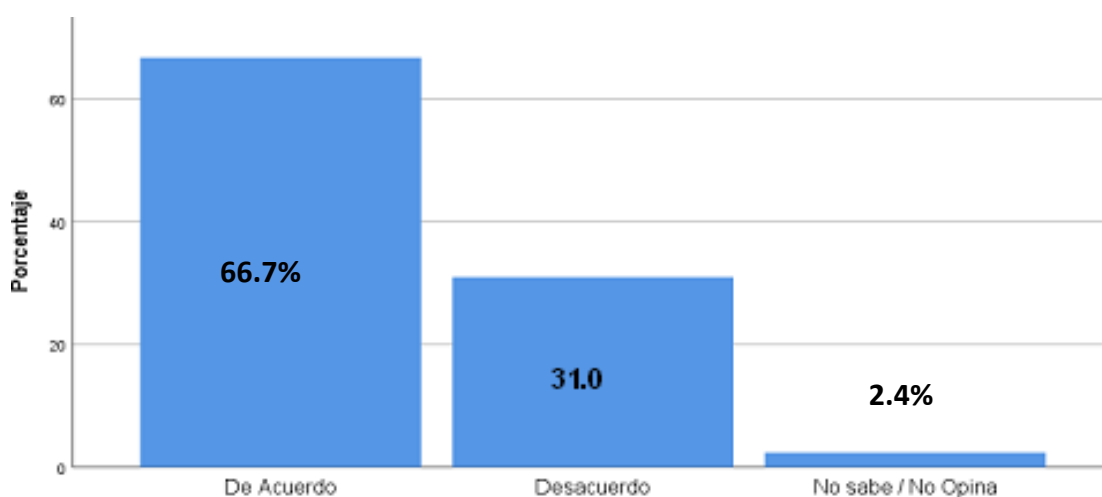
Interpretación:

Apreciando el Gráfico 1, el 61.9% de los encuestados opinó que está de acuerdo en que el informe de Auditoría Operativa tiene gran implicancia en la decisión de Diseño de Planes de Acción, mientras que el 35.7% de los encuestados se encuentra en desacuerdo, y seguido finalmente de un 2.4%, los cuales precisaron la alternativa no sabe, no opina.

TABLA N° 2

2.- ¿Considera que la Auditoría Operativa es de gran apoyo para la Dirección Administrativa en el Grado de Cumplimiento de los objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	28	66.7	66.7	66.7
	Desacuerdo	13	31.0	31.0	97.6
	No sabe / No Opina	1	2.4	2.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	



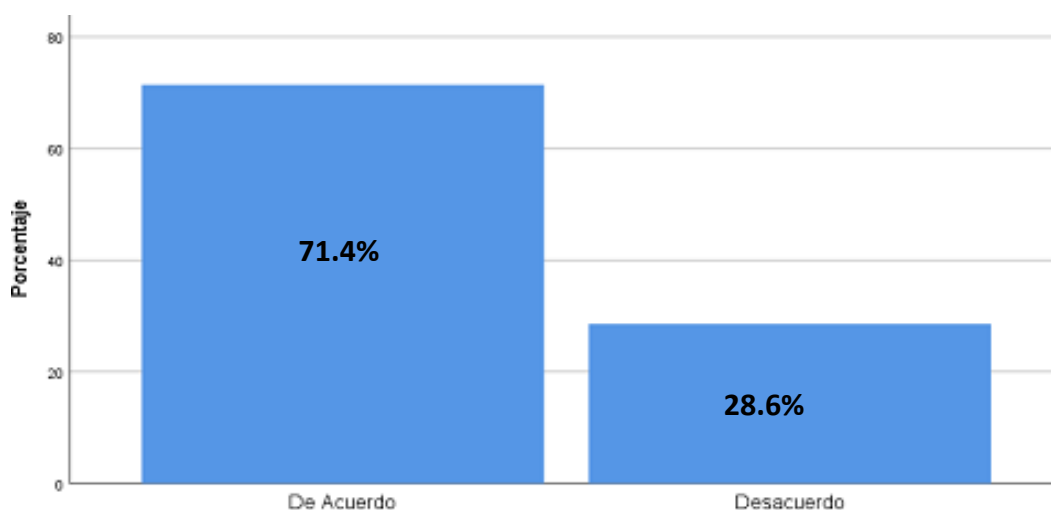
Interpretación:

En relación al Gráfico 2, el 66.7% de los encuestados respondieron que están de acuerdo en que la Auditoría Operativa es de gran apoyo para la Dirección Administrativa en el grado de cumplimiento de objetivos, mientras que el 31.0% de los encuestados se encuentra en desacuerdo, y el 2.4% precisaron la alternativa no sabe, no opina.

TABLA N° 3

3.- ¿El informe de Auditoría tiene gran influencia en identificar riesgos de Logística?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	30	71.4	71.4	71.4
	Desacuerdo	12	28.6	28.6	100.0
	Total	42	100.0	100.0	



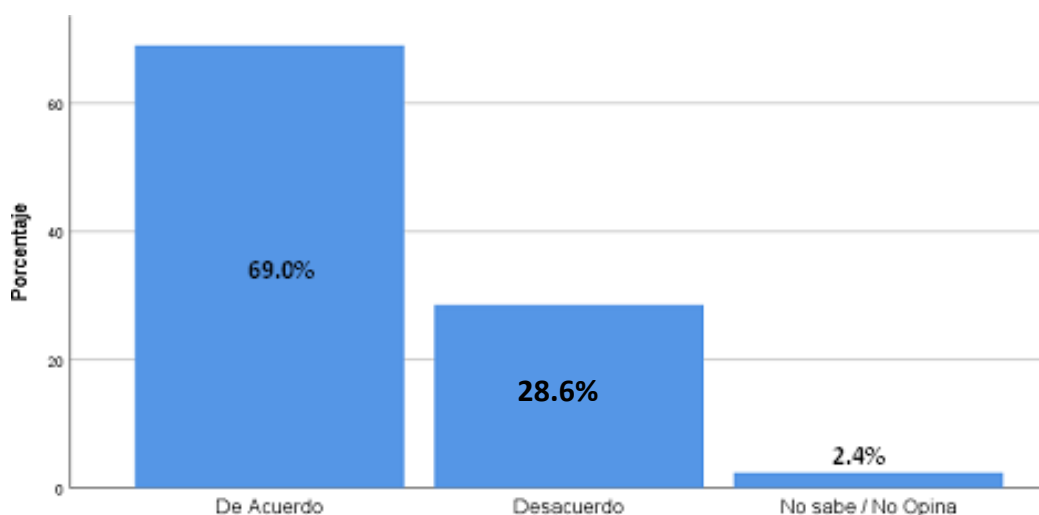
Interpretación:

Apreciando el Gráfico 3, el 71.4% de los encuestados respondieron que están de acuerdo en que el Informe de Auditoría tiene gran influencia al identificar riesgos de Logística, mientras que el 28.6% de los encuestados se encuentra en desacuerdo.

TABLA N° 4

4.- ¿Considera que el Informe de Auditoría es de mayor apoyo al área de Producción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	29	69.0	69.0	69.0
	Desacuerdo	12	28.6	28.6	97.6
	No sabe / No Opina	1	2.4	2.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	



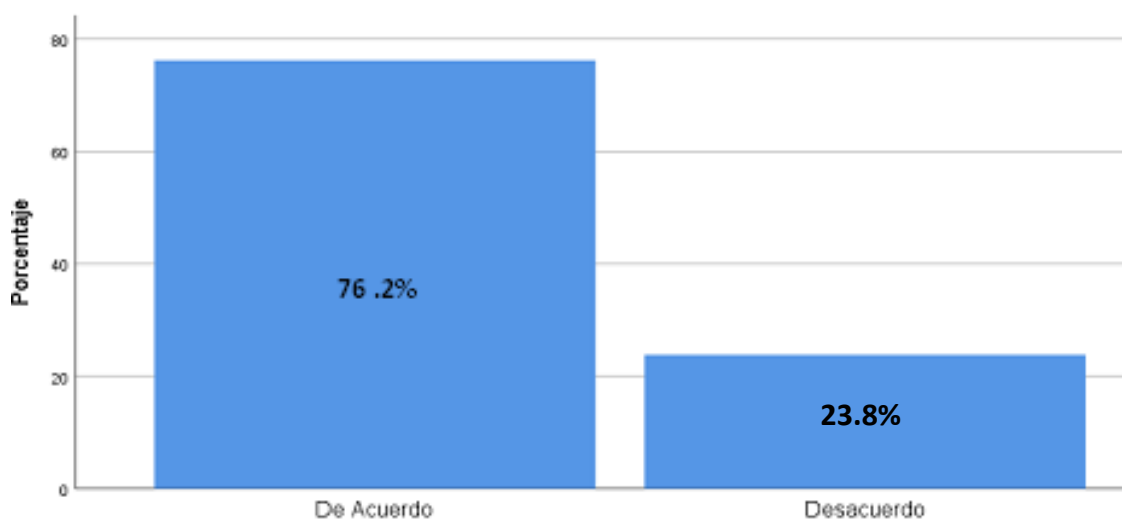
Interpretación:

Apreciando el Gráfico 4, el 69.0% de los encuestados respondieron que están de acuerdo en que el Informe de Auditoría es de mayor apoyo al área de Producción, mientras que el 28.6% de los encuestados se encuentra en desacuerdo, y por último, el 2.4% precisaron la alternativa no sabe, no opina.

TABLA N° 5

5.- ¿Considera que la Auditoría Operativa influye de manera significativa en la Organización (Diseño estructural, procedimientos, fijación de responsabilidades, etc) de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	32	76.2	76.2	76.2
	Desacuerdo	10	23.8	23.8	100.0
	Total	42	100.0	100.0	



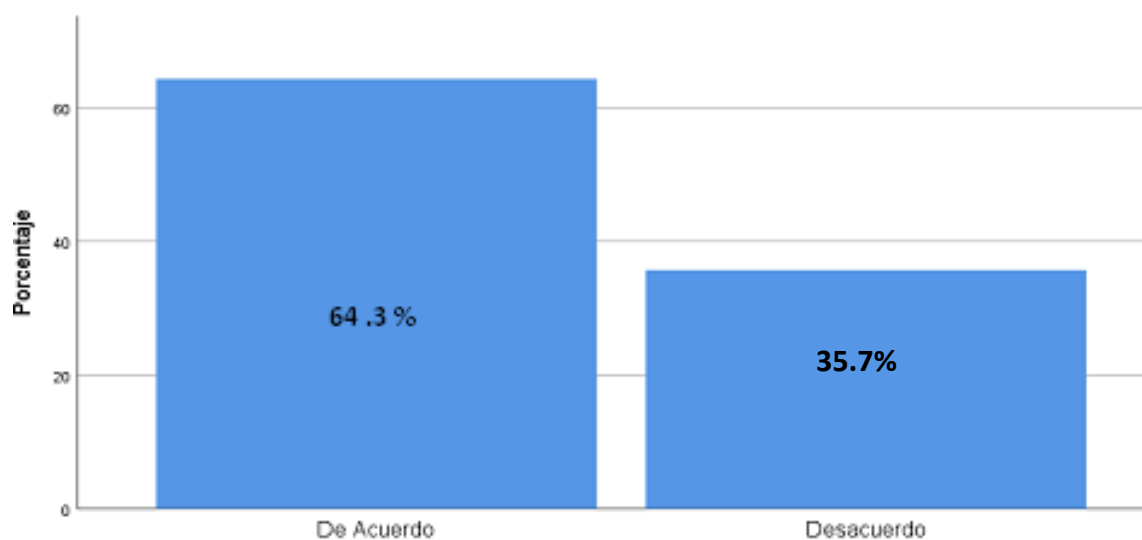
Interpretación:

En relación al Gráfico 5, el 76.2% de los encuestados respondieron que están de acuerdo en que la Auditoría Operativa influye de manera significativa en la Organización de la empresa, mientras que el 23.8% de los encuestados se encuentra en desacuerdo.

TABLA N° 6

6.- ¿Considera que la Auditoría Operativa ayuda a detectar errores en los Estándares de Desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	27	64.3	64.3	64.3
	Desacuerdo	15	35.7	35.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	



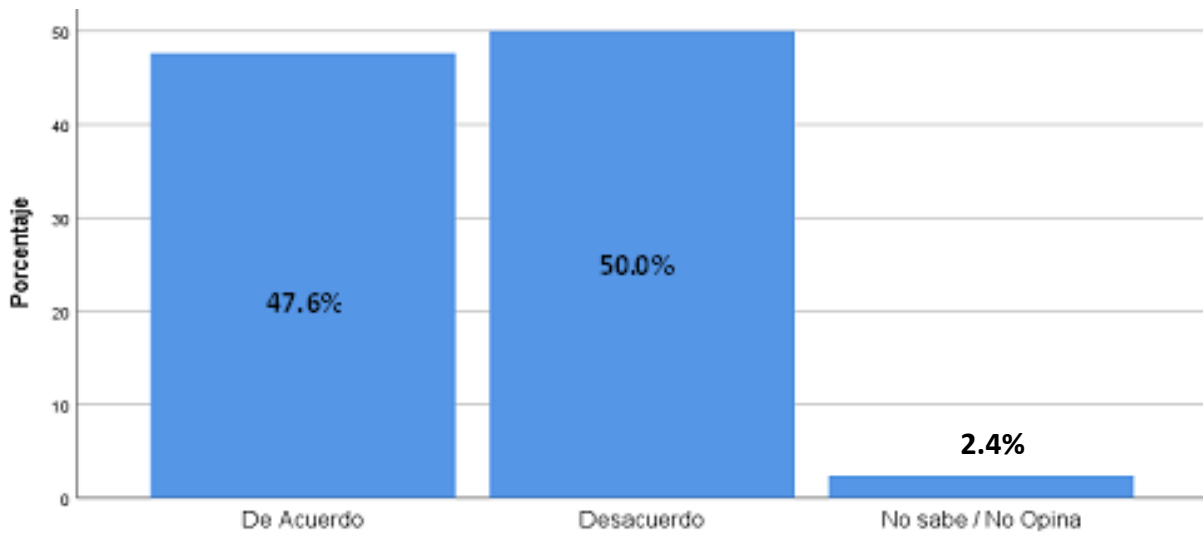
Interpretación:

Apreciando el Gráfico 6, el 64.3% de los encuestados respondieron que están de acuerdo en que la Auditoría Operativa ayuda a detectar errores en los Estándares de Desempeño, mientras que el 35.7% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con lo mencionado.

TABLA N° 7

7.- ¿Considera que es imprescindible la creación de un manual de funciones y procedimientos para alcanzar los objetivos planteados en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	20	47.6	47.6	47.6
	Desacuerdo	21	50.0	50.0	97.6
	No sabe / No Opina	1	2.4	2.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	



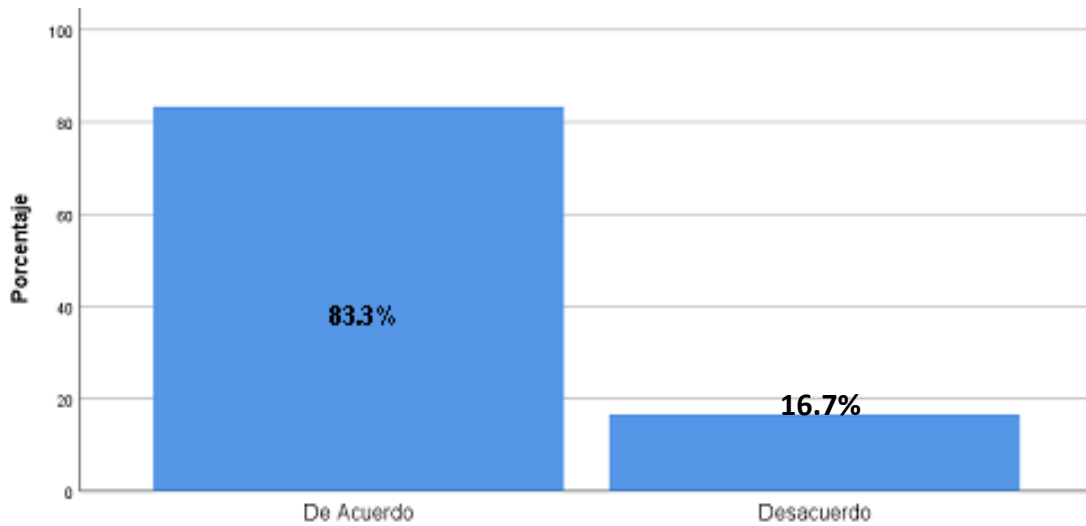
Interpretación:

Apreciando el Gráfico 7, el 47.6% de los encuestados respondieron que están de acuerdo en que es imprescindible la creación de un manual de funciones y procedimientos para alcanzar los objetivos planteados, mientras que el 50% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con lo mencionado y un 2.4% no sabe/no opina acerca de ello.

TABLA N° 8

8.- ¿Considera que el planeamiento estratégico de la empresa debe ser claramente definido y difundido dentro todos los niveles de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	35	83.3	83.3	83.3
	Desacuerdo	7	16.7	16.7	100.0
	Total	42	100.0	100.0	



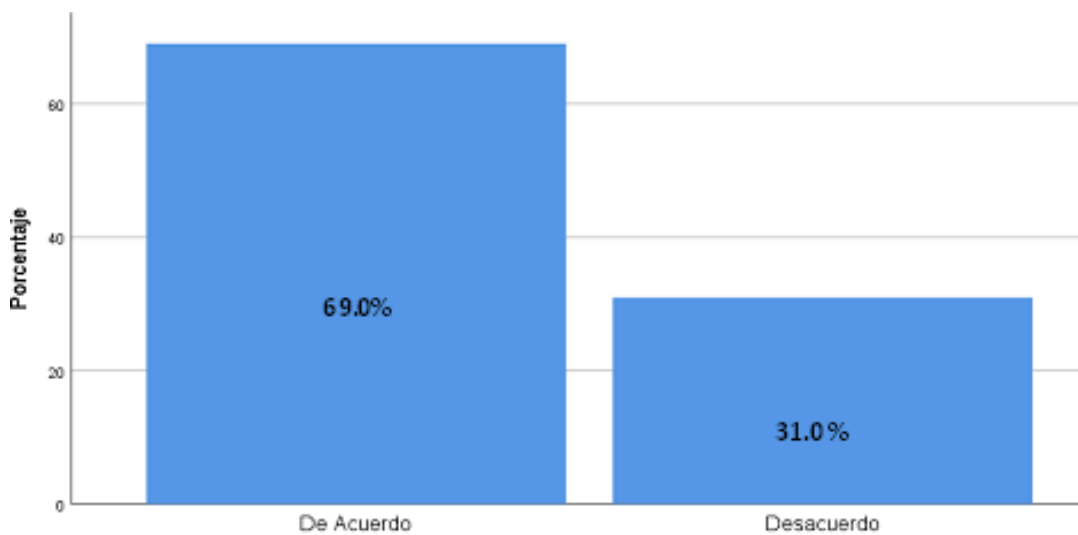
Interpretación:

Apreciando el Gráfico 8, el 83.3% de los encuestados respondieron que el planeamiento estratégico de la empresa debe ser claramente definido y difundido dentro de todos los niveles de la organización, mientras que el 16.7% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con lo mencionado.

TABLA N° 9

9.- ¿Considera que el uso de sistemas de información ayuda a la toma de decisiones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	29	69.0	69.0	69.0
	Desacuerdo	13	31.0	31.0	100.0
	Total	42	100.0	100.0	



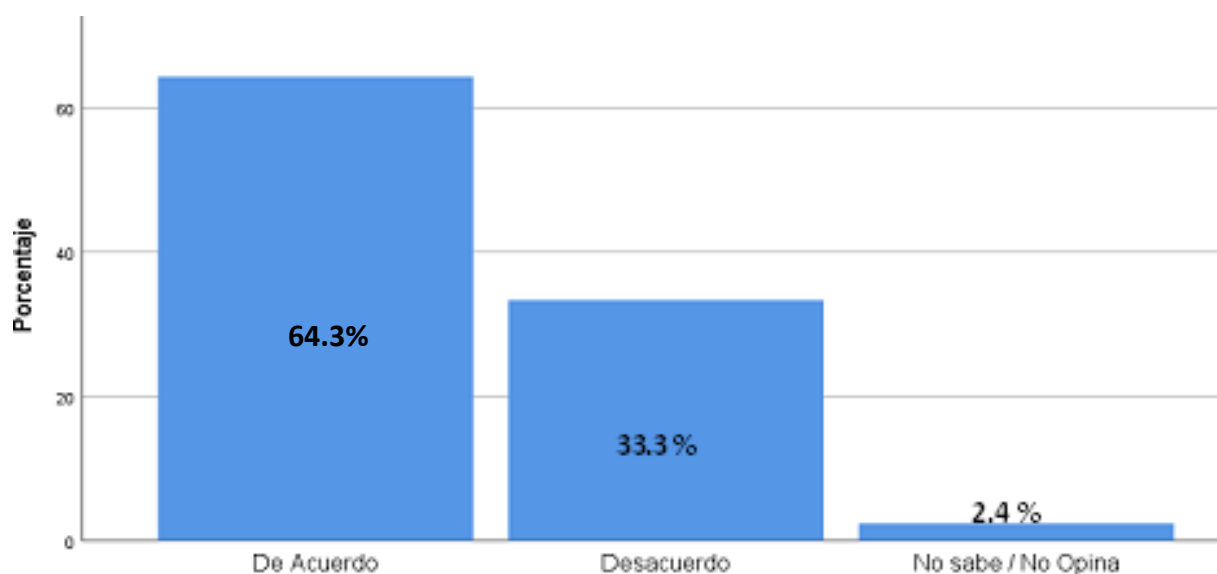
Interpretación:

Apreciando el Gráfico 9, el 69% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que el uso de sistemas de información ayuda a la toma de decisiones, mientras que el 31% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con lo mencionado.

TABLA N° 10

10.-¿Considera que el uso de sistemas de información ayuda a mejorar la competitividad empresarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	27	64.3	64.3	64.3
	Desacuerdo	14	33.3	33.3	97.6
	No sabe / No Opina	1	2.4	2.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	



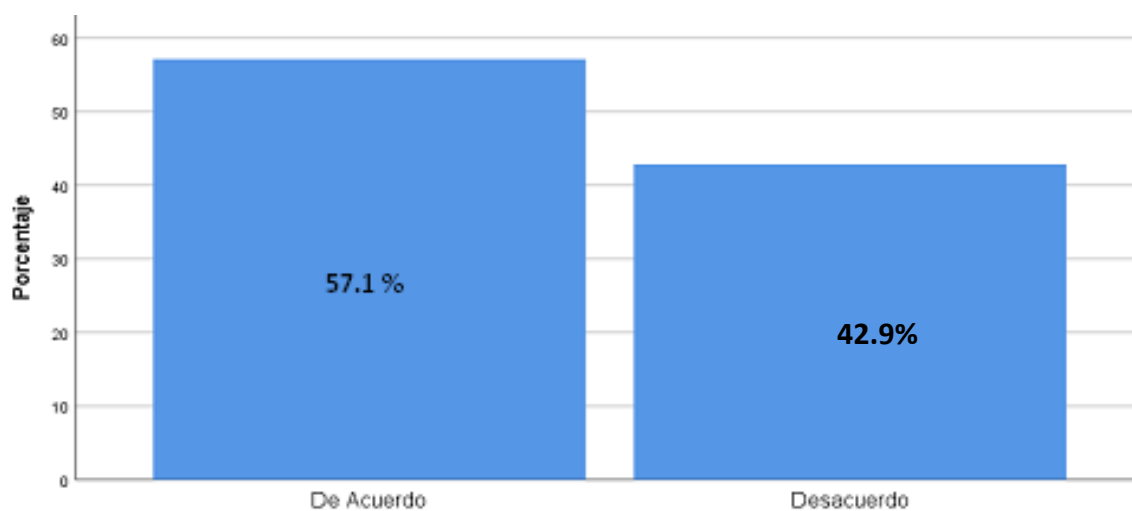
Interpretación:

Apreciando el Gráfico 6, el 64.3% de los encuestados respondieron que están de acuerdo el uso de sistemas de información ayuda a mejorar la competitividad empresarial, mientras que el 33.3% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con lo mencionado y un 2.4% no sabe/no opina sobre el ello.

TABLA N° 11

11.-¿Considera que el aumento de productividad y la competitividad de su empresa se pueden dar por el uso de tecnologías e innovación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	24	57.1	57.1	57.1
	Desacuerdo	18	42.9	42.9	100.0
	Total	42	100.0	100.0	



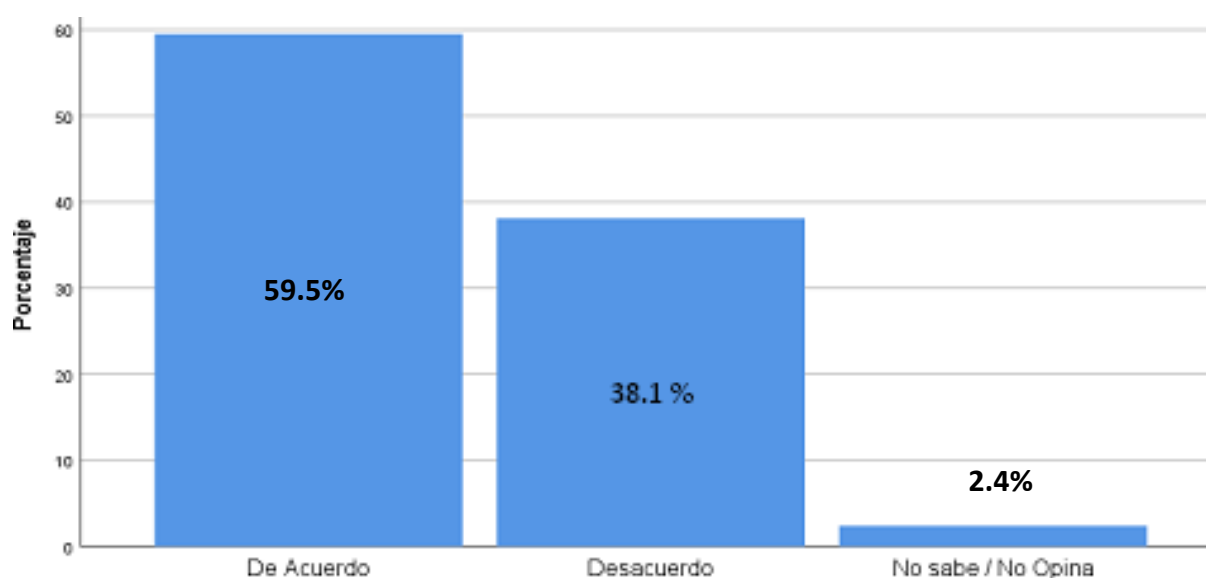
Interpretación:

Apreciando el Gráfico 11, el 57.1% de los encuestados respondieron que están de acuerdo en que el aumento de productividad y la competitividad se puede dar por el uso de tecnologías e innovación, mientras que el 42.9% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con lo mencionado.

TABLA N° 12

12.-¿Considera que la productividad tiene un impacto directo en la rentabilidad de su empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De Acuerdo	25	59.5	59.5	59.5
	Desacuerdo	16	38.1	38.1	97.6
	No sabe / No Opina	1	2.4	2.4	100.0
	Total	42	100.0	100.0	



Interpretación:

Apreciando el Gráfico 12, el 59.5% de los encuestados respondieron que están de acuerdo que la productividad tiene un impacto directo en la rentabilidad de su empresa, mientras que el 38.1% de los encuestados se encuentra en desacuerdo con lo mencionado y un 2.4% no sabe/no opina sobre ello.

4.2. Análisis de fiabilidad

Según el procesamiento de datos que incluyen a 42 encuestados pertenecientes al sector investigado con un total de 12 preguntas que contienen los indicadores de las variables de estudio.

		N	%
Casos	Válido	42	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	42	100,0

Según el alfa de Cronbach, se demostró que la investigación es 95,6 % fiable, lo cual permite el desarrollo de las preguntas planteadas.

Alfa de Cronbach	N de elementos
956	12

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

El sector Hotelero, es uno de los sectores con mayor crecimiento en los últimos años, debido a la entrada de millones de extranjeros, fue necesaria la creación de miles de hoteles para que de esta manera se pueda cubrir la demanda, considerando ello, la competencia en dicho sector cada año es mayor por lo cual las empresas están en busca de implementar mejoras para mantenerse en el mercado y sobresalir de su competencia.

Según nuestros resultados de la investigación y realizando un análisis a las encuestas realizadas a los administradores de las empresas del sector de estudio, podemos determinar que la Auditoría Operativa ayuda a detectar riesgos, además en un 76% los encuestados consideraron que la Auditoría Operativa influye de manera significativa en la Organización, diseño estructural, procedimientos, fijación de responsabilidades de la empresa.

Asimismo, los encuestados en un 69% consideraron que el uso de sistemas y tecnologías de información ayuda a mejorar la competitividad y la productividad de la empresa ya que a través de estos sistemas se pueden obtener información en tiempo real, y con mayor facilidad, y en el sector hotelero es de suma importancia ya que se puede tener un mejor control de reservas, Check-in, check out, entre otros procesos que se realizan dentro de la empresa.

Además, podemos afirmar por consiguiente, que el control interno influye de manera significativa sobre el planeamiento estratégico en las empresas de dicho sector por lo cual hay que tener mayor énfasis en el planeamiento estratégico y sobre todo tener un control continuo de los procesos.

Finalmente, se puede corroborar que efectivamente se la Auditoría Operativa sirve como un instrumento de gestión para generar mayor competitividad en las empresas del sector hotelero.

5.2. Conclusiones

Luego de obtener los resultados del trabajo de campo, interpretarlos y analizarlos se presenta las siguientes conclusiones:

- a) Con la investigación desarrollada, se ha podido determinar que el control interno sí influye de manera significativa sobre el planeamiento estratégico en las empresas del sector hotelero, esto sucede porque el control interno desarrollado en la Auditoría Operativa es de gran apoyo para el cumplimiento de los objetivos planteados en el planeamiento estratégico, de acuerdo a lo presentado en el trabajo de campo.
- b) Asimismo, se logró establecer que los sistemas de información brindarán información relevante, apoyado de las tecnologías de información y

comunicación, en relación con la mejora de la competitividad empresarial, para el desarrollo del Informe de Auditoría en las empresas del sector hotelero en Lima Metropolitana.

- c) Se ha podido establecer que el desempeño organizacional sí influye de manera positiva en la productividad de las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, debido a que, si existe un buen análisis de dicho factor, se pueden optimizar los estándares de desempeño en una organización y de esta manera, lograr tener un impacto en la rentabilidad en el sector investigado.

5.3. Recomendaciones

Luego de obtener los resultados del trabajo de campo, interpretarlos y analizarlos se presenta las siguientes conclusiones:

- a) Con la investigación desarrollada, se ha podido determinar que el control interno sí influye de manera significativa sobre el planeamiento estratégico en las empresas del sector hotelero, esto sucede porque el control interno desarrollado en la Auditoría Operativa es de gran apoyo para el cumplimiento de los objetivos planteados en el planeamiento estratégico, de acuerdo a lo presentado en el trabajo de campo.
- b) Asimismo, se logró establecer que los sistemas de información brindarán información relevante, apoyado de las tecnologías de información y comunicación, en relación con la mejora de la competitividad empresarial, para el desarrollo del Informe de Auditoría en las empresas del sector hotelero en Lima Metropolitana.
- c) Se ha podido establecer que el desempeño organizacional sí influye de manera positiva en la productividad de las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, debido a que, si existe un buen análisis de dicho factor, se pueden optimizar los estándares de desempeño en una

organización y de esta manera, lograr tener un impacto en la rentabilidad en el sector investigado.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abdel, G. y Romo, D. (2004). *Documentos de Trabajo en Estudios de Competitividad*. Recuperado de: http://cec.itam.mx/sites/default/files/concepto_competitividad.pdf
- Alejo, M., Chata, F., De La Cruz, C., Leon, A. y Mamani, D. (2019). Trabajo de Investigación: Selección de Mercado Meta. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/413039434/Estrategia-Competitiva>
- Apleyard, D. y Fieldt, A. (2003). *Economía Internacional*. McGraw-Hill Interamericana. Colombia.
- Asociación Española para la Calidad AEC. (s.f.). COSO. Recuperado de: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/coso>
- Avalos, F. (2013). *Factores determinantes de la competitividad empresarial*. Recuperado de: <http://revistas.upc.edu.pe/index.php/sinergia/article/view/97/64>
- Cano, C. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano. Bogotá.
- Carro, R. y González, D. (2008). Productividad y Competitividad. Recuperado de: http://nulan.mdp.edu.ar/1607/1/02_productividad_competitividad.pdf
- Cuellar, G. *Auditoría Operacional o de Desempeño*. Recuperado de : <http://artemisa.unicauca.edu.co/~gcuellar/audioperacional.htm>
- Cohen, D. y Asín, E. (2009). *Tecnologías de información en los negocios*. Recuperado de: https://www.academia.edu/34613534/Tecnolog%C3%ADas_de_Informaci%C3%B3n_en_los_Negocios_5ta_Edici%C3%B3n_-_Daniel_Cohen_Karen_and_Enrique_As%C3%ADn_Lares.pdf

- David, F. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Pearson Educación.

- Díaz, H., Rodríguez, J., Pérez, C. & Amórtegui, V. (2012). *Auditoría Operativa*. Recuperado de: <https://contadormmc.files.wordpress.com/2015/01/auditoria-operativa1.pdf>

- De Pablo, I. (1986). La Auditoría Operativa: Un nuevo campo en la práctica profesional. *Revista española de Financiación y Contabilidad, Volumen XVI (51)*. Recuperado desde: [http://www.dialnet-LaAuditoriaOperativa-43915%20\(2\).pdf](http://www.dialnet-LaAuditoriaOperativa-43915%20(2).pdf)

- Deloitte. (2015). *COSO: Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>

- Diccionario Empresarial. *Economicidad*. Wolters Kluwer. Recuperado de: http://diccionarioempresarial.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4slIAAAAAAEAMtMSbF1jTAAASNjE2MztlLUouLM_DxblwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhlQaptWmJOcSoAcdqjljUAAAA=WKE.

- EAE Business School. (2017) ¿*Qué es la política de empresa y como se constituye?* Recuperado de: <https://retos-directivos.eae.es/que-es-la-politica-de-empresa-y-como-se-constituye/>

- Estándar de Desempeño (s.f.). Estándares y Competencia. Recuperado de: <https://metodoevaluacion.wordpress.com/estan-desem/>

- Evans, J., Lindsay, W. (2005). *Administración y control de la calidad*. Recuperado de:

[http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio_sin_paredes/maestria/adm_contr_c
al/cap/10.pdf](http://biblio3.url.edu.gt/publiclg/biblio_sin_paredes/maestria/adm_contr_c
al/cap/10.pdf)

- Fraile, A. (1986). La Auditoría Operativa I. *Revista española de Financiación y Contabilidad, Volumen XVI (50)*. Recuperado desde: [http://www.dialnet-LaAuditoriaOperativa-43903%20\(2\).pdf](http://www.dialnet-LaAuditoriaOperativa-43903%20(2).pdf)
- González, Francisco. (2012). Recuperado de: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/san%20martin_a
c/Cap2.PDF](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/san%20martin_a
c/Cap2.PDF)
- Franklin, E. (2007). *Auditoría Administrativa: Gestión Estratégica de cambio*. México: Pearson Educación.
- González, R. *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Qualpro Consulting S.C. Recuperado de: <http://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>.
- Guilbert, J. (2009). *Responsabilidad Social Empresarial: Competitividad y casos de buenas prácticas en pymes*. Bilbao: Deusto
- Harvard Business Review. (2008). *Las cinco fuerzas competitivas que le dan forma a la estrategia*. Recuperado de: [https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-
_michael_porter-libre.pdf](https://utecno.files.wordpress.com/2014/05/las_5_fuerzas_competitivas-
_michael_porter-libre.pdf)
- Hernández, L (1998). *Los estudios de competitividad en América Latina y Venezuela*. Trabajo de Ascenso para optar a la categoría de Profesor Agregado. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. LUZ. Venezuela.
- Huamán, R. (2014). *Los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la empresa petróleo del Perú S.A* (tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres. Lima. Recuperado de: [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1130/1/hu
aman_frm.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1130/1/hu
aman_frm.pdf)

- International Auditing and Assurance Standards Board. (2013). *Manual de Pronunciamientos Internacionales de Control de Calidad, Auditoría, Revisión, Otros Encargos de Aseguramiento y Servicios Relacionados*. Vol I. IFAC. New York.
- Labarca, N. (2007). *Consideraciones teóricas de la competitividad*. Omnia, Vol. 13 (002), pp. 158-184.
- Martínez, R. (2013). *Auditoría de Estados Financieros: paso a paso*. El Salvador: Cultura.
- Medina, J. (2010). *Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación*. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a07.pdf>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2008). Proyecto de Cooperación UE-PERU. Perú: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Perú: Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.
- Münch, L. (2007). *Fundamentos de Administración: Casos y Prácticas*. México: Editorial Trillas.
- Ochoa, B. ((2013). *Manual Informativo: Auditoría Operativa*. Lima. Recuperado de: <https://es.calameo.com/read/0033547466de9225ede22>
- Pauca, G., Rojas, L., Hurtado, J., Fernández, L. y Medina, R. (2016). *Administración Moderna: Teoría kaizen*. Recuperado de: <https://www.academia.edu/26906348/ADMINISTRACION-MODERNA>
- Pimentel, L. (1999). *Introducción al concepto de Planificación Estratégica*. Recuperado de: http://www.unipamplona.edu.co/unipamplona/portallG/home_4/mod_virtuales/modulo5/5.2.pdf
- Porter, M. (1990). *La ventaja competitiva de las naciones*. Vergara.

Buenos Aires. Argentina.

- Prokopenko, J. (1989) *La Gestión de la Productividad*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo.
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S. & Pérez, J. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. Cofin Habana. Vol 12. (1). Recuperado de: <https://www.saberespractico.com/investigacion/apa/como-citar-un-articulo-de-revista-segun-la-normativa-apa/>
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Madrid, España: Autor.
- Reig, E. (2007). *Competitividad, crecimiento y capitalización de las regiones españolas*. Bilbao: Atlántida Grupo Editor
- Reyes, D. (2016) *Tecnologías de Información y comunicación en las Organizaciones*. Recuperado de: <http://publishing.fca.unam.mx/tic/TIC-Organizaciones.pdf>
- Reyes, A. (2005). *Administración de Empresas: Teoría y Práctica*. México: Limusa Noriega Editores. pp.305
- Rubio, L. y Baz, V. (2004). *El Poder de la Competitividad*. Recuperado de: http://www.cidac.org/esp/uploads/1/Competitividad_FINAL-Agosto_2004.pdf
- Sainz de Vicuña, J. (2009). *El Plan Estratégico en la práctica*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=blyC20AfAu0C&dq=planeamiento+estrategico&hl=es&source=gbs_navlinks_s

- San Martín, C. (2003). *Planeamiento Estratégico*. Recuperado de: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Human/san%20martin_a_c/Cap2.PDF

- Sandoval, H. (2012). *Introducción a la Auditoría*. Red Tercer Milenio. (1). México. pp. 10-13.

- Soto, M (2015). *Compilado de Auditoría Operativa y Servicios*. Chimbote, Perú. Recuperado de: <https://erp.uladech.edu.pe/archivos/01/01018/textobase/113.%20a.o.%20y%20s.%2011.03..2015....pdf>

- Suárez, F. (1994). *La Competitividad de las Empresas*. Evolución, imperativos estratégicos y características de la organización exitosa de hoy. *Estudios Públicos*, Vol. 54 (otoño 1994), pp. 151-175.

- Suñol, S. (2006). *Aspectos teóricos de la competitividad*. *Revista Ciencia y Sociedad*, xxxi (2), 179-198. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/870/87031202.pdf>

- Schwarz, M. (2018). *Semántica de la toma de decisiones gerenciales*. Recuperado de: http://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/7028/Schwarz_semantica_toma_decisiones_gerenciales.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Talent Wise. (s.f.). *Desempeño Organizacional*. Recuperado de: <http://www.twmexico.com/soluciones-para-tu-empresa.htm>

- Zamora, A. (2008) *Rentabilidad y Ventaja Comparativa: Un Análisis de los Sistemas de Producción de Guayaba en el Estado de Michoacán*. Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo, México.

ANEXOS

ANEXO N° 01

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: AUDITORÍA OPERATIVA: INSTRUMENTO DE GESTIÓN PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN EL SECTOR HOTELERO DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	OBS
<p>Problema principal (general)</p> <p>¿De qué manera la Auditoria Operativa servirá como instrumento de gestión para mejorar la competitividad empresarial en el sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018?</p> <p>Problemas secundarios (específicos)</p> <p>¿Cómo influye el control interno en el planeamiento estratégico de las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación del informe de Auditoría sobre los sistemas de información de las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018?</p> <p>¿En qué medida el desempeño organizacional influye en la productividad de las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018?</p>	<p>Objetivo principal</p> <p>Establecer de qué manera la Auditoria Operativa servirá como instrumento de gestión en la competitividad empresarial en el sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018.</p> <p>2. Objetivos secundarios</p> <p>a. Determinar la influencia del control interno en el planeamiento estratégico en las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018.</p> <p>b. Analizar la relación del Informe de Auditoría sobre los sistemas de información en las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018.</p> <p>c. Establecer en qué medida el desempeño organizacional influye en la productividad de las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018</p>	<p>Hipótesis principal</p> <p>La Auditoria Operativa como instrumento de gestión se relación con la competitividad en las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018.</p> <p>2. Hipótesis secundarias</p> <p>a. El control interno influye de manera significativa sobre el planeamiento estratégico en las empresas del sector hotelero en Lima Metropolitana.</p> <p>b. Los sistemas de información brindaran información relevante para el desarrollo del informe de Auditoria en las empresas del sector hotelero en Lima Metropolitana, año 2018.</p> <p>c. El desempeño organizacional influye de manera directa en la productividad de las empresas del sector hotelero de Lima Metropolitana, año 2018.</p>	<p>1. Variable Independiente</p> <p>X. Auditoría Operativa</p> <p>Indicadores:</p> <p>x₁: Control Interno x₂: Informe de Auditoría x₃: Desempeño Organizacional</p> <p>2. Variable Dependiente</p> <p>Y. Competitividad Empresarial</p> <p>Indicadores:</p> <p>y₁: Planeamiento Estratégico y₂: Sistemas de Información y₃: Productividad</p>	<p>1.- Diseño Metodológico Investigación no experimental, cuyo diseño metodológico es el transeccional correlacional.</p> <p>2.- Tipo de Investigación Investigación aplicada.</p> <p>3.- Estrategias o procedimiento de contrastación de hipótesis</p> <p>a. Formular la hipótesis nula (H₀): b. Formular la hipótesis alternativa (H_a) c. Fijar el nivel de significación (α), Es la probabilidad de rechazar la hipótesis nula siendo verdadera, su rango de variación está entre los valores 1% ≤ α ≤ 10%, y está asociada al valor de la tabla Ji-Cuadrado que determina el punto crítico (X²_c). d. Calcular la prueba estadística con la fórmula siguiente:</p> $X^2_c = \frac{\sum (o_i - e_i)^2}{e_i}$ <p>Dónde: O_i = Valor observado producto de las encuestas. e_i = Valor esperado en base al valor esperado. X²_c = Valor del estadístico obtenido en la tabla chi cuadrado.</p> <p>Se debe comparar los valores de la prueba con los valores de la tabla de distribución chi-cuadrado.</p> <p>4.- Población y Muestra La población que conforma la investigación está delimitada por 943 hoteles 3 estrellas, según la Encuesta Mensual de Turismo para Establecimientos de Hospedaje realizado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, proporcionado por el INEI. Se utilizó la fórmula del muestreo aleatorio simple propuesto por R.B. Ávila Acosta en su libro "Metodología de la Investigación":</p> $n = \frac{z^2 NPQ}{Z^2 PQ + NE^2}$ $n = \frac{(1.65)^2(943)(0.16)}{(1.65)^2(0.16) + 943(0.1)^2}$ <p>N= 42 hoteles</p> <p>5.- Descripción de los métodos, técnicas e instrumentos El método descriptivo, estadístico, de análisis – síntesis, entre otros. Las técnicas de investigación son la guía de observación y la encuesta.</p> <p>6.- Técnicas para el procesamiento y análisis de la información El procesamiento y análisis de la información, se efectuarán con el programa estadístico informático de mayor uso en las ciencias sociales; Statistical Package for the Social Sciences, conocido por sus siglas SPSS, edición IBM® SPSS® Statistics 25, versión en español.</p>	

ANEXO N° 02

ENCUESTA

Instrucciones:

La presente técnica de encuesta, busca recoger información relacionada con el trabajo de investigación titulado “**AUDITORÍA OPERATIVA: INSTRUMENTO DE GESTION PARA MEJORAR LA COMPETITIVIDAD EMPRESARIAL EN EL SECTOR HOTELERO DE LIMA METROPOLITANA, AÑO 2018**”, sobre este particular; se le solicita que en las preguntas que a continuación se presenta, elija la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X), esta técnica es anónima, se le agradece su colaboración.

I. AUDITORÍA OPERATIVA

1.1. Control Interno

1. ¿Considera que el Informe de Auditoría Operativa tiene gran implicancia en la decisión de Diseño de Planes de Acción?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. Desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

2. ¿Considera que la Auditoría Operativa es de gran apoyo para la Dirección Administrativa en el Grado de Cumplimiento de los objetivos?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. Desacuerdo

- e. Totalmente en desacuerdo

1.2. Informe de Auditoría

3. ¿El informe de Auditoría tiene gran influencia en identificar riesgos de Logística?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. Desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera que el Informe de Auditoría es de mayor apoyo al área de Producción?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. Desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

1.3. Desempeño Organizacional

5. ¿Considera que la Auditoría Operativa influye de manera significativa en la Organización (Diseño estructural, procedimientos, fijación de responsabilidades, etc) de la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo

- d. Desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

6. ¿Considera que la Auditoria Operativa ayuda a detectar errores en los Estándares de Desempeño?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. Desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

2. COMPETITIVIDAD

2.1. PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO

7. ¿Considera que es imprescindible la creación de un manual de funciones y procedimientos para alcanzar los objetivos planteados en la empresa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. Desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

8. ¿Considera que el planeamiento estratégico de la empresa debe ser claramente definido y difundido dentro todos los niveles de la organización?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. Desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

2.2. SISTEMAS DE INFORMACION

9. ¿Considera que el uso de sistemas de información ayuda a la toma de decisiones?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. Desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo
10. ¿Considera que el uso de sistemas de información ayuda a mejorar la competitividad empresarial?
- a. Totalmente de acuerdo
 - b. De acuerdo
 - c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 - d. Desacuerdo
 - e. Totalmente en desacuerdo

2.3. PRODUCTIVIDAD

11. ¿Considera que el aumento de productividad y la competitividad de su empresa se pueden dar por el uso de tecnologías e innovación?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. Desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

12. ¿Considera que la productividad tiene un impacto directo en la rentabilidad de su empresa?

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d. Desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo