

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL  
CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA**



**TESIS**

**“Auditoria Operativa y su influencia en la Rentabilidad de las  
empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours  
E.I.R.L, Periodo 2015-2016”**

**PRESENTADO POR** : Bach. DATNE FLORES MEDINA

Para optar al Grado académico de Maestro en  
Contabilidad mención Auditoría

**ASESOR** : MGT. CLEVER A. MONTALVO LOAIZA

**CUSCO – PERÚ**

**2021**

## ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL.....	2
LISTA DE CUADROS .....	5
INTRODUCCIÓN.....	10
CAPITULO I.....	11
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	11
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	11
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	13
a. Problema General .....	13
b. Problemas específicos.....	13
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3.1 Justificación Práctica .....	14
1.3.2 Justificación teórica .....	14
1.3.3 Justificación Metodológica.....	14
1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	14
a. Objetivo General:.....	14
b. Objetivos Específicos:.....	14
CAPITULO II.....	15
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	15
2.1 BASES TEÓRICAS.....	15
2.1.1. CONCEPTO DE AUDITORÍA.....	15
2.1.2. CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORIA POR SU LUGAR DE ORIGEN .....	15
2.1.3. CLASIFICACIÓN DE AUDITORÍA POR SU ÁREA DE APLICACIÓN .....	16
2.1.4. AUDITORÍA OPERATIVA.....	17
2.1.5. RENTABILIDAD .....	48
2.2. MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVE) .....	62
2.2.1. Auditoria .....	62

2.2.2.	Auditoría Operativa .....	62
2.2.3.	Rentabilidad .....	63
2.2.4.	Rentabilidad económica .....	63
2.2.5.	Rentabilidad financiera.....	64
2.2.6.	Empresas de Transporte Turístico.....	65
2.3.	ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN (ESTADO DEL ARTE) _____	65
2.3.1.	Antecedentes internacionales.....	65
2.3.2.	Antecedentes nacionales .....	66
CAPITULO III .....		68
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	68
3.1.	HIPÓTESIS _____	68
a.	Hipótesis General: _____	68
b.	Hipótesis Específica: _____	68
3.2.	IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES _____	68
3.2.1	Variable Independiente:.....	68
3.2.2	Variable Dependiente: .....	69
3.3.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES _____	70
3.3.1.	Variable independiente:.....	70
3.3.2.	Variable Dependiente:.....	71
CAPITULO IV .....		72
IV	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	72
4.1	ÁMBITO DE ESTUDIO _____	72
4.2	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN _____	72
4.2.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	72
4.2.2.	NIVEL DE INVESTIGACIÓN .....	72
4.3	UNIDAD DE ANÁLISIS _____	72
4.4	POBLACIÓN DE ESTUDIO _____	73
4.5.	TAMAÑO DE MUESTRA _____	73
4.6	TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA _____	73

4.7	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	73
4.8	TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN	74
4.9.	TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS	74
CAPITULO V		75
V.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	75
5.1.	PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	75
5.1.1.	DATOS GENERALES	75
5.2.	PRUEBAS DE HIPÓTESIS	99
5.3.	PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	99
CONCLUSIONES		101
RECOMENDACIONES		102
BIBLIOGRAFÍA		104
ANEXOS		106

## LISTA DE CUADROS

CUADRO N° 1	75
CUADRO N° 2	76
CUADRO N° 3	77
CUADRO N° 4	78
CUADRO N° 5	79
CUADRO N° 6	80
CUADRO N° 7	81
CUADRO N° 8	82
CUADRO N° 9	83
CUADRO N° 10	84
CUADRO N° 11	85
CUADRO N° 12	86
CUADRO N° 13	87
CUADRO N° 14	88
CUADRO N° 15	89
CUADRO N° 16	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CUADRO N° 17	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CUADRO N° 18	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
CUADRO N° 19	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.4
CUADRO N° 20	915
CUADRO N° 21	92
CUADRO N° 22	93
CUADRO N° 23	94
CUADRO N° 24	98

## RESUMEN

El presente trabajo se centra en el estudio de la Auditoría Operativa y su influencia en la Rentabilidad de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015-2016. Por un lado, la importancia de la investigación relacionada con sus componentes en el estudio de la Rentabilidad en la entidad. A lo largo de la investigación se puede encontrar una gran variedad de trabajos que han aportado información acerca de las de la Auditoría Operativa y la Rentabilidad. Por ello, el presente trabajo pretende contribuir en el conocimiento de la relación e influencia de la Auditoría Operativa y la Rentabilidad Por otro lado, el interés por el estudio. No existen muchos trabajos que relacionen y comparen de una manera detallada y precisa los componentes de la Rentabilidad. Para llevar a cabo este estudio, adoptaremos la metodología de investigación aplicada no experimental,

Con el fin de conseguir este objetivo, el presente trabajo se ha estructurado en 5 capítulos además de los apéndices y la bibliografía, de la siguiente manera:

**Capítulo I.-** Se presenta el planteamiento del problema, capítulo que comprende, el análisis de la situación problemática, la formulación de los problemas, la justificación teórica, práctica, metodológica y expone la importancia de la investigación, por último determina los objetivos generales y específicos.

**Capítulo II.-** Se presenta el marco teórico conceptual, que contiene, los antecedentes de la Investigación, de índole internacional, nacional y local, las bases teóricas, donde se describe diferentes teorías contables y tributarias, relacionadas a la variable dependiente e independiente del problema de investigación, información acerca del sujeto de estudio, es decir la empresa de transportes turísticos Avalos Tours, el marco conceptual, donde se detalla diferentes conceptos relacionados al tema de investigación y por último el marco normativo.

**Capítulo III.-** Que contiene la Hipótesis y variables, en donde se plasma la hipótesis tanto general y específicas, la identificación y la operacionalización de las variables dependiente e independiente.

**Capítulo IV.-** Nos muestra la metodología, que abarca como su nombre indica, todo el sistema metodológico usado, que contiene tipo, nivel y diseño de investigación, aquí también se describe la unidad de análisis, se describe la población y la muestra, y se detalla las diferentes técnicas de recolección de datos y el análisis e interpretación de la información recabada.

**Capítulo V.-** Presenta los Resultados y Discusión, que contiene el análisis, interpretación y discusión de resultados, de toda la información recogida y analizada en el capítulo anterior, la prueba de análisis y por último la presentación de resultados.

Finalmente, la presente tesis contiene las conclusiones y recomendaciones a las que se llegaron una vez culminada la investigación, la bibliografía, donde se detalla todos los libros, revistas, páginas web y demás fuentes que fueron consultadas en el desarrollo de la investigación. Para concluir se acompaña la investigación, con los anexos, donde se evidencian normas, artículos y demás documentos relevantes relacionados al tema de investigación.

PALABRAS CLAVE.- Auditoría, Auditoría Operativa, Rentabilidad, Transporte Turístico

Datne Flores Medina

## ABSTRACT

This paper focuses on the study of the Operational Audit and its influence on the profitability of tourist transport companies, Case: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Period 2015-2016. On the one hand, the importance of research related to its components in the study of Profitability in the entity. Throughout the investigation you can find a wide variety of works that have contributed information about those of the Operational Audit and Profitability. Therefore, this work aims to contribute to the knowledge of the relationship and influence of the Operational Audit and Profitability

On the other hand, the interest in the study. There are not many jobs that relate and compare the components of Profitability in a detailed and precise way. To carry out this study, we will adopt the non-experimental applied research methodology,

In order to achieve this objective, the present work has been structured in 5 chapters in addition to the appendices and the bibliography, as follows:

Chapter I.- The problem statement is presented, a chapter that includes, the analysis of the problematic situation, the formulation of the problems, the theoretical, practical, methodological justification and exposes the importance of the investigation, finally determines the general objectives and specific.

Chapter II.- The conceptual theoretical framework is presented, which contains, the antecedents of the Research, of international, national and local nature, the theoretical bases, where different accounting and tax theories are described, related to the dependent and independent variable of the problem of research, information about the subject of study, that is, the tourist transport Company Avalos Tours, the conceptual framework, where different concepts related to the research topic are detailed and finally the regulatory framework.

Chapter III.- That it contains the Hypothesis and variables, where the general and specific hypotheses, the identification and the operationalization of the dependent and independent variables are reflected.

Chapter IV.- It shows the methodology, which includes as its name indicates, the entire methodological system used, which contains type, level and design of research, here the unit of analysis is also described, the population and the sample are described, and the different data collection techniques and the analysis and interpretation of the information collected are detailed.



Presents the Results and Discussion, which contains the analysis, interpretation and discussion of results, of all the information collected and analyzed in the previous chapter, the test of analysis and finally the presentation of results.

Finally, this thesis contains the conclusions and recommendations that were reached once the research, the bibliography, where all the books, magazines, web pages and other sources that were consulted in the development of the research are detailed. To conclude, the investigation is accompanied, with the annexes, where standards, articles and other relevant documents related to the research topic are evidenced.

Datne Flores Medina

## INTRODUCCIÓN

En la región de Cusco, territorio altamente turístico existen empresas dedicadas a prestar servicios de transporte a turistas y al público en General, es por eso que la empresa de transporte turístico AVALOS TOUR EIRL tiene como actividad la de prestar servicio de transporte turístico a pasajeros nacionales y extranjeros. Es por esta razón, que se llevó a cabo este trabajo de investigación titulado: "Auditoría operativa y su influencia en la rentabilidad de las empresas de transporte turístico, caso Empresa Avalos Tour EIRL - Periodos 2015 - 2016", donde se realizó el estudio de la calidad de servicio en función de sus componentes, con la finalidad de conocer el grado actual de calidad, y su incidencia en la rentabilidad de los períodos 2011-2012, para así proponer medidas que disminuyan las deficiencias económicas, que se registran en la empresa. La presencia de personal no capacitado, genera un bajo nivel de calidad en el servicio de transporte en la empresa Avalos Tour EIRL, siendo ésta demostrada, mediante el análisis de sus componentes tales como: grado de instrucción, capacitación, conocimiento de calidad de servicio. De este análisis realizado al personal un porcentaje mínimo conoce el tema de calidad de servicio, resultando un mayor porcentaje carente de conocimientos, por lo que existe falta de capacitación al personal. El nivel de calidad de servicio que presenta la empresa es considerado de nivel medio, dejando así de lado los estándares de calidad. Referente a la rentabilidad obtenida en los períodos 2015 y 2016, es regular ya que de un nivel regular de rentabilidad en el período 2015 bajó para el siguiente periodo 2016, mostrando así una disminución en la rentabilidad de la empresa por lo que finalmente se recomienda a la gerencia de la empresa Avalos Tour EIRL implementar acciones de Auditoría Operativa, dirigida a mejorar la calidad de servicio en la empresa con la finalidad de incrementar la rentabilidad para los siguientes ejercicios.

## CAPITULO I

### I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Las actuales circunstancias en que funcionan muchas empresas evidencia la ausencia de un efectivo gobierno corporativo, la concentración de toda la autoridad en el Gerente General y las normas actuales permiten que a este se le endose toda la responsabilidad, sin tomar en cuenta a los demás subordinados que muchas veces son los que hacen y deshacen en la organización empresarial. Asimismo, se ha observado la relación directa entre los gerentes y los encargados de finanzas, prescindiendo del juicio de la Junta de Accionistas, los Directores, la Auditoría interna y externa y otros órganos especializados de la empresa.

Ante este desorden empresarial emergen la Auditoría Operacional, la cual es una evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de las actividades relativas al proceso de gestión de una organización; la finalidad de esta rama especializada del que hacer contable es lograr un alto grado de eficiencia, eficacia, efectividad, economía, equidad, excelencia y valoración dentro la empresa, considerando además las nuevas tendencias orientadas al ambientalismo que se vive hoy en día. La Auditoría Operativa descubre la realidad del día a día, determinando como son empleados los recursos; así como la adecuación y efectividad de los sistemas de información y control, de manera que cumpla con las políticas establecidas para alcanzar los objetivos establecidas en la compañía.

Esta especialización contable está orientada a dos tipos de informaciones, la primera es la Auditoría Operativa, relacionada básicamente con el objetivo de eficacia, eficiencia y economía; mientras que la segunda se relaciona con las evaluaciones del Sistema de Control Interno, cuyo propósito es evaluar el diseño y funcionamiento de los Sistemas establecidos por la empresa.

El servicio de transporte turístico juega un rol muy importante para una mejor economía sostenible en nuestra ciudad, atravesando aspectos económicos, sociales y culturales.

Actualmente es una manera más asertiva de poder tener un mejor rendimiento económico y financiero, con una excelente gestión de nuestro dinero y recursos. Lo que lleva a las empresas

a contratar personal especializado, para la realización de esta actividad. Con una economía y mercado cambiante y volátil, a los últimos acontecimientos y hechos que pasan.

Sin embargo, si en su planeamiento, implementación y uso, no se lleva a cabo los factores importantes y determinantes esto no va a ser relevante. Es por ello que en países tantos europeos como sudamericanos, han innovado y mejorado su parque automotor permitiendo así poder mejorar el traslado de pasajeros y el crecimiento de las empresas brindando un servicio de calidad. La Empresa de Transportes Turísticos Avalos EIRL, ha tenido un desempeño poco favorable en el periodo 2015, ya que no se contaba con sistemas de controles internos, personal capacitado para el desarrollo de sus actividades, no se llevaba un control de inventarios, no se contaba con personal para el control de boletos y manifiestos, lo que no permitía el control del dinero ingresante, personal insuficiente en la empresa y no posee un sistema computarizado para el ingreso diario de ventas, lo cual le ha estado llevando a estar en una incertidumbre, ya que no podían controlar su rentabilidad. Sin embargo, la administración de la empresa lleva años trabajando en el rubro del transporte turístico, lo cual le ha permitido a la empresa mantenerse estable, pero esto no garantiza que la empresa no pueda mejorar y continúe creciendo, ya que tiene que implantar sistemas de controles internos poseer un plan estratégico, esto le permita como organización poder cumplir sus objetivos a corto o largo plazo y alcanzar sus metas establecidas. Contratando a personas especializadas y capacitadas en sus actividades a realizar, que permitan un trabajo más eficiente en el desarrollo de sus actividades y el uso efectivo de sus sistemas y controles para llevar un manejo más eficaz del dinero, cual les permita poder ver el crecimiento económico y permita cumplir con los objetivos y metas planeadas, logrando una mejor incidencia en la rentabilidad de la empresa.

La importancia del presente trabajo de investigación radica en que ayudará a la empresa a poder mejorar su estructura financiera y a la vez mejorar sus procesos de mejora, que le permitirán tener mejores resultados, ya que llevara al mejor uso de sus recursos económico y financiero valiéndose para esto de acciones de control y la implementación de auditorías operativas.

Las medianas empresas de transporte turístico no realizan presupuestos financieros que le permitan medir a priori la rentabilidad proyectada que necesitan para entregar a los accionistas como dividendos o poder reinvertirla en las actividades de la empresa. En tanto cualquier resultado que obtengan no puede ser medido, porque no hay una herramienta de comparación;

asimismo los resultados obtenidos tampoco se comparan con las empresas del mismo nivel y giro. Tampoco las empresas hacen comparaciones con la rentabilidad obtenida en ejercicios anteriores. Todo esto se constituye como deficiencia en la decisión de dividendos o rentabilidad, lo cual afecta la mejora continua empresarial. Otro punto importante que afecta el desarrollo de estas empresas de transporte, es la falta de consideración de los riesgos; no analizan los riesgos internos ni muchos menos los riesgos externos o de mercado. Por otro lado, se ha determinado que no llevan a cabo el análisis e interpretación de la información financiera y económica contenida en los estados financieros; por tanto, no disponen de información de liquidez, gestión, solvencia y rentabilidad; tampoco del crecimiento de las inversiones y deudas; ingresos y gastos de un ejercicio a otro. Es importante entonces realizar periódicamente Auditorías Operativas que determinen los riesgos en cuanto a las administración eficaz y económica de sus recursos, ya que su éxito puede ser considerado crítico para el crecimiento económico del país, asimismo deben alcanzar las condiciones de operaciones eficientes y de transmisión del conocimiento para ser competitivas en el mercado interno peruano y el internacional.

## **1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **a. Problema General**

¿De qué manera la Auditoria Operativa influye en la Rentabilidad de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco?

### **b. Problemas específicos**

b.1. ¿En qué medida la implementación de la auditoria operativa contribuirá en la mejora de la Rentabilidad Económica de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco?

b.2. ¿Cuál será la incidencia de la aplicación de la auditoria operativa en la obtención de una eficiente Rentabilidad Financiera en las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L?, Cusco?

## **1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1 Justificación Práctica**

El presente trabajo de investigación justifica su importancia práctica ya que los resultados obtenidos ayudaran a todas las empresas de este ámbito, ya que puede servir como una solución para incrementar la rentabilidad, implementando la auditoria operativa en las empresas.

### **1.3.2 Justificación teórica**

El presente trabajo de investigación justifica su importancia teórica. Ya que el trabajo está sustentado con las bases teóricas utilizadas en el país.

### **1.3.3 Justificación Metodológica**

La investigación que se propone va permitir establecer las variables dependientes e independientes y nos permitirá a contribuir a las preguntas para la recolección de datos, y así validar nuestra hipótesis.

## **1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **a. Objetivo General:**

Analizar la influencia de la Auditoria Operativa en la Rentabilidad de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco.

### **b. Objetivos Específicos:**

- b.1 Establecer en qué medida la implementación de la auditoria operativa contribuirá en la mejora de la Rentabilidad Económica de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco.
- b.2 Determinar cuál será la incidencia de la aplicación de la auditoria operativa en la obtención de una eficiente Rentabilidad Financiera en las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco.

## CAPITULO II

### II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 BASES TEÓRICAS

##### 2.1.1. CONCEPTO DE AUDITORÍA

Es un examen crítico que se realiza con el fin de evaluar la eficiencia y eficacia de una organización. Es una revisión metódica, periódica e intelectual de los registros, tareas y resultados de la empresa, con el fin de diagnosticar el comportamiento global en el desarrollo de sus actividades y operaciones. (Quiroga F.2018).

##### 2.1.2. CLASIFICACIÓN DE LA AUDITORIA POR SU LUGAR DE ORIGEN

Auditoría externa: (Quiroga F.2018), es realizada por auditores totalmente ajenos a la empresa, esto permite que el auditor externo utilice su libre albedrío en la aplicación de los métodos, técnicas y herramientas con las cuales hará la evaluación de las actividades y operaciones de la empresa que audita.

###### **Ventaja**

Al no tener ninguna dependencia de la empresa, el trabajo de los auditores es totalmente independiente y libre de cualquier injerencia por parte de las autoridades de la empresa auditada. (Quiroga F.2018).

###### **Desventaja**

Al auditor conoce poco la empresa, su evaluación puede estar limitada a la información que pueda recopilar. (Quiroga F.2018).

Auditoría interna: (Quiroga F.2018). Es realizada por un auditor que labora en la empresa donde se realiza la misma.

###### **Ventaja**

Debido a que el auditor pertenece a la empresa, casi siempre conoce integralmente sus actividades, operaciones y áreas; por lo tanto, su revisión puede ser más profunda y con mayor conocimiento de las actividades, funciones y problemas de la institución. (Quiroga F.2018).

### **Desventaja**

Su veracidad, alcance y confiabilidad pueden ser limitados, debido a que puede haber cierta injerencia por parte de las autoridades de la institución sobre la forma de evaluar y emitir el informe. (Quiroga F.2018).

## **2.1.3. CLASIFICACIÓN DE AUDITORÍA POR SU ÁREA DE APLICACIÓN**

**(Auditoría financiera contable).**- (Quiroga F.2018).La actividad del auditor consiste en revisar la correcta aplicación de los registros contables y operaciones financieras de las empresas.

**Auditoría administrativa.**- Es la revisión sistemática y exhaustiva que se realiza a la actividad administrativa de una empresa, en cuanto a su organización, las relaciones entre sus integrantes y el cumplimiento de las funciones y actividades que regulan sus operaciones.

**Auditoría operacional.**- (Quiroga F.2018). Es la revisión sistemática y exhaustiva, sistemática y específica que se realiza a las actividades de una empresa, con el fin de evaluar su existencia, suficiencia, eficacia, eficiencia y el correcto desarrollo de sus operaciones.

**Auditoría integral.**- Es la revisión exhaustiva, sistemática y global que realiza un equipo multidisciplinario de profesionales a todas las actividades y operaciones de una empresa, con el propósito de evaluarla de manera integral, todas sus áreas administrativas. (Quiroga F.2018).

**Auditoría gubernamental.**- (Quiroga F.2018). Es la revisión exhaustiva, sistemática y concreta que se realiza a todas las actividades y operaciones de una entidad gubernamental.

**Auditoría informática.**- (Quiroga F.2018). Es la revisión técnica, especializada y exhaustiva que se realiza a los sistemas computacionales, software e información utilizados en una empresa, sean individuales, compartidos o de redes, así como a sus instalaciones, telecomunicaciones, mobiliario, equipos periféricos, y demás componentes. El propósito fundamental es evaluar el uso adecuado de los sistemas para el correcto ingreso de los datos, el procesamiento adecuado y la emisión oportuna de sus resultados en la organización.



#### **2.1.4. AUDITORÍA OPERATIVA**

(RSM Perú, 2018). La auditoría operacional es el proceso que ejecuta un auditor mediante una metodología conforme a normas. Durante el proceso se realizan una serie de análisis en donde son evaluadas las actividades operacionales de las funciones en una determinada empresa u organización. Los métodos utilizados en el proceso son similares a los utilizados en otros tipos de auditorías, tales como la auditoría financiera y específica; sin embargo, en el proceso de una auditoría operacional se aplican análisis más profundos a las funciones de la empresa u organización. Generalmente, la auditoría operacional es aplicada en más de un departamento o proyecto, y es así porque cada uno de estos elementos están integrados entre sí para garantizar el funcionamiento global y eficiente de una empresa.

##### **2.1.4.1. OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA OPERATIVA**

(RSM Perú, 2018). La auditoría operacional tiene como objetivo principal determinar si los controles internos de la empresa u organización, así como los métodos y procedimientos, son adecuados y logran producir niveles óptimos de eficiencia. El conocimiento previo de que los controles, métodos y procedimientos aplicados en una determinada empresa son los óptimos, es fundamental e imperante, ya que el grado de eficiencia óptima se traduce en mayor volumen de ingresos cuyos costos operacionales no deben excederse más allá de los necesarios.

##### **2.1.4.2. PROCESO DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL:**

(RSM Perú, 2018). Considera el siguiente proceso en la auditoría operacional: “El auditor se reúne previamente con los directivos, explica el proceso de auditoría y se informa sobre las preocupaciones de las funciones y operaciones que están generando consecuencias y riesgos negativos”.

Posteriormente el auditor se reúne con los gerentes de las áreas a examinar y verifica los componentes de la auditoría y las preocupaciones asociadas.

Luego el auditor realiza una serie de entrevistas con quienes controlan las zonas de riesgo para determinar y documentar los objetivos y actividades de control.

El auditor se reúne con los gerentes responsables de cada área analizada y discute los controles que tienen irregularidades.

En cuarto lugar, el auditor diseña y prepara los procedimientos de prueba para cada control clave. Revisa la resolución de la planificación con los directores, realiza las pruebas, las documenta y analiza todos los resultados y las propuestas de mejora.

En quinto lugar, elabora un informe de auditoría, reuniéndose con la dirección para discutirlo y hacer frente a los problemas encontrados hasta que se esté seguro de que los controles internos de la empresa u organización, así como los métodos y procedimientos, son adecuados y logran producir niveles óptimos de eficiencia.

El paso final es la creación de un informe final, la confección de manuales de procedimientos si se requiere, y darle el seguimiento mediante la supervisión periódica.

### **Inicio de la auditoría**

- Establecer el primer contacto con el auditado y los líderes designados para explicarles el proceso de auditoría y recopilar información básica sobre la compañía, para así determinar puntos álgidos.
- Evaluar las necesidades y expectativas de las partes interesadas, considerando el nivel de rendimiento del auditado, los resultados de auditorías anteriores y la madurez del sistema de gestión que se audita.

### **Preparación de actividades**

- Determinar el alcance y los riesgos potenciales, luego establecer los procedimientos e identificar los recursos.
- Preparar el plan de auditoría, asignar el trabajo, y organizar los planes de acción y documentos necesarios.
- Realizar una reunión para confirmar que todas las partes estén de acuerdo con el plan propuesto.

### **Recopilación y verificación de información**

- Revisar los documentos a lo largo del proceso. El equipo debe reunirse periódicamente para intercambiar información, evaluar el progreso y reasignar el trabajo, de ser necesario.

- Revisar las fuentes de información, auditando la evidencia y evaluándola según los criterios de auditoría.

### **2.1.4.3. DISEÑO Y PREPARACIÓN DE PROCEDIMIENTOS**

(RSM Perú, 2018). Como ya se ha mencionado los procedimientos de Auditoría son la agrupación de técnicas aplicables al estudio particular de una operación o acción realizada por la Empresa o Entidad a examinar, por lo que resulta prácticamente inconveniente clasificar los procedimientos ya que la experiencia y el criterio del Auditor deciden las técnicas que integran el procedimiento en cada uno de los casos en particular.

El Auditor Supervisor y los integrantes del equipo de Auditoría con mayor experiencia definirán la estrategia que consideren la más adecuada para desarrollar la Auditoría. Estos criterios se basarán en el conocimiento de la Entidad o Empresa auditada, así como la experiencia general de la especialidad, que les permita a los Profesionales determinar de antemano los principales procedimientos de Auditoría a aplicar en cada uno de los casos que se presentan a lo largo del proceso de Auditoría. (RSM Perú, 2018).

### **EXTENSIÓN O ALCANCE DE LOS PROCEDIMIENTOS**

(RSM Perú, 2018). Se llama extensión o alcance a la amplitud que se da a los procedimientos, es decir, la intensidad y profundidad con que se aplican prácticamente estos en cada uno de los casos para lo cual deberá tomar en cuenta la actividad u operación que realizó la empresa o entidad.

### **OPORTUNIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS**

Es la época en que deben aplicarse los procedimientos al estudio de partidas específicas, y al análisis total de las actividades de la Empresa o Entidad.

Se debe tomar en cuenta que la oportunidad en que se aplica un procedimiento de termina la conclusión u observación que se puede obtener para el análisis al final del examen realizado.

## **PRUEBAS SELECTIVAS EN LA AUDITORIA**

(RSM Perú, 2018). El trabajo de revisión de las operaciones que realiza la empresa a lo largo de un año, no es ni puede ser exhaustivo, ya que no es posible realizarlo en un período corto de tiempo (30, 45 o 60 días) con un grupo de tres o cuatro personas lo que a la empresa le lleva un año en registrar las operaciones, por lo que no es razonable que el Auditor disponga de un tiempo tan limitado para obtener sus conclusiones. Por lo tanto, se hace necesario que el Auditor establezca sus evidencias con pruebas selectivas.

Los resultados que arrojen las pruebas selectivas deben ser sopesados cuidadosamente para poder generalizarlos al todo. Los resultados satisfactorios deben dar seguridad en tanto que los resultados negativos pueden provocar una extensión del trabajo, bien ampliando la muestra o cambiando el enfoque, o simplemente pueden considerarse plenamente aplicables al universo, y en consecuencia considerarlo erróneo. (RSM Perú, 2018).

El Auditor debe considerar en primer término los objetivos específicos de la Auditoría que debe alcanzar, lo que le permitirá determinar el procedimiento de Auditoría o combinación de procedimientos más indicados para lograr dichos objetivos. Además cuando el muestreo de Auditoría es apropiado, la naturaleza de evidencia de la auditoría buscada, y las condiciones de error posible u otras características relativas a tal evidencia ayudaran al Auditor a definir lo que constituye un error y el universo que deberá utilizarse para el muestreo. (RSM Perú, 2018).

### **2.1.4.4. ALCANCE DE LA AUDITORÍA OPERATIVA**

(RSM Perú, 2018). La Auditoría Operacional tiene alcance ilimitado. Esto se debe a que todos los procesos de una entidad pueden ser auditadas, sin considerar que sea un proceso financiero o no. La auditoría operativa cubre todos los aspectos internos o externos que lo interrelacionan.

Al tener alcance ilimitado y la posibilidad de contener diversidad de hallazgos, implica que, una auditoría operativa pueda requerir profesionales de diferentes disciplinas. Generalmente es un trabajo interdisciplinario, pero normalmente su conducción o dirección debe confiarse o contadores públicos especializados en auditoría. (RSM Perú, 2018).

## **EVOLUCIÓN DE LA AUDITORIA**

Puerres, I (2016). Afirma con respecto a la evolución de la auditoría: “Con el transcurso del tiempo la auditoría ha ido evolucionando en cuanto a su objetivo como consecuencia del desarrollo y tecnificación del Control Interno, que a la vez ha ido impactando la extensión del examen o de la verificación”.

### **Evolución del Objetivo**

“El objetivo de la auditoría, en los comienzos de esta disciplina era primordialmente el de detectar y divulgar fraudes, circunstancias que dejó la imagen negativa de un auditor policía o detective que aún, a pesar del desarrollo internacional y reconocimiento de la profesión de la Contaduría Pública, no se ha superado totalmente. No obstante, en el Sector Público su metodología fue configurando el denominado control numérico - legaly en términos más actuales, la auditoría de cumplimiento.”

“Este objetivo evolucionó notablemente en las primeras cuatro décadas del presente siglo, hacia un objetivo más profesional como es el de determinar y dar fe pública sobre la presentación razonable de los estados financieros, que a su vez incorporó dentro de sus procedimientos la auditoría de cumplimiento. Tal objetivo se consolida en las décadas de los años cuarenta y cincuenta. Si bien hasta esta última década, este objetivo fue el de la auditoría profesional o tradicional, a partir de 1960, con el florecimiento de nuevos enfoques, esta clase de auditoría se afianza con el nombre de Auditoría de Estados Financieros o Auditoría Financiera”.

“A partir de 1960 se empieza a plantear en la literatura profesional la necesidad de darle un mayor alcance al objetivo de la auditoría; se habla de la auditoría en función del “hombre de negocios” y se comienza a señalar la importancia de que la auditoría sea más útil al desarrollo de los entes públicos o privados, ampliando la cobertura de su acción al examen de las operaciones en términos de eficacia o efectividad, economía o economicidad y eficiencia. Surge así un nuevo objetivo de auditoría, que finalmente ha configurado una nueva clase de auditoría que hoy se le denomina auditoría operacional”.

“Desde finales de la década de los años setenta hasta la época actual se ha impuesto como horizonte de la auditoría gubernamental las evaluaciones de la gestión de las entidades públicas, mediante exámenes con un enfoque integral, que incluyen los aspectos de cumplimiento, financieros y operacionales. Podemos afirmar que el objetivo de la auditoría ha

evolucionado del propósito casi positivo de descubrir fraudes, al examen de las operaciones para mejorar la eficiencia de las organizaciones y como esencia de la metodología de la auditoría integral o de gestión”.

“Es importante tener en cuenta respecto al descubrimiento de fraudes por el Auditor, que, al evolucionar el objetivo de la auditoría, evolucionaron las técnicas, los procedimientos y en general la metodología para alcanzar los nuevos propósitos, de tal forma que un trabajo de auditoría realizado profesionalmente debe tener un alto grado de probabilidad de detectar las irregularidades o ilícitos, pero asimismo esto no significa que la misión primordial de una auditoría sea tal descubrimiento”.

### **Evolución de la Importancia del Control Interno**

(apps.contraloría.gob.pe. 2018). El mencionado desarrollo de la auditoría en su objetivo o propósito primordial, tiene principal fundamento en la evolución del control interno y en su grado de importancia, pues en un principio cuando el propósito de la auditoría era el de divulgar los fraudes el control interno no era reconocido como un elemento fundamental de las organizaciones.

Es a comienzo del presente siglo que con el surgimiento de los principios de la administración científica y con la formulación de recomendaciones por los auditores para evitar la repetición de fraudes, empieza a reconocerse un grado de significación al control interno dentro de las organizaciones, que culmina a inicios de los años cuarenta con su definición por el Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA), hoy conocida por todos los profesionales del ramo y considerada como uno de los conceptos más trascendentes de la teoría del control. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

(apps.contraloría.gob.pe. 2018). En la actualidad se estima que el control interno tiene una importancia primordial en el desarrollo de las organizaciones gubernamentales o estatales.

El desarrollo del control interno, permitió que el objetivo de la auditoría de descubrir fraudes pasara a un plano secundario, ya que la relación control-fraude tiene importancia más desde un punto de vista preventivo que desde el enfoque de la divulgación o del descubrimiento. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

(apps.contraloría.gob.pe. 2018). En otras palabras, lo significativo de la relación entre el control y las irregularidades o ilícito es que el fraude no se suceda o por lo menos reducir al máximo posible la posibilidad de su acontecimiento.

Corresponde por tanto al control interno, por definición, prevenir el suceso de fraude y el error, responsabilidad que por consecuencia recae en la administración de la entidad, reservándose a la auditoría la misión de evaluar la eficacia del control interno y de formular las recomendaciones pertinentes para mejorarlo. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

### **Evolución de la Extensión del Examen o Auditoría**

De otra parte, el proceso de reconocimiento de la importancia del control interno permitió la evolución de la extensión del trabajo de auditoría externa.

Cuando no existía control interno como elemento fundamental de las organizaciones o su importancia no era reconocida, el auditor para poder detectar los posibles fraudes, tenía que recurrir a exámenes exhaustivos de todo lo sucedido en el período auditado dando origen a la llamada auditoría detallada, que era altamente costosa y sus resultados totalmente inoportunos.

Pero al evolucionar el reconocimiento del control interno, progresivamente fue desapareciendo la necesidad de practicar dicho tipo de exámenes, pues el auditor encontró una forma técnica de reducir la extensión de su trabajo, que es la de evaluar el grado de eficacia del control interno vigente en la entidad auditada para sobre la base del grado de adecuación, poder determinar la extensión de las pruebas a realizar, además de la naturaleza de las mismas; circunstancia que derivó en la auditoría en base de prueba selectiva o por muestreo.

En síntesis, la auditoría arribó a la última década del Siglo XX en condiciones totalmente diferentes a las dadas a comienzos del Siglo. Hoy la auditoría tiene como propósitos fundamentales la determinación de la razonabilidad de los estados financieros y la evaluación de la eficacia, economía y eficiencia de las operaciones, como parte de la auditoría con un enfoque integral; el control interno es la medula de toda organización porque interrelaciona los demás sistemas administrativos; y el trabajo de auditoría se realiza basándose en el examen de operaciones seleccionadas con apoyo del muestreo estadístico.

#### **2.1.4.5. CONCEPTOS DE EFICACIA, ECONOMÍA Y EFICIENCIA**

En el análisis anterior se planteó que la auditoría ha venido evolucionando en el transcurso del tiempo y que uno de sus objetivos primordiales en la actualidad es la evaluación de las operaciones para determinar y aumentar su grado de eficacia, economía y eficiencia; criterios estos conocidos en la ciencia administrativa como las tres "Es" de la Gerencia. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

Tales criterios son los que maneja la auditoría operacional, pero con un alcance que trasciende los propósitos de la tradicional auditoría financiera. Es conveniente, por tanto, que antes de analizar el concepto o definición de esta especialidad de la auditoría, el auditor gubernamental tenga claro el significado de los términos eficacia, economía y eficiencia. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

##### **Eficacia o Efectividad**

En una concepción elemental, clara y sin eufemismos la efectividad, también denominada eficacia, consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados. De tal forma que una actividad, una operación, un proyecto, un programa o una gestión, según sea el grado de alcance que se le dé, será efectiva en la medida en que los propósitos, metas o resultados sean obtenidos, alcanzados o logrados. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

La eficacia es la esencia de la gerencia pública, pues su misión es conducir el ente hacia el logro de los objetivos, metas y resultados deseados. Las organizaciones, organismos o empresas, existen para cumplir con unos objetivos; por principio no puede concebirse ningún ente público que carezca de finalidades o propósitos, pues no tendría justificación su existencia. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

Los objetivos estratégicos de una institución gubernamental generalmente están señalados en la disposición legal que la crea u ordena su creación y las metas periódicas en los planes y programas de la entidad. El logro de los objetivos estratégicos es una responsabilidad del titular de la entidad, para lo cual se apoya en el control interno operacional, siendo necesario desarrollar dichos objetivos o misión primordial de la organización, fijando metas o resultados periódicos a alcanzar, los cuales podrán ser mensurables o cualitativos. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).



## **Metas Mensurables**

Las metas mensurables son aquellas que se pueden cuantificar fácilmente y que se deben lograr en un periodo de tiempo dado, como por ejemplo: cantidad de manifiestos o pólizas de aduana a tramitar, cantidad de pacientes a atender, cantidad de cartas a escribir, cantidad de cursos a dictar, cantidad de ventas, cantidad de producción, etc. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

Este tipo de metas debe estar claramente señalado en la programación de operaciones de cada año o en su defecto en los presupuestos programáticos de cada entidad pública o en otros documentos que en el proceso de auditoría operacional deberán ser identificados por el auditor. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

En los sistemas integrados de administración y control como es el caso del SIGFA en Nicaragua, las metas deben estar claramente señaladas en el presupuesto programático de cada entidad pública, lo cual constituye parte primordial del sistema o subsistema de presupuesto. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

## **Metas Cualitativas**

Son metas difíciles de cuantificar que generalmente están influenciadas por un alto grado de subjetividad, como, por ejemplo: mejorar la atención a los pacientes, mejorar la calidad de la capacitación, mejorar la atención al público, mejorar el servicio a los clientes, mejorar la calidad de la producción, etc. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

Este tipo de metas corresponde a los objetivos estratégicos o globales de los diferentes programas que pueda desarrollar una institución y su medición y evolución presenta mayor dificultad que en el caso de las metas cuantitativas. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

Al igual que respecto a las metas cuantitativas, las metas cualitativas deben ser identificadas por el auditor para poder determinar tanto los estándares de desempeño o criterios de medición como las técnicas que utilizará en el proceso de evaluación de su eficacia. Finalmente, el propósito ideal es traducir a términos cuantitativos las metas cualitativas. En general la eficacia en auditoría operacional se expresa en términos cuantitativos de unidades físicas. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

## **Economicidad o Economía**

(apps.contraloría.gob.pe. 2018). Desde el punto de vista de la auditoría operacional, la economicidad o desarrollo de las operaciones es lograr el costo mínimo posible, o sea gastar solamente lo razonablemente necesario o prudente para alcanzar un objetivo, una meta o un resultado deseado.

(apps.contraloría.gob.pe. 2018). En términos pragmáticos lo más económico es no gastar ningún dinero, pero el no gastar impide alcanzar los objetivos o las metas deseadas para la organización o institución, por lo tanto la economía debe visualizarse en función de dichos objetivos o metas.

El sistema de contabilidad es el medio de que se valen las entidades para poder medir los costos invertidos en la obtención de las metas, objetivos o resultados deseados.

La economía o economía de las operaciones o actividades de las entidades públicas se expresa en términos monetarios.

## **Eficiencia**

(apps.contraloría.gob.pe. 2018). La eficiencia es el criterio integral que maneja la auditoría operacional, pues relaciona la productividad de las operaciones o actividades, con un estándar de desempeño o con una medida o criterio de comparación. Con gran razón algunos autores señalan a la auditoría operacional como sinónimo de auditoría de eficiencia, pues es claro que ésta involucra además los conceptos de eficacia y economía.

No obstante, para de aplicación pragmática, en auditoría operacional se manejan en forma independiente los criterios de eficacia, economía y eficiencia. La eficiencia se expresa normalmente en términos porcentuales (relativos).

## **Productividad y Rentabilidad**

(apps.contraloría.gob.pe. 2018). Por productividad se entiende la relación entre el monto de los bienes o servicios producidos y el monto de los recursos utilizados en su producción. La rentabilidad es la capacidad que tienen los capitales propios o ajenos invertidos en una empresa o entidad, de generar una renta o utilidad a favor de las mismas.

En el sector público puede establecerse una rentabilidad que estaría dada por el grado de capacidad de cada entidad pública para retribuir en servicios los tributos o impuestos, cualquiera que sea su forma, que pagan los contribuyentes. (apps.contraloría.gob.pe. 2018).

Esta concepción se deriva de la teoría del valor a cambio de dinero (Value for Money). Esta teoría trata de dar respuesta, a la pregunta: ¿Qué reciben los contribuyentes por los impuestos que pagan?

El marco de auditoría gubernamental en Nicaragua, contenido en la Constitución Política (Artículo 155), señala como atribución de la Contraloría General de la República el examen y evaluación de la gestión administrativa y financiera de los entes públicos, los subvencionados por el Estado y las empresas públicas o privadas con participación de capital público. Este marco presenta un amplio horizonte orientado hacia la realización de auditorías integrales, con enfoques tan trascendentes y útiles como los promovidos en los países anglosajones, en donde la administración y el control descansan en el criterio de responsabilidad pública por resultados de la gestión (accountability). En este proceso la auditoría operacional tiene un lugar primordial.

### **Estándares de Desempeño o Medidas de Comparación**

Lawrence, j. G. (1992) 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).

Estos estándares o medidas pueden ser los índices planeados para una entidad, que son aquellos previamente determinados por la misma o por el gobierno y que deben lograrse en el futuro. También pueden ser los índices históricos o sea aquellos establecidos por la entidad o por los auditores, sobre la base de hechos sucedidos en el pasado, por lo menos durante los tres últimos años.

El auge que en las últimas décadas ha tenido el interés de la administración pública, no solo en los países desarrollados sino también en los países latinoamericanos, de controlar el rendimiento de la producción de bienes o servicios o de ejercer un control de la gestión pública, ha conllevado a adopción y adaptación de la tecnología utilizada en el Sector Privado para la determinación o establecimiento de índices, estándares o indicadores de desempeño. El auditor gubernamental debe estar familiarizado con dicha tecnología, para poder participar con éxito en equipos, tanto de auditoría operacional como de auditorías integrales o de gestión.

En auditoría operacional se han adoptado índices o estándares para la evaluación de la eficiencia, como por ejemplo:

De producción de bienes o servicios;

De trabajo realizado en un periodo de tiempo;

De costo por unidad de bien o servicio producido.

#### **a) Índice o Estándar de Producción de Bienes o Servicios**

Lawrence, j. G. (1992). El Índice o Estándar de Producción de Bienes o Servicios está dado por la cantidad de bienes o servicios que se deben producir en un periodo de tiempo determinado. Por ejemplo: 4 pasaportes expedidos en una hora / hombre (4 Pasaportes/h.h), sería el Índice Planeado de Producción (expedición de Pasaportes en una hora) o Estándar de Desempeño relativo a la Producción que se debe obtener en la operación de expedir pasaportes en una hora.

#### **b) Índice o Estándar de Trabajo Realizado en un Periodo de Tiempo**

Lawrence, j. G. (1992). Este índice está dado por la cantidad de tiempo que se debe invertir para producir una unidad de bienes o servicios. Por ejemplo: 15 minutos en la expedición de un pasaporte (15minutos/Pasaporte Expedido) sería el Índice Planeado de Tiempo o Estándar de Desempeño relativo al Tiempo que se debe invertir o insumir en el proceso de la operación de expedir un pasaporte.

El Tiempo Trabajado es la cantidad de minutos insumidos en el proceso de expedir pasaportes en una hora, que resulta de multiplicar el Estándar de Desempeño por la cantidad de pasaportes expedidos en la realidad en una hora. El Tiempo Disponible sería de 60 minutos, pues se ha tomado como una hora como tiempo en el cual se han expedido determinada cantidad de pasaportes.

#### **c) Índice o Estándar de Costo por Unidad Producida**

Lawrence, j. G. (1992). El Índice o Estándar de Costo por Unidad de Bienes o Servicios Producida está dado por la cantidad en dinero, de los insumos que se deben invertir para producir una unidad de bienes o servicios. Por ejemplo: S/. 20.00 por expedición de un pasaporte (20 soles / pasaporte Expedido) sería el Índice Planeado de Costo o Estándar de

Desempeño relativo al costo que se debe insumir, invertir o gastar en el proceso de la operación de expedir un pasaporte. Para establecer la Eficiencia de una operación, cuando se utiliza este índice, la fórmula es la siguiente:

#### **2.1.4.6. CICLO DE LA AUDITORÍA OPERATIVA**

Aular Michael (2018). Considera las siguientes etapas en el ciclo de auditoría”:

##### **ETAPA PRELIMINAR:**

Aular Michael (2018). En esta primera etapa se recoge una buena cantidad de información general sobre los aspectos importantes de la empresa, aquí es donde se conoce la actividad comercial, fecha de constitución, capital social, conocimiento sobre los accionistas, estructura organizacional, misión, visión, objetivos, productos o servicios que ofrecen.

En esta etapa también se identifica las características gerenciales de los directivos, las políticas de la empresa, identificación de situaciones delicadas pendientes por identificar aun no resueltas, existencia de manuales y procedimientos, proyecciones, número de trabajadores, rotación de personal, sistemas de información que utilizan entre otros.

También es relevante realizar un recorrido por las instalaciones para observar el funcionamiento de las unidades operativas más importantes, hay que poner énfasis a la comprensión de las actividades esto es un paso fundamental, cabe la pena destacar que una vez recabado toda la información se procede también a decidir si se aceptara el trabajo o no para así pasar al otro nivel.

##### **ESTUDIO GENERAL:**

Aular Michael (2018). Es en esta fase donde se ejecuta el plan de acción con la información recabada en la etapa anterior se realiza un análisis general de las áreas de la entidad, aquí se dispone a la asignación de trabajos a los integrantes del equipo de trabajo, entrega de programas para la realización de las evaluaciones de las operaciones, procesos, actividades, funciones, objetivos, proyecciones, controles internos, manuales, estrategias, flujo gramas de procesos, controles internos, análisis de riesgos, análisis comparativos de la información

financiera, verificación de cumplimientos, verificación del proceso productivo y verificaciones que sean necesarias para así contar con información que ayude a poder proponer mejoras y optimizar los procesos de la empresa.

#### **ESTUDIOS ESPECÍFICOS:**

Aular Michael (2018). En esta etapa se le da un enfoque de examen profundo de las áreas más críticas identificadas y analizadas en la etapa anterior, aquí es de suma importancia el grado de experiencia y formación de los auditores ya que harán uso de sus habilidades conocimientos para un análisis de mayor detalle, aquí se cuenta con programas específicos de trabajo, esta labor debe traer hallazgos que fundamentan las conclusiones y recomendaciones, se debe contar con causas y efectos de los hallazgos.

#### **LA COMUNICACIÓN DE RESULTADOS:**

Aular Michael (2018). En esta etapa se debe proceder a programar la preparación del informe de auditoría operativa desde su redacción hasta la presentación de los resultados a la administración de la organización en una reunión formal, este informe debe proporcionar una opinión meditada experta independiente en relación a la materia sometida a examen con su evidencia correspondiente. Los Auditores proporcionan un mejor servicio a la Gerencia y mantienen mejores relaciones con la dirección departamental cuando comentan los hechos que han encontrado y sus recomendaciones. Este informe debe ser útil para la entidad en su objetivo de ser más productivo y eficiente.

La importancia de todo esto no está solo en aplicar una auditoría operativa en la organización, sino en tener como gerente una voluntad tajante arraigada con el principio de siempre ser mejor, porque estos procesos pueden arrojar bastante información sobre que no anda tan bien, pero si los gerentes no aprovechan esta fuente de oportunidades todo quedara en la nada, hay que analizar y reflexionar sobre sus resultados y tomar las decisiones adecuadas para sumar a la efectividad y progreso de la organización.

#### **2.1.4.7. NORMAS DE AUDITORÍA OPERACIONAL (Contraloría General de la República Perú).**

- a. La auditoría debe planificarse de tal forma que los objetivos del examen sean alcanzados eficientemente.

- b. La planificación de la auditoría debe permitir un adecuado desarrollo del resto de las etapas del examen, facilitando su administración y una utilización eficiente de los recursos humanos y materiales involucrados.
- c. La planificación de la auditoría no puede tener un carácter rígido. El auditor gubernamental puede modificar el alcance y la metodología cuando en el desarrollo del mismo se encuentre con circunstancias no previstas o elementos desconocidos, y cuando los resultados del trabajo indiquen la necesidad de hacer variaciones a lo previamente establecido. Toda modificación debe justificarse y documentarse en una adenda al Memorándum de Planificación de Auditoría. La planificación no debe entenderse únicamente como una etapa inicial anterior a la ejecución del trabajo, sino que ésta debe continuar a través de todo el desarrollo de la auditoría.
- d. Al planificar la auditoría deben definirse los objetivos del examen, el objeto, el alcance y la metodología. Los objetivos, individualmente o en conjunto, pueden ser: evaluar la eficacia de los sistemas de administración y control interno; eficacia, eficiencia, economía de las operaciones y/o sobre la efectividad. El alcance está relacionado con las entidades, sistemas, operaciones y período de cobertura de la auditoría. La metodología se refiere a la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría a ser aplicados para obtener evidencia competente y suficiente, necesaria para alcanzar los objetivos definidos.
- e. El auditor debe obtener una comprensión de las entidades, sistemas y operaciones a ser auditadas, actividades, unidades organizacionales y/o programas de la entidad auditada, con el fin de establecer la trazabilidad de las operaciones que serán objeto de auditoría, así como de la normativa aplicable. Para obtener dicha comprensión, el auditor debe considerar, entre otros y según corresponda, los aspectos que se indican a continuación:
- El ordenamiento jurídico administrativo y otras normas legales aplicables. Entender las leyes y la normativa aplicables es esencial para comprender los sistemas y operaciones de la entidad.
  - Los objetivos y metas de los planes, programas y presupuestos de la entidad. Es esencial que el auditor conozca los objetivos estratégicos, de gestión y las metas para determinar en forma preliminar si éstos son consistentes respecto a la misión de la entidad, y si están debidamente difundidos entre los funcionarios responsables de su logro.

- Las políticas generales de la entidad, para evaluar su consistencia con la misión y los objetivos estratégicos y de gestión.
- Los criterios que permitan establecer en qué medida se han alcanzado los objetivos institucionales en términos de eficacia, eficiencia, economía y/o de efectividad. El auditor gubernamental es responsable de identificar los criterios de medición aplicables a los objetivos específicos de la auditoría.
- Los criterios identificados son los medidores de rendimiento usados para determinar si la entidad, el sistema y la operación, objeto de la auditoría, satisfacen o superan las expectativas; estos criterios proporcionan el entorno para entender los resultados de la auditoría. Algunos ejemplos de posibles criterios son: propósito o metas establecidos por ley o regulación o fijados por la administración, impactos esperados, normas técnicas, opiniones de expertos, desempeño en años anteriores y desempeño de entidades similares. En el caso de que la entidad auditada no haya definido criterios de medición que le permitan evaluar la gestión, el auditor gubernamental debe desarrollar los criterios de medición para el examen, los cuales deben ser puestos en conocimiento de los ejecutivos de la entidad auditada previa coordinación, explicando la forma en que se aplicarán en el desarrollo del examen.
  - La cantidad de recursos empleados, la naturaleza de las operaciones, los bienes y servicios que produce o presta la entidad y los resultados alcanzados.
  - La información contable y gerencial.
  - La determinación del riesgo de auditoría.
  - Los hallazgos y recomendaciones significativos detectados en auditorías previas.
  - La evaluación del control interno relevante a los fines del examen, que se desarrolla en la Norma de Auditoría Operacional 233.
  - La identificación de los sistemas de administración y control relacionados con el objeto de la auditoría.

Con base en el análisis de la información obtenida sobre la trazabilidad de las operaciones y la evaluación del control interno, se deben identificar las áreas críticas, riesgos y efectos, que serán objeto de la auditoría.

Como resultado del proceso de planificación, se debe elaborar el Memorándum de Planificación de Auditoría, documento que debe contener todos los aspectos detallados en la presente norma



y aquéllos que se consideren necesarios incluir, y que tengan relación con los objetivos del examen, el objeto, el alcance y la metodología.

Personal competente debe supervisar sistemática y oportunamente el trabajo realizado por los profesionales que conformen el equipo de auditoría.

La supervisión incluye dirigir los esfuerzos del equipo de auditoría hacia la consecución de los objetivos de auditoría. La actividad de supervisión, entre otros, incluye:

- Instruir al equipo de auditoría en el desarrollo de las diferentes etapas del examen;
- Informarse de los problemas significativos;
- Revisar el trabajo realizado;
- Ayudar a resolver problemas técnicos y administrativos; y
- Asistir y entrenar oportunamente al equipo de auditoría.
- Se debe proporcionar orientación sobre la ejecución del examen y el logro de los objetivos de auditoría, para garantizar razonablemente que el personal entienda en forma clara el trabajo a realizar, por qué se va a realizar y qué se espera lograr.
- Debe quedar evidencia de la supervisión en los papeles de trabajo.

La supervisión del trabajo de evaluación puede variar dependiendo de la importancia del trabajo o de la experiencia del personal. Por ejemplo, sería adecuado que los auditores gubernamentales experimentados revisen la mayor parte del trabajo efectuado por otro miembro del equipo con menor experiencia.

La tercera norma de auditoría operacional es:

Debe obtenerse una comprensión del control interno con relación a los objetivos del examen. El control interno es un proceso implementado por la dirección y todo el personal, diseñado con el objeto de proporcionar una seguridad razonable para el logro de objetivos institucionales. Comprende los instrumentos de control interno previo y posterior incorporados en el plan de organización, incluyendo la Unidad de Auditoría Interna y todos los métodos coordinados y procedimientos adoptados en la entidad para la consecución de los objetivos institucionales.

La auditoría operacional otorga fundamental importancia a las actividades de control que tienen relación directa e importante con los objetivos de la auditoría, con el propósito de:

- a) Identificar las áreas críticas de mayor significación que merezcan un examen profundo y cuyos resultados pueden ofrecer mayores beneficios para la entidad.
- b) Establecer la naturaleza, extensión y oportunidad de las pruebas a ser aplicadas en las siguientes fases de la auditoría.
- c) Determinar los recursos humanos necesarios para las siguientes fases o parte de ellas, tanto de auditores gubernamentales, así como de personal de apoyo especializado.

El estudio y evaluación del control interno incluye dos fases:

- a) Conocimiento y comprensión de los procedimientos establecidos en la entidad, al término del cual, el auditor gubernamental debe ser capaz de hacer una evaluación preliminar del control interno.
- b) Comprobación de que los procedimientos relativos a los controles internos están siendo aplicados tal como fueron observados en la primera fase.

La cuarta norma de auditoría operacional es:

Debe obtenerse evidencia competente y suficiente como base razonable para sustentar los hallazgos y conclusiones del auditor gubernamental.

El trabajo del auditor gubernamental consiste en obtener y examinar evidencia para arribar a conclusiones e informar sobre los objetivos del examen. La evidencia obtenida en el desarrollo del examen debe sustentar los atributos de los hallazgos de auditoría a saber: condición, criterio, causa y efecto. Respecto a las características de competencia, suficiencia y clasificación de la evidencia, y a los papeles de trabajo que la contienen, deben considerarse los aspectos mencionados en la Comunicación de resultados.

La quinta norma de auditoría operacional es: El informe de auditoría operacional debe:

- a. Ser oportuno, completo, veraz, objetivo y convincente, así como lo suficientemente claro y conciso como lo permitan los asuntos tratados.
- b. Indicar los antecedentes, los objetivos y el objeto del examen, el alcance y la metodología empleada.
- c. Señalar que el auditor gubernamental realizó la auditoría de acuerdo con las Normas Generales de Auditoría Gubernamental.

- d. Exponer los hallazgos significativos, conclusiones, con sus recomendaciones.
- e. El auditor gubernamental debe emitir una conclusión respecto al cumplimiento de los objetivos de auditoría y sobre los resultados alcanzados como producto del examen. Cuando corresponda, se pronunciará sobre la gestión negligente o deficiente. De no poder emitir una conclusión, el auditor gubernamental debe exponer las razones que sustentan su limitación y la naturaleza de la información omitida.
- f. Exponer los logros significativos de la administración, especialmente cuando las medidas adoptadas para mejorar un área pueden aplicarse en otras áreas.
- g. Exponer los comentarios de la entidad auditada.
- h. Hacer referencia, si corresponde, a otras auditorías especiales que se hubieran iniciado o a sus informes, como producto de la realización del examen.

El informe será:

- Completo y conciso, si contiene información suficiente con respecto a la magnitud e importancia de los hallazgos, posibilitando la comprensión adecuada y correcta de los asuntos que informan. Sin embargo, no debe incurirse en un exceso de detalle que distraiga la atención o distorsione el objetivo del examen.
- Veraz, si los hallazgos y conclusiones informados están sustentados por evidencia suficiente y competente.
- Objetivo, si la presentación de los resultados del examen es imparcial, evitando la tendencia a exagerar o enfatizar los resultados obtenidos, que den lugar a interpretaciones erróneas.
- Convinciente, si la exposición es suficientemente persuasiva para convencer a los lectores de la validez de los hallazgos, de la razonabilidad de las conclusiones y de la conveniencia de las recomendaciones.
- Claro, si tiene una estructura lógica y emplea un lenguaje directo y desprovisto de tecnicismos, facilitando su lectura y comprensión. Cuando se vea conveniente, pueden utilizarse elementos de apoyo visual (fotografías, diagramas, gráficos, mapas, etc.) para aclarar y resumir información compleja y de difícil comprensión.

El contenido del informe debe hacer referencia a:

- a) Los antecedentes.
- b) El o los objetivos del examen.
- c) El objeto.
- d) El alcance del examen, indicando la profundidad y cobertura del trabajo realizado para cumplir los objetivos de la auditoría.

Los auditores gubernamentales, en la medida que sea posible, deben establecer la relación que existe entre la muestra revisada y el universo, identificar las dependencias, ubicación geográfica y el período bajo examen, y especificar los tipos y fuentes de evidencias, y explicar los problemas relacionados con la calidad u otros de la evidencia. Los auditores gubernamentales también deben incluir una referencia a las limitaciones de la información o al alcance del trabajo de auditoría.

- e) La metodología, explicando claramente los procedimientos de auditoría y las técnicas empleadas para obtener y analizar la evidencia necesaria para alcanzar los objetivos de la auditoría. Esta explicación debe identificar cualquier supuesto significativo que se haya usado al ejecutar la auditoría; también debe describir las técnicas comparativas que se hayan aplicado, los criterios e indicadores que hayan sido utilizados, y cuando se hayan empleado métodos de muestreo, explicar la forma en que se ha diseñado la muestra y las razones para su selección.

El informe debe exponer:

- a) Los hallazgos de auditoría significativos con sus atributos de condición, criterio, causa y efecto, y sus respectivas recomendaciones, incluirán la información suficiente y relevante de los hallazgos para facilitar su comprensión, y para que su exposición sea convincente y objetiva, bajo una perspectiva apropiada.
- b) Las conclusiones que surgen de inferencias lógicas, basadas en los hallazgos de auditoría. Tales conclusiones dependerán de lo persuasiva que resulte la evidencia que sustenta los hallazgos y lo convincente de la lógica utilizada para formularlas.
- c) Las recomendaciones que se consideren apropiadas para eliminar o reducir las causas del problema y mejorar los sistemas y las operaciones auditadas de la entidad.
- d) Los comentarios de la entidad auditada.

e) Las conclusiones respecto al cumplimiento de los objetivos de la auditoría.

#### **2.1.4.8. EL RIESGO**

Mesén, F.(2019). Manifiesta sobre los riesgos de auditoría: “Los profundos cambios que ocurren hoy, su complejidad y la velocidad con los que se dan, son las raíces de la incertidumbre y el riesgo que las organizaciones confrontan. Las fusiones, la competencia global y los avances tecnológicos, las desregulaciones, y las nuevas regulaciones, el incremento en la demanda de los consumidores y de los habitantes, la responsabilidad social y ambiental de las organizaciones así como, la transparencia generan un ambiente operativo, cada día más riesgoso y complicado, surgiendo en adición nuevos retos con los cuales lidiar, resultado de los problemas que se presentan en las organizaciones que operan al margen de la ley o de conductas éticas”.

La administración de riesgos en un marco amplio implica que las estrategias, procesos, personas, tecnología y conocimiento están alineados para manejar toda la incertidumbre que una organización enfrenta.

Es importante en toda organización contar con una herramienta, que garantice la correcta evaluación de los riesgos a los cuales están sometidos los procesos y actividades de una entidad y por medio de procedimientos de control se pueda evaluar el desempeño de la misma.

Si consideramos entonces, que la Auditoría es “un proceso sistemático, practicado por los auditores de conformidad con normas y procedimientos técnicos establecidos, consistente en obtener y evaluar objetivamente las evidencias sobre las afirmaciones contenidas en los actos jurídicos o eventos de carácter técnico, económico, administrativo y otros, con el fin de determinar el grado de correspondencia entre esas afirmaciones, las disposiciones legales vigentes y los criterios establecidos.” es aquella encargada de la valoración independiente de sus actividades. Por consiguiente, la Auditoría debe funcionar como una actividad concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, así como contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas; aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y dirección.

Los servicios de Auditoría comprenden la evaluación objetiva de las evidencias, efectuada por los auditores, para proporcionar una conclusión independiente que permita calificar el cumplimiento de las políticas, reglamentaciones, normas, disposiciones jurídicas u otros

requerimientos legales; respecto a un sistema, proceso, subproceso, actividad, tarea u otro asunto de la organización a la cual pertenecen.

Viendo la necesidad en el entorno empresarial de este tipo de herramientas y teniendo en cuenta que, una de las principales causas de los problemas dentro de los subprocesos es la inadecuada previsión de riesgos, se hace necesario entonces estudiar los Riesgos que pudieran aparecer en cada subproceso de Auditoría, esto servirá de apoyo para prevenir una adecuada realización de los mismos.

Es necesario en este sentido tener en cuenta lo siguiente:

La evaluación de los riesgos inherentes a los diferentes subprocesos de la Auditoría.

- La evaluación de las amenazas o causas de los riesgos.
- Los controles utilizados para minimizar las amenazas o riesgos.
- La evaluación de los elementos del análisis de riesgos.

#### **2.1.4.9. TIPOS DE RIESGO**

Asimismo el mismo autor mencionado líneas arriba indica a cerca de los tipos de riesgo:

“Según la Asociación de Contadores Certificados Colegiados el modelo tradicional de riesgos de auditoría y la Norma Internacional del Auditoría 315 (ISA 315), tipifica o divide el riesgo de auditoría en tres componentes”:

##### **Riesgo Inherente**

El riesgo inherente es aquel atribuible a la naturaleza de la actividad económica, tamaño o complejidad de la compañía.

Un riesgo inherente ocurre cuando una afirmación financiera inherente a una transacción, cuenta, saldo o revelación, pueda ser susceptible de un error material antes de considerar cualquier control interno o externo relacionado.

Un ejemplo puede ser una o varias transacciones de venta duplicadas o fallas en registro y valoración del inventario.

### **Riesgo de control**

Un riesgo de control se presenta cuando uno o más errores podrían no ser prevenidos, detectados y corregidos de manera oportuna por el sistema de control interno de la organización.

Por ejemplo, si la doble facturación lleva a presentar un valor de ingresos erróneos en el estado de resultado de una compañía, el riesgo de control se presentará cuando el proceso de auditoría interna de la empresa no percate y corrija el saldo errado de la cuenta antes de que los estados financieros sean publicados.

### **Riesgo de detección**

Según la ACCA el riesgo de detección se presenta cuando los procedimientos llevados a cabo por el auditor con miras a reducir el riesgo de auditoría a niveles aceptables, no detecten la declaración de errores materiales en la información auditada de forma individual o cuando se agregue con otras declaraciones equivocadas.

En resumen, el riesgo de detección se presenta cuando una auditoría podría no detectar un error material.

#### **2.1.4.10. EVALUACIÓN DE RIESGOS**

Mesén, F.(2019). La evaluación de riesgos no es un fin en sí misma. Es un medio para alcanzar un fin: controlar los riesgos para evitar daños a la salud derivados del trabajo (accidentes y enfermedades profesionales) ahorrando costos sociales y económicos al país y a su propia empresa.

La evaluación de riesgos la pueden realizar:

- El propio empresario.
- Trabajadores de la empresa designados por el empresario.
- Servicios de Prevención propios.
- Servicios de Prevención externos.

El empresario debe decidir quién llevará a cabo la evaluación de riesgos, aunque la selección deberá llevarse a cabo consultando con los trabajadores y/o sus representantes. En cualquier caso, el empresario es, en última instancia, el responsable de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores de su empresa.

Cualquiera que realice una evaluación de riesgos de una empresa deberá tener conocimientos sobre los siguientes aspectos:

- Características de los lugares de trabajo, actividades concretas realizadas por los trabajadores, sustancias químicas, herramientas, máquinas, instalaciones y sistemas de transporte utilizados en la empresa, así como conocimientos sobre sus propiedades y estado y sobre las instrucciones para su manejo.
- Conocimientos sobre los distintos riesgos existentes en el sector de actividad de que se trate, sus causas más comunes y sus efectos más probables.
- Requisitos legales y disposiciones, reglamentos y normas relativos al sector al que pertenece su empresa.

En muchos casos el empresario con la ayuda de aquellos trabajadores que tengan conocimientos y experiencia en estos temas, y asesorándose en los Organismos adecuados podrá realizar la evaluación de riesgos de su empresa. No obstante, en otros casos en los que se realicen en la empresa actividades o se utilicen equipos o productos cuyos riesgos sean relativamente difíciles de evaluar si no se dispone de conocimientos o medios técnicos especializados, porque se requieran análisis o mediciones específicas, será necesario recurrir a servicios externos. En cualquier caso el pequeño o mediano empresario dispone de ciertas ventajas para la realización de las evaluaciones de riesgos por sí mismo, entre ellas se encuentra el conocimiento preciso de las actividades, organización y medios de su propia empresa y el hecho de que los riesgos son bastante comunes en un mismo sector de actividad y deberían ser conocidos por el empresario.

#### **2.1.4.11. ACTIVIDADES DE CONTROL**

Mesén, F. (2019). Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos.



Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos. Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas. Las actividades de control conforman una parte fundamental de los elementos de control interno. Estas actividades están orientadas a minimizar los riesgos que dificultan la realización de los objetivos generales de la organización. Cada control que se realice debe estar de acuerdo con el riesgo que previene, teniendo en cuenta que demasiados controles son tan peligrosos como lo es tomar riesgos excesivos. Estos controles permiten:

Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.

Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.

Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

En todos los niveles de la organización existen responsabilidades en las actividades de control, debido a esto es necesario que todo el personal dentro de la organización conozca cuáles son las tareas de control que debe ejecutar. Para esto se debe explicitar cuáles son las funciones de control que le corresponden a cada individuo.

En tal sentido, algunas de las acciones rutinarias que pueden darse dentro de la organización, y que no necesariamente se han definido para responder a una política específica, pueden ser las que enumeramos a continuación; pero, en todo caso, éstas no pueden pensarse por fuera de una función controladora; estas suelen establecerse como una práctica necesaria por su relación con el funcionamiento propio de la organización.

**Revisiones de alto nivel:** corresponden a una revisión detallada de aspectos específicos y muy importantes en la compañía; suelen realizarse sobre presupuestos, pronósticos y competidores; a partir de los resultados aquí obtenidos, se elaboran informes que dan lugar a la construcción de las principales actividades de control de la compañía.

**Funciones directivas:** los administradores dirigen sus funciones o las actividades de control revisando informes de desempeño o supervisando directamente las tareas; en tanto que el personal asignado a labores del nivel operativo desarrolla actividades de autocontrol mediante la realización de tareas o acciones de tipo técnico, en concordancia con los procedimientos ya conocidos por ellos.

**Segregación de responsabilidades:** la actividad de toda empresa requiere de la ejecución de un alto número de tareas y, en consecuencia, la dirección debe estar en capacidad de asignar responsabilidades justas a cada trabajador. Dichas responsabilidades se dividen entre los trabajadores para disminuir el riesgo de error o de acciones inapropiadas. Por ejemplo, quien recauda la cartera no debe ser la misma persona que genera las cuentas de cobro y registra los resultados de la labor de cobro en el sistema.

**Controles físicos:** el control de activos de la organización puede requerir varias formas de supervisión, sin embargo, el más habitual es el conteo de unidades disponibles, tanto para activos varios de la entidad como computadores, escritorios, archivadores y otros muebles; como para los inventarios. Mediante la contrastación de las cifras de unidades disponibles en varios períodos la entidad puede supervisar directamente distintas actividades de la empresa.

**Procesamiento de la información:** dado el avance actual de la tecnología, la sugerencia siempre será diseñar un proceso de control automatizado que haga uso de las herramientas tecnológicas disponibles para el mejor flujo en tiempo real de la información; la explotación de dicho tipo de recursos garantiza que la entidad puede capturar datos, realizar de forma adecuada los cálculos o, incluso, automatice dicha labor y emita informes oportunamente.

**Indicadores de desempeño:** finalmente, una de las tareas fundamentales en el control interno es la obtención de indicadores, la comparación entre los logros alcanzados y los estándares previamente definidos por la administración.

#### **2.1.4.12. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

##### **Sistema de información y comunicación**

Quiroga F.(2018). El personal debe no solo captar una información, sino también intercambiarla para desarrollar, gestionar y controlar sus operaciones.

Por lo tanto este componente hace referencia la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información. La información es necesaria para que la entidad lleve a cabo las responsabilidades de control interno que apoyan el cumplimiento de los objetivos. La gestión de la empresa y el progreso hacia los objetivos establecidos implican que la información es necesaria en todos los niveles de la empresa. En este sentido la información financiera no se utiliza solo para los estados financieros, sino también en la toma de decisiones. Por ejemplo toda la información

presentada a la dirección con relación a medidas monetarias, facilita el seguimiento de la rentabilidad de los productos, evolución de deudores, cuotas en el mercado, tendencias en reclamaciones.

La información son los datos que se combinan y sintetizan con base a la relevancia para los requerimientos de información. Es importante que la dirección disponga de datos fiables, a la hora de efectuar la planificación, preparar presupuestos, y demás actividades. Es por esto que la información debe ser de calidad y tener en cuenta los siguientes aspectos:

Contenido: ¿Presenta toda la información necesaria?

Oportunidad: ¿Se facilita en el tiempo adecuado?

Actualidad: ¿Está disponible la información más reciente?

Exactitud: ¿Los datos son correctos y fiables?

Accesibilidad: ¿La información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante y de calidad, tanto interna como externamente. La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad. Esto hace posible que el personal pueda recibir de la alta dirección un mensaje claro de las responsabilidades de control. La comunicación externa tiene dos finalidades, comunicar de afuera hacia el interior de la organización, información externa relevante y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

Para esto se tiene en cuenta:

Integración de la información con las operaciones y calidad de la información, analizando si esta es apropiada, oportuna, fiable y accesible.

Comunicación de la información institucional eficaz y multidireccional.

Disposición de la información útil para la toma de decisiones.

Los canales de información deben presentar un grado de apertura y eficacia acorde a las necesidades de información internas y externas.

La comunicación puede ser materializada en manuales de políticas, memorias, avisos o mensajes de video. Cuando se hace verbalmente la entonación y el lenguaje corporal le dan un énfasis al mensaje. La actuación de la dirección debe ser ejemplo para el personal de la entidad.

Un sistema de información comprende un conjunto de actividades, y envuelve personal, procesos, datos y/o tecnología, que permite que la organización obtenga, genere, use y comunique transacciones e información para mantener la responsabilidad y medir y revisar el desempeño o progreso de la entidad hacia el cumplimiento de los objetivos.

### **Usa información Relevante**

Quiroga F.(2018). La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de control interno. La información con respecto a los objetivos de la entidad es recolectada de las actividades de la Junta directiva y la alta dirección y sintetizada de tal manera que la administración y demás personal puedan entender los objetivos y cuál es su role para la consecución de los mismos.

La administración debe desarrollar e implementar controles para la identificación de la información relevante que soporte el correcto funcionamiento de los componentes. La información proviene de diferentes fuentes y en diferentes formas.

### **Sistemas de información**

Quiroga F.(2018). Las organizaciones desarrollan sistemas de información para obtener, capturar y procesar grandes cantidades de datos de fuentes tanto internas como externas, y convertirlos en información significativa y procesable y cumplir con los requerimientos definidos de información. Los sistemas de información implican una combinación de personal, datos, y tecnología que apoyan los procesos del negocio.

La información se puede obtener a través de varias formas como entradas manuales, recopilación, o tecnologías de información. El volumen de la información de la organización puede presentar tanto oportunidad como riesgos. Por esta razón se deben implementar controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información, sistemas de información desarrollados con integridad y procesos tecnológicos proporcionan oportunidades para mejorar la efectividad, velocidad y acceso de la información a los usuarios.

Otro factor importante es la calidad de la información, la cual debe cumplir con las siguientes características:

Accesibilidad

Apropiada

Actual

Protegida

Conservada

Suficiente

Oportuna

Valida

Verificable

#### **2.1.4.13. AUDITORÍA AL DESEMPEÑO (RESOLUCIÓN DE CONTRALORÍA N° 122—2016-CG).**

A través del tiempo la auditoría ha ampliado su ámbito de actuación de modo que hoy se ha complementado a evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los entes auditados. Este enfoque de la auditoría es mundial y surge por la necesidad de aplicar técnicas de auditoría en el proceso de evaluación de los resultados de la gestión y permite conocer la vinculación de las acciones de gobierno con la satisfacción de las necesidades de la población objetivo, determina la veracidad de las fuentes utilizadas para la integración de indicadores que midan el cumplimiento de metas y objetivos de una entidad.

De acuerdo con la Auditoría Superior de la Federación la auditoría al desempeño consiste en la revisión de los procesos de las actividades realizadas para conocer si los entes públicos cumplieron con sus objetivos, metas y atribuciones de acuerdo a las normas y lineamientos que los rigen, miden el impacto social de la gestión pública y compara lo propuesto con lo alcanzado, este examen incluye la identificación de fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora.

En dicha revisión se constata si los procesos de actividades que se llevan a cabo están regidos por los siguientes tres factores de importancia:

Economía: Es llegar a una meta o actividad con el menor costo posible, es decir llegar al objetivo con el presupuesto determinado o menos.

Eficacia: Es alcanzar las metas y objetivos que se propusieron en el año.

Eficiencia: Es emplear de manera óptima tanto el recurso financiero como el laboral para la obtención de los objetivos deseados dentro del ejercicio.

Referencia: Auditoría Superior de la Federación

De acuerdo con la Auditoría Superior del Estado de Guanajuato tiene las siguientes características:

Derivan en actos de autoridad.

Los resultados de la auditoría de desempeño parten del deber ser; el hecho, la observación que califica el cumplimiento o no de lo mandatado y las causas que lo originan y los efectos que provocan en el cumplimiento de los objetivos, metas, operación y ejercicio de los recursos.

Su alcance es limitado a la cuenta pública en revisión. Los resultados de la auditoría de desempeño se circunscriben al periodo revisado, no obstante, haya estudiado ejercicios anteriores para documentar y sustentar sus pronunciamientos.

Se centra en la relación entre los instrumentos utilizados, los recursos empleados en el logro de objetivos y sus resultados.

Para implementar la auditoría al desempeño, el ente auditable debe contar con programas, proyectos y actividades que definan objetivos y metas y su asignación de recursos, también deber contar con registro y control de resultados además de un proceso competente que asegure el flujo y concentración de la información y desde luego contar con indicadores de gestión que permitan valorar el cumplimiento de objetivos y metas, además de evaluar el desempeño de los programas gubernamentales; se basa en la información y requiere habilidad analítica y creativa, diferencia de la auditoría financiera, se enfoca más en la actividad que en las cuentas.

La auditoría al desempeño integra dos conceptos: evaluación y desempeño.

#### **2.1.4.14. EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO**

(Manual de Auditoría de Desempeño-CGR). “La evaluación se determina mediante la comparación del desempeño real de la entidad versus, sus objetivos y metas emanados de la misión y de la visión de la propia entidad. Desde luego, para otorgar confianza a la información sobre el desempeño real de la entidad, será necesario, como parte de la revisión, examinar los controles existentes para obtener dicha información

##### **ALCANCES DE LA EVALUACIÓN:**

Identificar las fortalezas, retos y recomendaciones sobre el desempeño a través de análisis de gabinete con la información documentada y complementada con entrevistas a profundidad con los responsables en la entidad, con la finalidad de retroalimentar la contribución, la gestión y el desempeño. (Manual de Auditoría de Desempeño-CGR).

##### **OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LA EVALUACIÓN:**

La evaluación analiza la pertinencia y efectividad para atender el problema público, tiene alcance temporal, temático y administrativo de mayor amplitud y no deriva en actos de autoridad. Una evaluación de política pública no se ciñe a una cuenta pública determinada, sino que, en la medida en la que la evaluación busca conocer el rumbo de una estrategia política, su alcance temporal abarca la estrategia misma. (Manual de Auditoría de Desempeño-CGR).

A su vez, busca conocer el conjunto de acciones gubernamentales instrumentadas para solucionar un problema público, por lo que el alcance temático puede abarcar diversos objetivos estratégicos, incluso si son de distintos sectores. Se ocupa de la relevancia, su objetivo principal es cuestionar el valor de la política y emite un juicio de valor sobre los objetivos y efectos de una política y sugerencias de mejora. (Manual de Auditoría de Desempeño-CGR).

##### **DIFERENCIA ENTRE “AUDITORÍA Y EVALUACIÓN” AL DESEMPEÑO:**

La Auditoría al desempeño evalúa la actuación de una entidad a la luz de factores de desempeño que se consideran críticos para cumplir con su misión, en los términos de la visión que para ella se haya adoptado, determina mediante la comparación del desempeño real de la entidad versus sus objetivos y metas emanados de la misión y de la visión de la propia entidad. (Referencia: “Academia Mexicana de Auditoría al Desempeño, A.C.”. Boletines de Auditoría Integral y al Desempeño).

En conclusión, la Auditoría al Desempeño verifica los resultados de medición de la actuación de una entidad, mientras que la Evaluación compara el desempeño real de ésta contra sus objetivos y metas programadas. En la práctica se desconoce la veracidad de los indicadores, que presenta un ente evaluado, por lo que se corre el riesgo de que existan errores en la información.

Por lo anterior, se recomienda en caso de tener que elegir por auditoría o evaluación, la auditoría al desempeño.

### **2.1.5. RENTABILIDAD**

Sanchez, B. J. (2002). Cuando hablamos de rentabilidad empresarial nos referimos a la capacidad que tiene una empresa para poder generar los beneficios suficientes, en relación con sus ventas, activos o recursos propios, para ser considerada rentable. Es decir, que la diferencia entre sus ingresos y sus gastos es suficiente como para mantenerse en el tiempo de manera sostenible y seguir creciendo. Lo más eficiente a la hora de medir una rentabilidad es evaluar la relación que existe entre sus utilidades y sus beneficios, y los recursos que han utilizado para obtenerlo

#### **2.1.5.1. ESTUDIO DE LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL**

(Sanchez, M.2019). Para calcular la rentabilidad empresarial se puede hacer un estudio donde se tienen en cuenta indicadores, índices y ratios, como son el resultado de explotación en relación a las ventas, el ratio del resultado neto en relación con las ventas, la rentabilidad del activo y la rentabilidad de los recursos propios

Pero a nivel más general podemos estudiar la rentabilidad empresarial dividiéndola en dos grandes áreas a estudiar, es decir, podemos analizar la rentabilidad empresarial teniendo en cuenta dos aspectos o niveles de análisis: (Sanchez, M.2019).

**En función de la rentabilidad económica:** También conocida ROA; Se trata del análisis de la rentabilidad obtenida por los activos de una empresa. Para ello se analiza el resultado obtenido por la empresa antes de intereses, un resultado conocido o previsto, teniendo en cuenta la totalidad de los capitales económicos empleados para obtener ese resultado ignorando cual es la procedencia u origen de los mismos. Por tanto esta parte del análisis de la rentabilidad



empresarial representa el rendimiento que corresponde a la inversión realizada por la empresa. (Sanchez, M.2019).

**En función de la rentabilidad financiera:** Conocida también como ROE; En este caso el análisis se realiza en base a un resultado previsto o conocido después de intereses. Por tanto para obtener la rentabilidad empresarial a partir de la rentabilidad financiera se calcula en base a una relación entre los fondos propios de la empresa y el beneficio neto obtenido antes de impuestos, todo ello es finalmente multiplicado por cien para que quede representado en forma de porcentaje. (Sanchez, M.2019).

La relación existente entre la rentabilidad financiera y la rentabilidad económica para calcular la rentabilidad empresarial es el denominado apalancamiento financiero. (Sanchez, M.2019).

### **ROA:**

El índice de retorno sobre activos (ROA por sus siglas en inglés) mide la rentabilidad de una empresa con respecto a los activos que posee. El ROA nos da una idea de cuán eficiente es una empresa en el uso de sus activos para generar utilidades. (Sanchez, M.2019).

La fórmula del ROA es:

$$\text{ROA} = (\text{Utilidades} / \text{Activos}) \times 100$$

Por ejemplo, si una empresa genera utilidades de 4 000, y cuenta con un total de activos de 30 000, aplicando la fórmula del ROA:

$$\text{ROA} = (4\ 000 / 30\ 000) \times 100$$

Nos da un ROA de 13.3%, es decir, la empresa tiene una rentabilidad del 13.3% con respecto a los activos que posee. O, en otras palabras, la empresa utiliza el 13.3% del total de sus activos en la generación de utilidades.

### **ROE:**

El índice de retorno sobre patrimonio (ROE por sus siglas en inglés) mide rentabilidad de una empresa con respecto al patrimonio que posee. El ROE nos da una idea de la capacidad de una empresa para generar utilidades con el uso del capital invertido en ella y el dinero que ha generado. (Sanchez, M.2019).

La fórmula del ROE es:

$$\text{ROE} = (\text{Utilidades} / \text{Patrimonio}) \times 100$$

Por ejemplo, si una empresa genera utilidades de 4 000, y cuenta con un patrimonio de 60 000, aplicando la fórmula del ROE:

$$\text{ROE} = (4\ 000 / 60\ 000) \times 100$$

Nos da un ROE de 6.6%, es decir, la empresa tiene una rentabilidad del 6.6% con respecto al patrimonio que posee. O, en otras palabras, la empresa utiliza el 6.6% de su patrimonio en la generación de utilidades.

### **Rentabilidad sobre ventas**

El índice de rentabilidad sobre ventas mide la rentabilidad de una empresa con respecto a las ventas que genera. (Sanchez, M.2019).

La fórmula del índice de rentabilidad sobre ventas es:

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = (\text{Utilidades} / \text{Ventas}) \times 100$$

Por ejemplo, si una empresa genera utilidades de 4 000, y en el mismo periodo obtiene ventas netas por 20 000, aplicando la fórmula de la rentabilidad sobre ventas:

$$\text{Rentabilidad sobre ventas} = (4\ 000 / 20\ 000) \times 100$$

Nos da una rentabilidad sobre ventas de 20%, es decir, la empresa tiene una rentabilidad del 20% con respecto a las ventas. O, en otras palabras, las utilidades representan el 20% del total de las ventas.

### **2.1.5.2. MEDIDAS PARA MEJORAR LA RENTABILIDAD EMPRESARIAL**

(Sanchez, M.2019). Para mejorar la rentabilidad, las empresas deciden una serie de medidas en su plan estratégico:

1. Reducir los gastos generales como medida eficiente para que la rotación del activo sea mayor. Hay que conseguir el mismo beneficio con menos activos, utilizando solo los activos indispensables y siendo eficientes en el uso de estos. (Sanchez, M.2019).
2. Lanzar al mercado nuevos productos, lo que hace que se demanden las novedades antes que los antiguos productos, y de eso se crean márgenes de venta mayores. Para esto, hay que hacer un buen estudio del mercado y emplear las herramientas del marketing mix: Precio, Producto, Distribución y Comunicación. Especialmente, centrándose en la variable primordial para ello: el producto. (Sanchez, M.2019).
3. Disminuir los precios también es una medida interesante para aumentar la rentabilidad. Los establecimientos que rebajan los precios en ciertos productos elevan sus ventas inmediatamente, ya que los consumidores se sienten atraídos hacia esta postura. Gracias a este método, se da a conocer otros productos que podrían ser atractivos para los consumidores, actuando como un método de gancho. Este tipo de medidas es muy útil en el periodo de baja demanda, que en el momento presente puede resultar en una reducción de márgenes, pero con expectativas de una mayor demanda sin reducciones en el futuro. (Sanchez, M.2019).
4. Reducción de costes de personal para mejorar el margen de la empresa. En este caso, se trataría de una reducción de salarios o de personal manteniendo la misma producción, lo que llevaría a una productividad eficiente. Al reducir estos costes, se mejora el margen de la empresa y a su vez, la rotación de los activos de la organización crece. (Sanchez, M.2019).
5. Disminuir los precios de compra mejorando los márgenes y elevando de ese modo la rentabilidad económica y financiera de la empresa, pero habiendo encontrado los proveedores adecuados que acepten esos precios más bajos. También contar con los proveedores de siempre con los que se tenga una relación de confianza, hace que en el largo plazo, se obtengan beneficios de esa relación. No obstante, es importante encontrar proveedores que entren en la relación comercial ofreciendo precios bajos, y que estos no aprovechen oportunidades para elevar estos precios. (Sanchez, M.2019).
6. Aprovechar las ventajas de la exportación. Vender al exterior, encontrando nuevos y mayores clientes en diferentes mercados, exportando el producto y llegando a diferentes mercados mejora los márgenes. La exportación cuenta con una serie de ventajas como

menores restricciones financieras, conseguir tipos de intereses más bajos y no depender únicamente de la demanda nacional, la cual puede tener buenas épocas o estar en momentos de menor consumo.

7. Endeudarse con financiación ajena es una medida de rentabilidad empresarial. La financiación ajena crea confianza sobre el proyecto que se está desarrollando, ya que alguien ha apostado por este inyectando liquidez. Cuando hay financiación ajena, los acreedores vigilarán que la empresa dedique esa financiación a generar activos que a la larga paguen esas deudas, favoreciendo la rotación de activos. Además, la confianza que se ha depositado en esa empresa por parte de las instituciones o acreedores de esta, hace que se produzca una mayor demanda de los productos. (Sanchez, M.2019).

### **2.1.5.3. LOS COSTOS EN LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO**

Estructura de Costos en las Empresas de Transporte: (SEGURA, A. S. 1994).

- a) **MATERIALES DIRECTOS.**- Los materiales que permiten la operatividad de los vehículos son denominados **MATERIALES AUXILIARES, SUMINISTROS Y REPUESTOS**, de acuerdo a la versión modificada y actualizada del PCGE [1], entre los que tenemos: las llantas y accesorios, combustibles, lubricantes, repuestos varios, etc.
- b) **MANO DE OBRA DIRECTA.**- La remuneración de los choferes y ayudantes de choferes. Viáticos (alimentación y alojamiento de los choferes y ayudantes).
- c) **COSTOS INDIRECTOS DE TRANSPORTE.**- Esta conformado por la depreciación del vehículo, seguros, alquileres de local de la empresa, peajes, permisos o licencias del ramo, agua, luz, etc.

### **CLASIFICACIÓN DE LOS COSTOS EN EL TRANSPORTE**

De acuerdo a su comportamiento: (SEGURA, A. S. 1994).

- a) **COSTOS FIJOS (CF).**- constituyen parte del costo fijo total de la empresa atribuible a un día de operación por cada vehículo de transporte. Se establecen en soles por vehículos día:

Ejemplo: el costo del seguro de responsabilidad civil en un mes de 25 días de operación.

- b) **COSTOS VARIABLES UNITARIOS (CVU).**- son aquellos que varían de acuerdo a las condiciones de operación. Se establecen en soles por km.

Ejemplo: el DIESEL-2, consumido por Km. De recorrido.

- c) **COSTOS CUASI VARIABLES (CQV).**- son aquellos que aunque no son fijos, varían, pero no en consideración de las condiciones de operación, ni en función directa del kilometraje recorrido, sino de factores, como por ejemplo, los peajes, las labores de carga y descarga, etc. Estos costos se establecen en soles por viaje.

Además de los costos antes mencionados, es conveniente resaltar que existen elementos que pasan desapercibidos que influyen en la determinación del precio de transporte como:

- La duración y distancia real del servicio.
- El factor ruta, estado y geografía de la ruta.
- El grado de utilización de la capacidad instalada.
- El período de operación (¿Cuántos días al mes se opera generando ingresos?).
- La intensidad del uso de la flota.

**OTRAS CLASIFICACIONES:** (SEGURA, A. S. 1994).

- a) **COSTOS DIRECTOS.**- son aquellos que pueden ser identificados directamente con la actividad, ejemplo: combustibles, lubricantes y reparaciones en ruta.
- b) **COSTOS INDIRECTOS.**- son aquellos desembolsos que no se pueden identificar directamente con el servicio específico, pero constituyen un costo aplicable, ejemplo: pinturas, lavado, uniformes, accidentes y grúas, impuestos y derechos, etc.

Al conjunto de estos costos (Directos e Indirectos) se llama Costos Operativos Totales.

- c) **GASTOS ADMINISTRATIVOS.**- Sueldos, honorarios, capacitación, inspectores, prestaciones de ley, etc.
- d) **COSTOS VINCULADOS A LA ORGANIZACIÓN:** Este rubro de gastos es de carácter fijo y comprende los gastos generales administrativos, como: sueldos, prestaciones de ley, capacitación, inspectores., etc.

- e) **COSTOS INHERENTES A LA ADQUISICIÓN DEL VEHÍCULO:** Estos costos también son de carácter fijo, entre ellos: gastos de financiación del vehículo, seguros, depreciación.

### **CONFORMACIÓN DE LA INVERSIÓN**

(Sanchez, M.2019). En una empresa de transportes, la conformación de la inversión está compuesta por: activos fijos (vehículos de transporte, equipos, inmuebles, activos de apoyo). El capital de trabajo, es la parte de la inversión destinada a dotar de liquidez a la empresa en el corto plazo. Sobre este punto, en algunas empresas sostienen el equivalente a un nivel de disponibilidad para la operación de 30 días.

#### **2.1.5.4. DETERMINACIÓN DE PRECIOS**

Los factores que condicionan la fijación de precios en el sector turismo pueden estar agrupados en tres categorías: factores propios de los productos turísticos, factores internos y factores externos. (Sanchez, M.2019).

##### **Factores propios de los productos turísticos**

(Sanchez, M.2019). Tienen que ver con las características generales del negocio turístico. Una de ellas es la intangibilidad de los productos turísticos, lo cual implica una mayor complejidad, a diferencia de los bienes tangibles.

Otra característica es la caducidad de los servicios turísticos, lo que hace imposible su almacenamiento, de modo que al no ser vendida una unidad en el momento indicado se registra un ingreso potencial perdido.

También se considera el ratio entre costos fijos y costos variables, que suele ser elevado en la mayoría de los casos. Esto hace que los costos variables asignados a una unidad de producto vendida sean prácticamente irrelevantes.

Un factor propio también importante radica en las fluctuaciones de la demanda turística, tanto en función de la época del año como del día de la semana e incluso del momento del día.

No menos importante es la capacidad fija de la oferta instalada, ya sea en términos de asientos de avión u ómnibus, número de habitaciones, etc.

Igualmente se debe considerar la existencia de largos períodos entre la fijación del precio a un producto o servicio y su venta efectiva.

### **Factores internos a la empresa turística**

(Sanchez, M.2019). Cada empresa turística tiene factores particulares que influyen en la fijación del precio del servicio que ofrecen. Ellos son los objetivos de marketing, las estrategias de marketing-mix y los costos empresariales.

La fijación del precio de venta de un producto turístico tiene su fundamento en la estrategia de marketing de la empresa. En consecuencia, el precio se verá influido por la determinación de los objetivos de marketing. Así, cuanto más segura es una empresa respecto a sus objetivos, le será más fácil fijar el precio.

Uno de los objetivos de marketing a largo plazo que tiene mayor influencia en la fijación de los precios es el posicionamiento deseado para el producto y la imagen que se quiere transmitir. Esto implica dirigirse a un mercado objetivo. Por ejemplo, las cadenas de hoteles de cinco estrellas como Marriott o Westin se han posicionado como alojamientos de lujo, asociándose con precios altos. Y estos precios altos de hecho los fijaron desde el primer día en que comienzan a funcionar.

Existen también objetivos a corto plazo entre los que se encuentran la supervivencia y la colocación de la capacidad excedente en el mercado a través de descuentos de última hora.

Otro factor interno está compuesto por las estrategias del marketing-mix, por las cuales el precio está relacionado con el diseño del producto, la distribución y las decisiones de promoción, de modo que se elabora un programa de marketing coherente y eficaz.

Los costos también constituyen un factor particular que influye en los precios. Es importante su evaluación constante tanto para tener capacidad de maniobra en la fijación de precios como para incrementar los márgenes.

### **Factores externos a la empresa turística**

(Sanchez, M.2019). Cada empresa turística tiene factores particulares que influyen en la fijación del precio del servicio que ofrecen. Ellos son los objetivos de marketing, las estrategias de marketing-mix y los costos empresariales.

Respecto al comportamiento de la demanda, podemos señalar que como en cualquier otro mercado cada precio que se establezca tendrá su contraparte en una demanda determinada de unidades que el mercado estará dispuesto a comprar. Esta es la famosa "función de demanda". Ahora, si los costos determinan el precio mínimo, la función de demanda indica el nivel máximo para la fijación del precio. (Sanchez, M.2019).

Con frecuencia la demanda y el precio están inversamente relacionados, a excepción de los casos de productos de lujo (pasajes de primera clase, hoteles cinco estrellas) donde los precios están directamente relacionados. (Sanchez, M.2019).

Un concepto importante es la elasticidad demanda-precio, que nos permite establecer cómo responde la demanda ante un cambio en el precio. En el sector turístico esta reacción dependerá del valor único de un destino, del desconocimiento de un producto sustituto, entre otros aspectos. (Sanchez, M.2019).

Acerca de la competencia: si los costos representan el punto mínimo y la demanda el punto máximo para fijar precios, entonces los precios de nuestros competidores desempeñan un papel orientador. Si bien debemos evitar ser "tomadores de precios", es un hecho que la actuación de la competencia en este campo influye en las decisiones al momento de fijar precios. (Sanchez, M.2019).

Finalmente, el marco legal obliga al responsable de la fijación de precios tener en consideración la normativa que pueda afectar al producto y que puede restringir su campo de elección.

#### **2.1.5.5. EL TRANSPORTE TURÍSTICO**

(Decreto Supremo N° 018-2005-MTC). Referimos al transporte implica estar conscientes de que este es un elemento socio económico, que en su conjunto no fue creado en función del desplazamiento turístico. Un transporte se refiere a un artefacto, que sirve para transportar personas o cosas de una parte a otra, motivo por el cual su concepción inicial no se puede considerar como una iniciativa turística.



Por lo anterior, la función de la transportación en su calidad de servicio específico y separándola del sistema del que forma parte, una vez inmersa en el ámbito turístico, permite identificar el servicio y los medios que se realizan.

Así, la transportación turística, a diferencia de otros servicios turísticos, es el elemento o recurso que forma la base de distribución geográfica que obedece a los movimientos turísticos, llámense éstos, turismo receptivo, emisoro o interno.

Los medios de transporte permiten al turista desplazarse desde su lugar de origen al lugar de destino, cuya finalidad es disfrutar del atractivo que motivó el viaje. Estos medios de transportación permiten el acceso al punto de destino, y pueden ser acuáticos, terrestres, aéreos o espaciales.

## **CLASES DE TRANSPORTE** (Decreto Supremo N° 018-2005-MTC)

### **Transporte Acuático**

Éste tipo de transporte puede ser, a su vez, marítimo, fluvial o lacustre.

El servicio de transporte marítimo se presta mediante servicio regular, crucero, transoceánicos, transbordadores, embarcaciones deportivas y de recreo, de fletamiento, hidrofoil e hidrofivio.

El servicio de transporte fluvial se presta mediante servicio regular, servicio turístico, botes recreativos, deportivos, y de fletamiento.

El servicio de transporte lacustre se presta mediante servicio regular, servicio turístico, lanchas deportivas y de recreo, y de fletamiento.

### **Transporte Terrestre**

Los transportes terrestres se clasifican en:

Ferrocarriles; servicio regular y turístico

Autobuses; servicio regular, servicio turístico y de fletamiento para recorridos.

Instalaciones con mecanismos especiales: funicular, teleférico.

Casas rodantes; en renta o particulares

Motocicletas; de renta y particulares.

Bicicletas; de renta y particulares

### **Transporte aéreo**

Presta servicio regular, turístico y de fletamiento; renta de aviones pequeños con o sin piloto, aviones particulares, helicópteros.

## **2.1.5.6. GESTIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE TRANSPORTE TURÍSTICO**

(MINCETUR : 2015): Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para empresas de transporte turístico terrestre.

Las empresas de transporte relacionadas con el mercado turístico tratan con un tipo de cliente muy exigente. Por lo que garantizar una buena calidad del servicio se convierte en prioritario. Para ello tener implantado un buen sistema de gestión es muy útil al objeto de controlar la gestión del servicio, e implicar a todo el personal de la empresa con el objetivo de conseguir la satisfacción del cliente. También es muy importante garantizar la gestión de los residuos (aceites, combustibles, piezas de desecho, etc.) de acuerdo a la normativa vigente de medioambiente.

Existen una amplia gama de sistemas de gestión de calidad, que son muy apropiados para implantar en una EMPRESA DE TRANSPORTE TURÍSTICO. Las que dispongan de alguno de ellos, sin duda gestionarán mejor sus recursos, optimizarán sus procesos y serán más competitivas.

Estos son algunos de los servicios recomendados para su actividad:

### **ISO 9001 (Gestión de la calidad)**

Esta Norma consigue estandarizar la gestión de los procesos sobre los servicios que se ofrecen, consiguiendo un mayor control sobre ellos. Permite implantar el círculo de la mejora continua dentro de la empresa y a cumplir con la legislación vigente.

### **ISO 14001 (Gestión del medioambiente)**

Esta Norma está pensada para conseguir un equilibrio entre la rentabilidad y la reducción de impactos medioambientales, evitando multas. También ayuda a proporcionar un ahorro de costes con un uso más eficiente de los recursos naturales tales como la electricidad, el agua y el gas.

### **ISO 9001 + ISO 14001 (Sistema de gestión integrado)**

Implantando estas 2 normas juntas, se consigue el denominado sistema de gestión integrado. Uno de los más completos que existen y muy recomendable en el mercado turístico. Combina la satisfacción del cliente con la integración en el medioambiente y la sostenibilidad.

### **CLIENTE MISTERIOSO**

Consiste en la visita de manera anónima a los establecimientos turísticos, comportándose como un cliente más. En esa estancia en el establecimiento se evalúa el proceso de venta, calidad de servicio ofrecido, actitud y grado de conocimiento sobre el servicio por parte de los empleados.

### **ESPECIALIZACIÓN EN EL SERVICIO**

La especialización del servicio es una estrategia clave para diferenciarse de la competencia y afrontar estos meses bajos en el que el mercado tradicional baja sensiblemente. Modelos de especialización pueden ser: senderismo, ciclo-turismo, submarinismo, wellness, minusválidos, equitación, etc.

### **OHSAS 18001 (Seguridad laboral)**

Esta norma está dirigida a empresas comprometidas con la seguridad de su personal y su lugar de trabajo. Está diseñada para conseguir un equilibrio entre el mantenimiento de la rentabilidad y la reducción de los accidentes en el puesto de trabajo.

### **REINGENIERÍA DE PROCESOS**

LA REINGENIERIA DE PROCESOS trata sobre la revisión, creación y rediseño de procesos, para alcanzar mejoras espectaculares en rendimiento, tales como costes, calidad, servicio y rapidez.

### **LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS**

Esta Ley es de obligado cumplimiento para todas las entidades públicas o privadas, que posean datos de carácter personal, independientemente de su tamaño, actividad o cantidad de datos que manejen. Impone una serie de obligaciones en la recogida, almacenamiento y utilización de los datos personales y su posterior dada de alta de los ficheros de datos en la Agencia Española de Protección de Datos.

### **5 S + 1 (ORDEN, LIMPIEZA, DISCIPLINA, CLASIFICACIÓN, ESTANDARIZACIÓN)**

El método de las 5 S, así denominado por la primera letra del nombre que en japonés designa cada una de sus cinco etapas, es una técnica de gestión basada en 5 principios simples. El objetivo es lograr lugares de trabajo mejor organizados, más ordenados y más limpios de forma permanente para conseguir una mayor productividad y un mejor entorno laboral.

La elección del sistema de gestión de calidad a implantar, dependerá de las necesidades particulares de cada establecimiento turístico. ISQ Turística se ofrece de forma gratuita para hacer un estudio previo, y orientarle sobre el sistema de gestión de calidad que más le conviene.

#### **2.1.5.7. EL PROBLEMA DEL TRANSPORTE TURÍSTICO EN EL CUSCO**

(Centro Bartolomé de las Casas: 2016). Investigadores del CBC (Centro Bartolomé de las Casas) efectuaron un estudio cuyos resultados son preocupantes. La actividad turística no crece como antes en Cusco. Las razones, hay descontento de los visitantes con los servicios. Por eso han empezado a quedarse menos tiempo en la Ciudad Imperial.

De cada diez cusqueños, por lo menos dos dependen del turismo. Son empresarios que invierten en hoteles, restaurantes, transportes, comercios o trabajadores que dependen de estos servicios.

Esta actividad aporta 14% del Producto Bruto Interno (PBI). Mueve 3 mil millones de soles al año. Sin embargo, un conjunto de problemas silenciosos la están afectando. Algunos de esos factores son los paros constantes, cierre de vías de acceso a Machupicchu, deficiencias en los servicios turísticos.

Si antes, entre 2010 y 2014, crecía a un ritmo de 10% anual; desde el 2015 solo lo hace a 5% o 6%. Estos datos están consignados en el estudio “Análisis del sector turismo en la región Cusco: lineamientos de políticas públicas para el desarrollo del turismo inclusivo y competitivo”, presentado el viernes en Cusco. César del Pozo y Ester Guzmán Pacheco, investigadores del Centro Bartolomé de las Casas (CBC), son los autores.

El estudio también advierte la reducción en la estadía de los visitantes. En 2013, un turista se quedaba 4 días en la ciudad y desde el 2017 solo lo hace 3 días.

Ese retroceso tiene varias razones: deficiencias en los servicios y la calidad de la atención.

Por otro lado, el 94.1% de extranjeros está satisfecho con la limpieza, 70% con el transporte local y solo 58% aprueba el transporte vehicular. Antes la satisfacción era total.

En Machupicchu, el 82% de visitantes foráneos está satisfecho con información orientativa, 78% con servicio de restaurantes y venta de artesanía y apenas 56% con los servicios higiénicos. “No sabemos si el turismo se está consolidando o deteriorando”, advierte el investigador Del Pozo.

El estudio también evaluó cómo se distribuye la torta en el sector turismo. De ello se desprende que la actividad beneficia a hospedajes (42%), restaurantes (25%), transporte (12%) y otros servicios usados por el turista nacional y foráneo.

No obstante, la distribución de los ingresos es asimétrica. “Los grandes se llevan la mayor tajada de la torta”, dice Del Pozo.

Tres ejemplos. Las grandes cadenas hoteleras consiguen ingresos seis veces más que los pequeños, los grandes restaurantes se llevan ganancias 48 veces más que los pequeños, y las agencias de turismo grandes se embolsillan 17 veces más que las pequeñas.

### **Imperio de informales**

Otro dato, el 54% de empresas turísticas -principalmente agencias- son informales. Son alrededor de 2 mil o 3 mil firmas que funcionan al margen de la ley. Una consecuencia directa de eso es que el 38% de trabajadores dependientes también son informales: casi 4 de cada 10 personas empleadas no tienen contrato, seguro ni pensiones.

Adicionalmente, el 91% de trabajadores independientes –muchos informales- no cuentan con Registro Único de Contribuyente (RUC). Algo más. El turismo emplea más mano de obra femenina. Seis de cada diez empleados son mujeres y ganan 17% menos que los varones. Una muestra de la discriminación imperante en ese sector.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL (PALABRAS CLAVE)**

### **2.2.1. Auditoria**

“Sistema de evaluación de la Contabilidad con el objeto de obtener una opinión acerca de la razonabilidad de los Estados Financieros; Parte de los Estados Financieros hasta llegar al documento fuente mediante un procedimiento” (SAIRITUPAC, (2010))

En forma general la Auditoria ha sido entendida como el "examen hecho por una persona o firma de Auditores" para proporcionar información sobre el desenvolvimiento y situación de la empresa a otra u otras personas o entidades oficiales. Su propósito final será el de detectar fallas y hacer las recomendaciones que se juzguen adecuadas a las circunstancias. (PUERRES)

Auditoria es el Proceso sistemático de obtener y analizar analizar objetivamente la evidencia acerca de las afirmaciones relacionadas con actos o acontecimientos económicos, a fin de evaluar tales declaraciones a la luz de criterios establecidos y comunicar el resultado a las partes interesadas. (FONAFE, 2013)

### **2.2.2. Auditoría Operativa**

Investiga, revisa y evalúa las áreas funcionales de la empresa con los propósitos de determinar.  
1. Si se tienen controles adecuados. 2. Si los controles permiten realizar las actividades con eficiencia; y 3. Si se puede lograr una disminución de costos e incremento de la productividad. (PUERRES)

Evalúa los procedimientos que sigue las actividades operativas de la empresa orientados a la gestión gerencial o las actividades operativas. Emite un informe sobre la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa u operativa. (Sairitupac, 2010)

El examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro. (puyol, 1985)

### **2.2.3. Rentabilidad**

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. (JOAQUIN, 2001)

“la rentabilidad es una medida que relaciona los rendimientos de la empresa con las ventas, los activos o el capital. Esta medida permite evaluar las ganancias de la empresa con respecto a un nivel dado de ventas, de activos o la inversión de los dueños. La importancia de ésta medida radica en que para que una empresa sobreviva es necesario producir utilidades. Por lo tanto, la rentabilidad esta directamente relacionada con el riesgo, si una empresa quiere aumentar su rentabilidad debe también aumentar el riesgo y al contrario, si quiere disminuir el riesgo, debe disminuir la rentabilidad...” (Lawrence, 1992)

Rentabilidad es una noción que se aplica a toda acción económica en la que se movilizan unos medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados. En la literatura económica, aunque el término rentabilidad se utiliza de forma muy variada y son muchas las aproximaciones doctrinales que inciden en una u otra faceta de la misma, en sentido general se denomina rentabilidad a la medida del rendimiento que en un determinado periodo de tiempo producen los capitales utilizados en el mismo. Esto supone la comparación entre la renta generada y los medios utilizados para obtenerla con el fin de permitir la elección entre alternativas o juzgar la eficiencia de las acciones realizadas, según que el análisis realizado sea a priori o a posteriori. (Sanchez, 2002)

### **2.2.4. Rentabilidad económica**

La rentabilidad económica o del activo también se denomina ROA –Return on assets- y como denominación más usual ROI – Return on investments-. Básicamente consiste en analizar la rentabilidad del activo independientemente de cómo está financiado el mismo, o dicho de otra forma, sin tener en cuenta la estructura del pasivo. (SOTERO AMADOR FERNANDES, JAVIER ROMANO, MERCEDES CEVERA, 2016)

"La rentabilidad económica (ROI) mide la capacidad de generar beneficios que tienen los activos totales de una empresa sin tener en cuenta la manera en que se han financiado y el coste que han supuesto para la empresa. (CNMV, s.f.)

La rentabilidad económica o de la inversión es una medida, referida a un determinado periodo de tiempo, del rendimiento de los activos de una empresa con independencia de la financiación de los mismos. De aquí que, según la opinión más extendida, la rentabilidad económica sea considerada como una medida de la capacidad de los activos de una empresa para generar valor con independencia de cómo han sido financiados, lo que permite la comparación de la rentabilidad entre empresas sin que la diferencia en las distintas estructuras financieras, puesta de manifiesto en el pago de intereses, afecte al valor de la rentabilidad.

### **2.2.5. Rentabilidad financiera**

La rentabilidad financiera, de los fondos propios o ROE –Return on equity, Recordemos que el beneficio después de impuestos es el resultado del ejercicio que figura en las cuentas anuales como Pérdidas y Ganancias.

El ROE trata de medir la rentabilidad que obtienen los dueños de la empresa, es decir, la rentabilidad del capital que han invertido directamente –capital social- y de las reservas, que en definitiva son beneficios retenidos y que por tanto corresponden a los propietarios. (SOTERO AMADOR FERNANDES, JAVIER ROMANO, MERCEDES CEVERA, 2016)

La rentabilidad financiera (ROE) mide la capacidad que tienen los fondos propios de la empresa para generar beneficios, es decir la rentabilidad de los accionistas. (CNMV, s.f.)



## **2.2.6. Empresas de Transporte Turístico**

El transporte turístico es aquel conjunto de medios que se usan para trasladar personas o cosas de 1 lugar a otro. Hace posible la distribución de personas y cosas. Se sitúa en lugar intermedio entre producción y consumo.

Las empresas de transporte turístico por lo general sirven como complemento para facilitar el desplazamiento de los turistas. Su creación surge a través de la motivación para implementar nuevos servicios que demandaban los nuevos mercados. La necesidad del crecimiento en el sector impulsó la factibilidad del funcionamiento de estas empresas.

## **2.3. ANTECEDENTES EMPÍRICOS DE LA INVESTIGACIÓN (ESTADO DEL ARTE)**

### **2.3.1. Antecedentes internacionales**

**Antecedente N° 01:** Yearim Pelcastre Robledo, (2012), Tema: Auditoría Operativa en el Departamento de Recursos Financieros de una Subsecretaría Dependiente de la Secretaría de Educación Pública, Lugar: México D.F., para optar el grado académico de maestro en administración, Objetivo: Aplicar una Auditoría Operativa en el departamento de recursos financieros de la Dirección General de Desarrollo de la Gestión e Innovación Educativa. Con la intención de establecer un sistema de control interno que resuelva las anomalías que presenta el departamento, La auditoría operativa constituye un elemento importante dentro del desarrollo operativo, en este caso, el del departamento de recursos financieros, ya que mediante ella se conocen los problemas que dificultan este desarrollo, lo cual permite realizar las adecuaciones pertinentes y hacer efectivos los sistemas de información y control de tal manera que se cumpla con las políticas establecidas para alcanzar los objetivos de la organización. Se determinó que de acuerdo con las deficiencias detectadas en el transcurso de este trabajo donde se evaluó al Departamento de Recursos Financieros de la Dirección General de Desarrollo de la Gestión e Innovación Educativa, se determinó que las actividades y procedimientos presentan un alto grado de ineficiencia, reflejándose en el mal funcionamiento de la organización por la importancia que tiene este departamento en ella.

**Antecedente N° 02:** Gisela Maribel Martínez Lopez, (2011), Auditoría de Gestión y su Incidencia en la Rentabilidad de la Compañía Itarfeti Corporation S.A, Ambato-Ecuador, para optar el título de contador y auditoria, Analizar la situación administrativa actual de la compañía Itarfeti Corporation S.A., a través de una Auditoría de Gestión para incrementar su rentabilidad, nivel de investigación correlacional descriptivo, población de 61 trabajadores, y muestra de 53 personas. La Administración de la compañía no se sujeta a las disposiciones emitidas por la Junta General de Accionistas, ocasionando que la toma de decisiones no sean las más adecuadas y oportunas, afectando por ende a su rentabilidad. Por ello al no realizar una evaluación de la gestión administrativa, realizada por las gerencias de forma periódica ocasiona que los procesos, procedimientos y técnicas utilizadas para la prestación de los servicios no sean los más adecuados, por lo que se ha tenido que incurrir en costos adicionales, afectando su rentabilidad.

### **2.3.2. Antecedentes nacionales**

**Antecedente N° 01:** Aroca Sevillano Julyana, (2016), “La auditoría interna y su incidencia en la gestión de la empresa de transportes Guzmán S.A. de la ciudad de Trujillo, Trujillo Perú, para optar al grado de Maestro en Ciencias Económicas, concluye en su tema que: Existe una deficiencia en el Sistema de Control Interno de Empresa de Transportes Guzmán S.A., significa que el diseño, implementación y mantenimiento del control interno aún es débil y se le categorizo como un sistema de nivel REGULAR. La Auditoria Interna en Empresa de Transportes Guzmán S.A. es óptima, respecto a la labor de control que desempeña el Auditor Interno, dando seguridad razonable a la Gerencia General y Junta de Accionistas respecto al cumplimiento de reglas, regulaciones y mejores prácticas de negocios en general.

**Antecedente N° 02:** Mejia Farfán Elizabeth (2017), en su trabajo de tesis “Caracterización del control interno en las Micro y Pequeñas empresas del sector servicios del Perú: Caso Empresa de Transporte en automóviles los Casmeños S.A.” para optar al título de contador Público; concluye: Por lo general no todas la empresa de transporte cuentan con un buen sistema de control interno, y de la observación de los resultados y análisis de resultados se concluye que respecto a los componentes de control interno, se deduce que tanto los autores nacionales y la Empresa de Transporte en Automóviles Los Casmeños S.A., si se aplica el control interno tomando como referencia los establecido en Informe COSO, la cual permite que la gestión de

la empresa para el logro de los objetivos influirá de manera efectiva y eficiente. Asimismo se determinó de acuerdo con los autores que en el componente Evaluación de Riesgos no coinciden ya que la empresa en estudio afirma conocer los riesgos que pueden afectar en el desarrollo de las actividades tanto internas como externas y a pesar que la empresa no ha emitido su Visión, Misión y Objetivos específicos su manera de prever los riesgos es eficiente.

**Antecedente N° 03:** Ocaña Villón Lusbet, (2016), Tesis “El control interno en la gestión de la empresa de transportes tursísticos Huascarán S.A.” para optar al título de contador Público, concluye: Se determinó analizar las incidencias del control interno en la Empresa de Transportes Huascarán S.A., En este proceso investigativo se analizó el funcionamiento de las actividades que lleva la sección de transportes determinando las incidencias negativas o positivas que tiene el control interno que aplica, verificando la efectividad para la toma de decisiones. Dicho proceso mostró que existe un alto nivel de efectividad en las funciones operativas pudiendo aplicar mejoras que fortalezcan los servicios que prestan a sus usuarios.

**Antecedente N° 04:** Neyra Isuiza Ruth, (2016); Tesis “Propuesta de implementación del sistema de auditoría operativa para la toma de decisiones en la empresa de transportes América Express S.A.” para optar al título de contador Público” llega a la siguiente conclusión: Podemos afirmar que la propuesta de implementación del Sistema de Auditoría Operativa en la empresa de Transportes América Express S.A., le va a permitir realizar un mejor diagnóstico en su toma de decisiones, puesto que dicha propuesta será la herramienta gerencial que le permita verificar las debilidades de la empresa y proponer las medidas correctivas a que hubiere lugar. 2. Podemos sostener que la propuesta de implementación del Sistema de Auditoría Operativa en la empresa de Transportes América Express S.A., permitirá mejorar la toma de decisiones, lo cual estará sustentada por los resultados obtenidos al aplicar nuestra propuesta.

## CAPITULO III

### III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

#### 3.1. HIPÓTESIS

##### a. Hipótesis General:

La Auditoria Operativa Influye significativamente en la Rentabilidad de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco.

##### b. Hipótesis Específica:

b.1. La implementación de la Auditoria operativa contribuirá directamente en la mejora de la Rentabilidad Económica de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco.

b.2. La aplicación de la Auditoria operativa incidirá positivamente en la obtención de una eficiente Rentabilidad Financiera en las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco.

#### 3.2. IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES E INDICADORES

##### 3.2.1 Variable Independiente:

**X:** Auditoria Operativa

##### **Dimensiones:**

X1: Proceso de Auditoría Operacional.

X2: Alcance de la Auditoría Operativa.

X3: Ciclo de la Auditoría Operativa.

X4: Normas de Auditoría Operativa.

### **3.2.2 Variable Dependiente:**

**Y:** Rentabilidad de las empresas de transporte turístico

#### **Dimensiones:**

Y1: Rentabilidad empresarial.

Y2: Mejoras de la rentabilidad empresarial.

Y3: Gestión de calidad del servicio de transporte turístico.

### 3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.3.1. Variable independiente:

**X:** Auditoría Operativa

	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
<b>AUDITORÍA OPERATIVA</b>  Examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza	X <sub>1</sub> : Proceso de Auditoría operacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos de la auditoría operativa</li> <li>- El proceso de la auditoría operacional.</li> <li>- Diseño y preparación de procedimientos.</li> <li>- Informe de Auditoría.</li> </ul>
	X <sub>2</sub> : Alcance de la Auditoría Operativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evolución de la importancia del control interno.</li> <li>- Eficacia, Economía y Eficiencia.</li> <li>- Estándares de desempeño o medidas de comparación.</li> </ul>
	X <sub>3</sub> : Ciclo de la Auditoría operativa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio general.</li> <li>- Estudios específicos.</li> <li>- Comunicación de resultados.</li> </ul>
	X <sub>4</sub> : Normas de Auditoría Operacional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normas de Planificación.</li> <li>- Normas de Ejecución.</li> <li>- Normas de elaboración del Informe..</li> </ul>
<b>Escala Valorativa</b>	Nominal	

### 3.3.2. Variable Dependiente:

Y: Rentabilidad de las empresas de Transporte Turístico.

	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>	Y <sub>1</sub> : Rentabilidad Empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio de la Rentabilidad empresarial.</li> <li>- Rentabilidad Económica.</li> <li>- Rentabilidad Financiera.</li> <li>- Rentabilidad sobre Ventas.</li> </ul>
	Y <sub>2</sub> : Mejoras de la Rentabilidad Empresarial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medidas para mejorar la Rentabilidad empresarial.</li> <li>- Manejo de costos.</li> <li>- Determinación de precios.</li> </ul>
	Y <sub>3</sub> : Gestión de calidad del servicio de Transporte Turístico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión de calidad.</li> <li>- Gestión de medio ambiente.</li> <li>- Sistema de gestión integrado.</li> <li>- Seguridad laboral.</li> </ul>
<b>Escala Valorativa</b>	Nominal	

## **CAPITULO IV**

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

#### **4.1 ÁMBITO DE ESTUDIO**

El ámbito de estudio se considera la ciudad de Cusco que es visitada por gran cantidad de turistas, quienes demandan el servicio de transporte turístico, por ser una ciudad eminentemente turística durante todas las épocas del año y más aún en los meses de Julio a Setiembre época en la que hay mucha afluencia de turistas europeos debido a que en estos meses son las vacaciones en los países de Europa.

#### **4.2 TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

##### **4.2.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

Se considera como tipo de investigación Aplicada. De acuerdo a la naturaleza del estudio que se planteó, reunió las condiciones metodológicas suficientes para ser considerada un tipo de investigación aplicada, por cuanto todos los aspectos fueron teorizados y se analizó una realidad problemática en base a la información recopilada.

##### **4.2.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel de investigación se considera como, Explicativo y Descriptivo, puesto que existe una relación entre la variable independiente y la variable dependiente, lo cual se demuestra en la validación de las hipótesis y los objetivos.

#### **4.3 UNIDAD DE ANÁLISIS**

La unidad de análisis comprende a las Empresas de Transporte Turístico de la ciudad de Cusco, que prestan sus servicios de transporte a los diferentes centros arqueológicos y lugares turísticos de la provincia y en algunos casos a nivel interprovincial.



#### **4.4 POBLACIÓN DE ESTUDIO**

La población del presente trabajo de investigación lo constituyen el total de trabajadores de la empresa de Transporte Turístico Avalos Tours E.I.R.L. que hacen un total de 28 personas de las cuales se tomó la muestra para la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos.

#### **4.5. TAMAÑO DE MUESTRA**

La muestra del presente trabajo de investigación para el presente caso es igual a la población, o sea la totalidad de los trabajadores que de manera directa o indirecta están relacionados con las actividades operativas de la Empresa Avalos Tours E.I.R.L.; por lo que la encuesta se aplicó a la totalidad de ellos.

#### **4.6 TÉCNICAS DE SELECCIÓN DE MUESTRA**

La muestra en el presente trabajo de investigación se ha obtenido en aplicación del tipo de selección de muestra No Probabilístico y por Conveniencia, por tratarse de una población pequeña.

#### **4.7 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

**Encuestas.-** Fue utilizada en el trabajo de campo, para la obtención de información de los sujetos encuestados a través del instrumento denominado cuestionario compuesto por preguntas cerradas y abiertas en algunos casos.

**Cuestionario.-** Se utilizó este instrumento para el levantamiento de información a través de preguntas con relación al tema de estudio a los trabajadores de la Empresa Avalos Tours E.I.R.L. Se utilizaron todas las técnicas e instrumentos que resultaron de la Operacionalización de las variables.

#### **4.8 TÉCNICAS DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Los datos obtenidos mediante la utilización de las técnicas e instrumentos antes mencionados, recurriendo a los informantes o fuentes también ya indicados, se han tabulado fueron ingresados a la hoja electrónica Excel; y con precisiones porcentuales y relaciones u ordenamientos, los resultados se presentan con la información en forma de gráficos, cuadros y resúmenes.

#### **4.9. TÉCNICAS PARA DEMOSTRAR LA VERDAD O FALSEDAD DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS**

Para efectos de demostrar la verdad o falsedad de las hipótesis que se plantearon en el trabajo de investigación, se procedió primeramente a demostrar y determinar la relación de cada una de las variables consideradas en el estudio, tomando en consideración los resultados de las encuestas que se aplicaron a los trabajadores de la Empresa de Transporte Turístico Avalos Tours E.I.R.L., con referencia a la variable “Auditoría Operativa” para sus cuatro dimensiones y la variable “Rentabilidad de las Empresas de Transporte Turístico” también en sus cuatro dimensiones.

## CAPITULO V

### V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1. PROCESAMIENTO, ANÁLISIS, INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

##### 5.1.1. DATOS GENERALES

Las Encuestas se han aplicado a los 28 trabajadores de la Empresa de Transporte Turístico Avalos Tours E.I.R.L. a través de las siguientes preguntas las cuales dieron los siguientes resultados:

**Pregunta 1:** ¿Cuenta la empresa de transporte con informes de auditoría operacional realizados anteriormente?

**Cuadro N° 1**

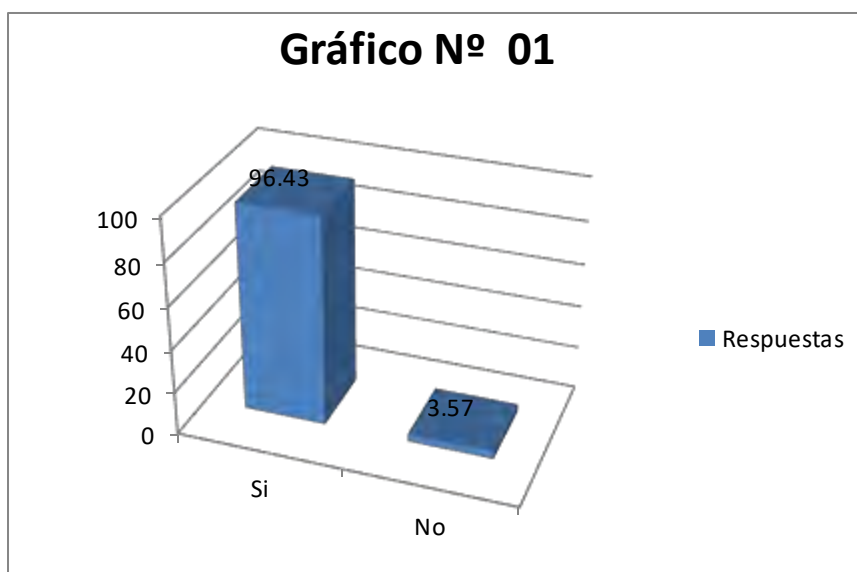
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	27	96.43
NO	01	03.57
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

#### COMENTARIO:

De las 28 personas encuestadas, 27 entrevistados que representan el 96.43 % indican que su empresa cuenta con informes de auditoría operacional realizados anteriormente, y el restante 3.57 % manifiesta que su empresa no cuenta con estos documentos importantes como se muestra en el Cuadro N° 01.

Gráfico N° 01



**Pregunta 2:** ¿Conoce usted de los objetivos, el diseño y preparación de los procedimientos de auditoría operacional de la empresa donde labora?

Cuadro N° 2

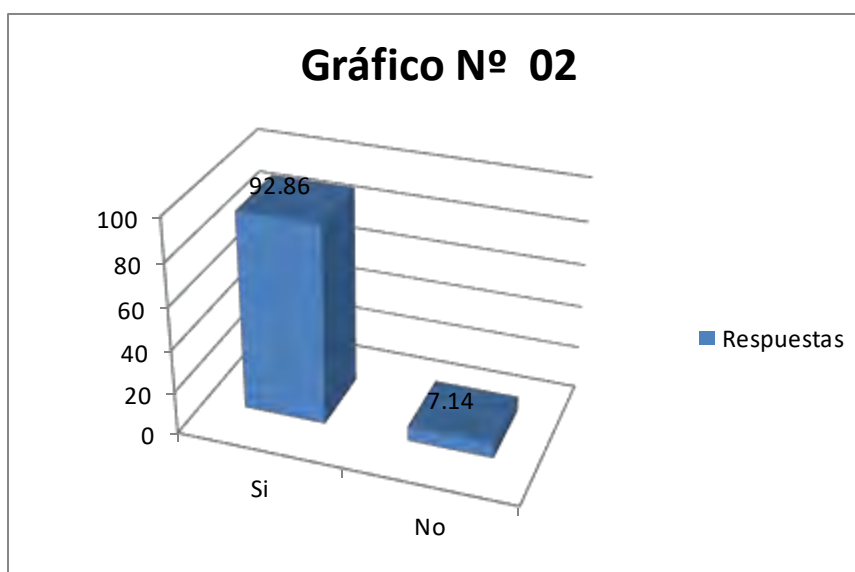
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	26	92.86
NO	02	07.14
TOTALES	28	100.00 %

Elaboración propia

**COMENTARIO:**

De las 28 personas encuestadas en la empresa, el 92.86 % manifiesta conocer los objetivos, el diseño y la preparación de los procedimientos de auditoría operacional de la empresa, y el 7.14 % de los mismos indica que no conocen esta aspecto de la auditoría operacional de la empresa como mostramos en el Cuadro N° 02.

Gráfico N° 02



**Pregunta 3:** ¿Recibe capacitación el menos en forma periódica a cerca de la eficacia, economía y eficiencia en el desempeño de sus funciones en el cargo?

Cuadro N° 3

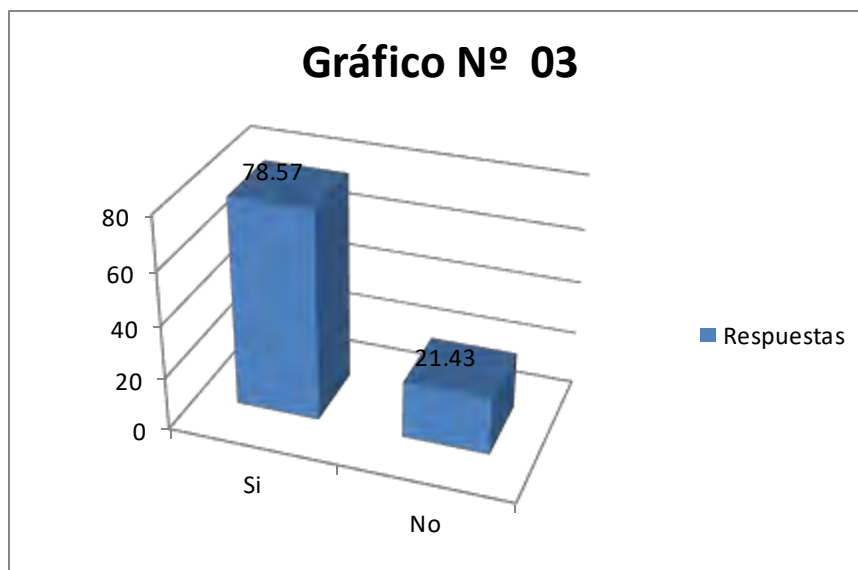
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	22	78.57
NO	06	21.43
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

Del total de trabajadores encuestados, el 78.57 % dio a conocer que los trabajadores de la empresa de transporte turísticos si reciben capacitación por lo menos en forma periódica, y el 21.43 % manifestó que sus trabajadores indicó que el personal de su empresa no cuenta con dichas capacitaciones tal como se muestra en el Cuadro N° 03.

Gráfico N° 03



**Pregunta 4:** ¿Usted considera que los controles que existen en la empresa son suficientes para afrontar los riesgos operativos?

Cuadro N° 4

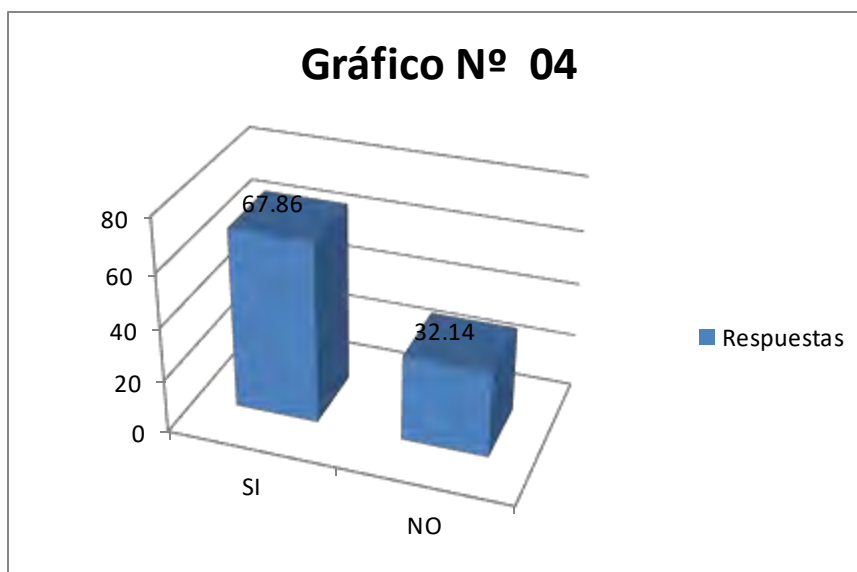
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	19	67.86
NO	09	32.14
TOTALES	28	100.00%

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

Con respecto a esta pregunta, el 67.86 % de las personas encuestadas consideran que los controles que existen en la empresa son suficientes para afrontar los riesgos operativos que se presentan en la empresa y el 32.14 % restante de los encuestados manifestó que no, como podemos observar en el Cuadro N° 04.

Gráfico N° 04



**Pregunta 5:** ¿Se realiza controles en forma permanente para vigilar la correcta realización de sus funciones en base a las normas de auditoría operacional?

Cuadro N° 5

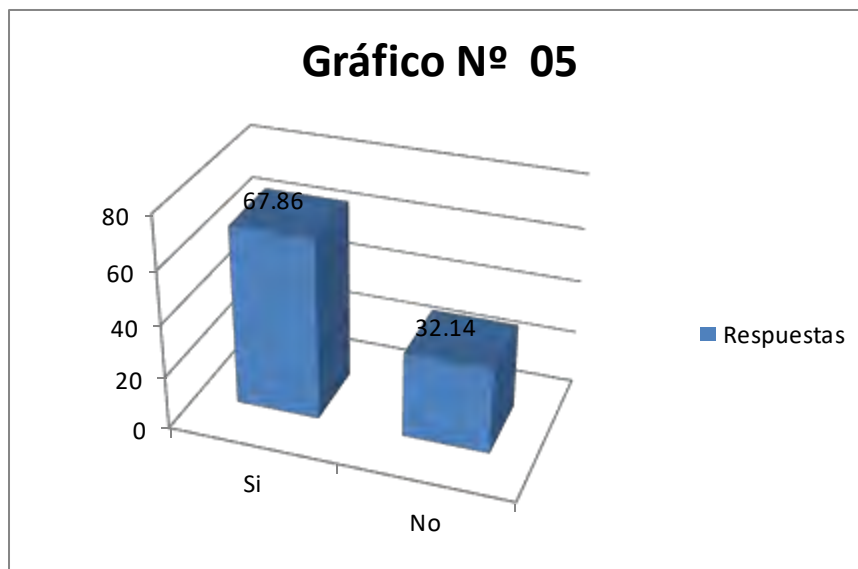
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	19	67.86
NO	09	32.14
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

De las 28 personas encuestadas, un total de 19 trabajadores encuestados que representan el 67.86 % dieron a conocer que efectivamente se realizan acciones de control en forma permanente con el propósito de vigilar el correcto cumplimiento de sus funciones en torno a las normas de auditoría operacional, y el restante 32.14 % respondieron que no se dan estas actividades de control, como nos muestra el Cuadro N° 05.

Gráfico N° 05



**Pregunta 6:** ¿Usted elabora informes en forma permanente de las labores que realiza?

Cuadro N° 6

RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	09	32.14
NO	01	03.57
Algunas Veces	18	64.29
TOTALES	28	100.00 %

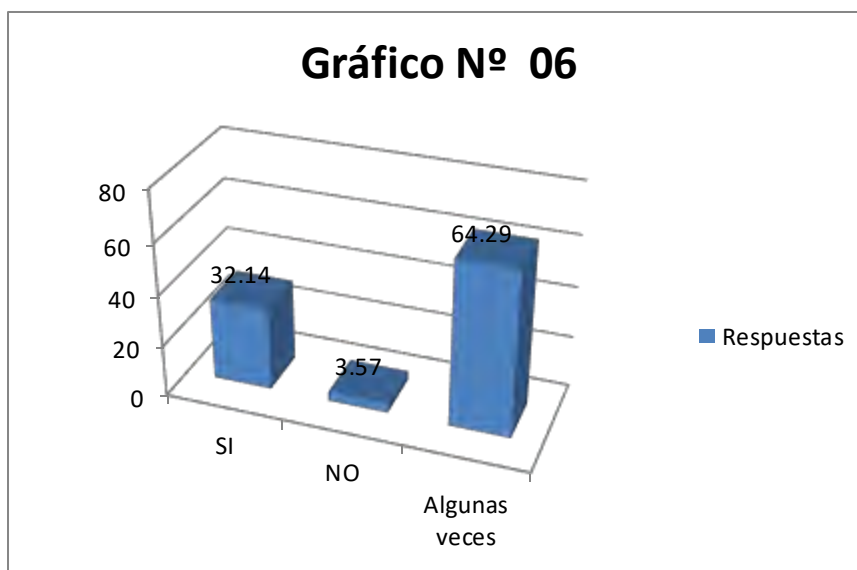
Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

Del total de los 28 trabajadores de la empresa donde se levantó la encuesta, el 32.14 % indican que elaboran informes de manera permanente de las actividades u operaciones que realizan, el 3.57 % contestaron que no lo hacen, y el 64.29 % manifiesta los informes los elaboran algunas veces tal como se muestra en el Cuadro N° 06.



Gráfico N° 06



**Pregunta 7:** ¿Se ha realizado alguna vez evaluación de desempeño y productividad en el área donde labora?

Cuadro N° 7

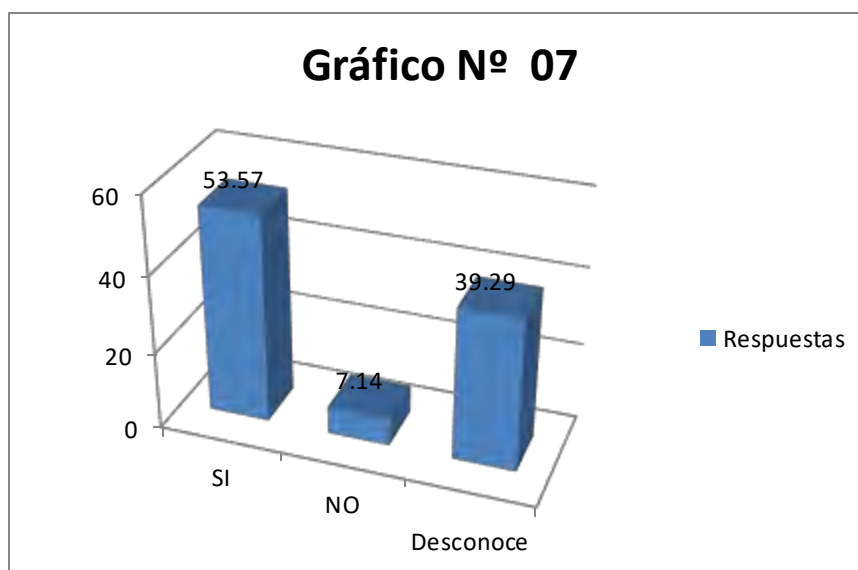
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	15	53.57
NO	02	07.14
Desconoce	11	39.29
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

Con respecto a esta pregunta, el 53.57 % de los trabajadores encuestados opinaron que efectivamente se han realizado en algunas oportunidades evaluaciones de desempeño y productividad en el área donde laboran, el 7.14 % opina que no se han realizado estas acciones, y el 39.29 % manifiesta desconocer este hecho, como podemos mostrar en el Cuadro N° 07.

Gráfico N° 07



**Pregunta 8:** ¿Se implementan las recomendaciones del caso como consecuencia de las autoevaluaciones realizadas?

Cuadro N° 8

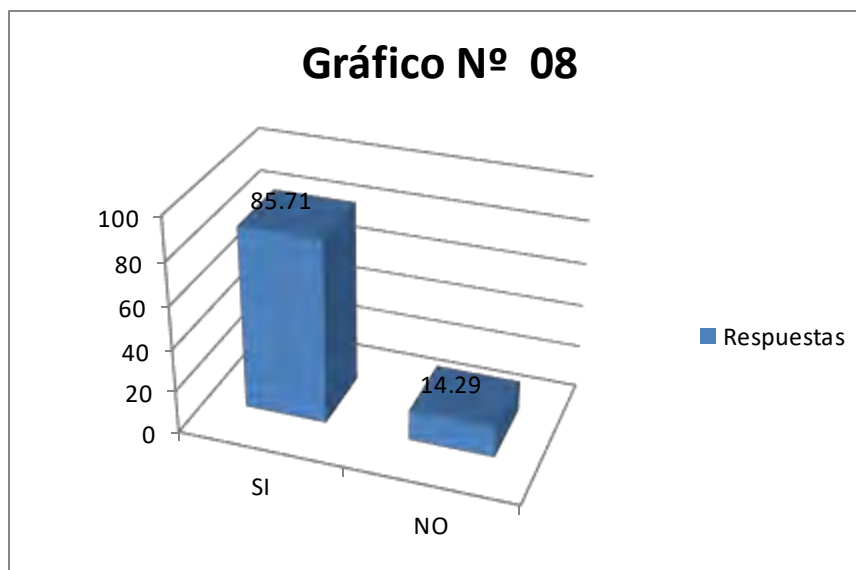
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	24	85.71
NO	04	14.29
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

En cuanto a esta interrogante, de las 28 personas encuestadas, el 85.71 % de los trabajadores encuestados dieron a conocer que si se implementan las recomendaciones del caso luego de haber realizado las autoevaluaciones con respecto al cumplimiento de sus funciones, y un 14.29 % respondió que no se implementan dichas recomendaciones, tal como se muestra en el Cuadro N° 08.

Gráfico N° 08



**Pregunta 9:** ¿Cree usted que la gerencia propicia un control adecuado a través de la implementación de políticas y normas para el desarrollo de las actividades operativas en la empresa?

Cuadro N° 9

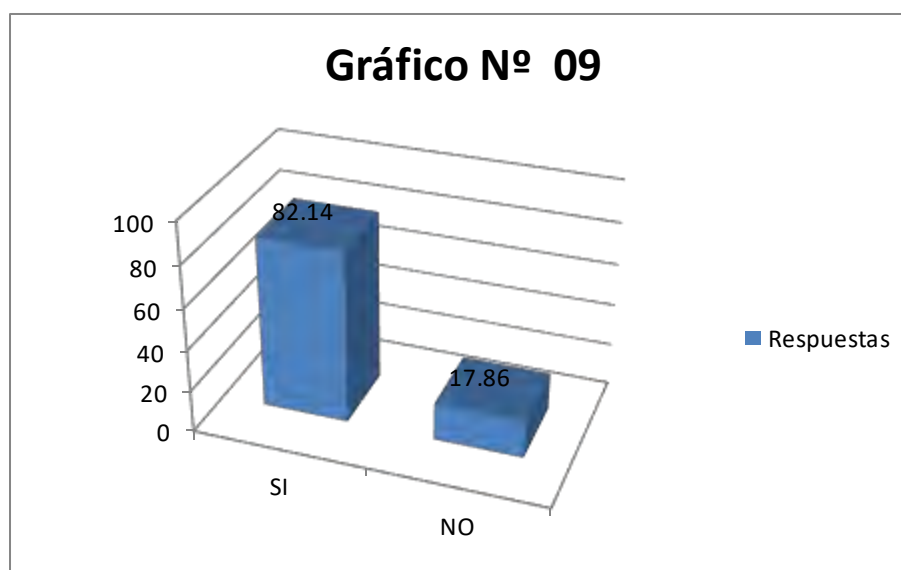
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	23	82.14
NO	05	17.86
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

Del total de los 28 trabajadores encuestados de la empresa, un 82.14 % de éstos considera que la gerencia de la empresa propicia o promueve un control adecuado por medio de la implementación de políticas y normas para el desarrollo de las actividades operativas de la empresa, y un 17.86 % considera que no es así, como podemos mostrar en el Cuadro N° 09.

Gráfico N° 09



**Pregunta 10:** ¿Se emplean en la empresa donde labora indicadores de desempeño en cuanto a las labores realizadas por los trabajadores?

Cuadro N° 10

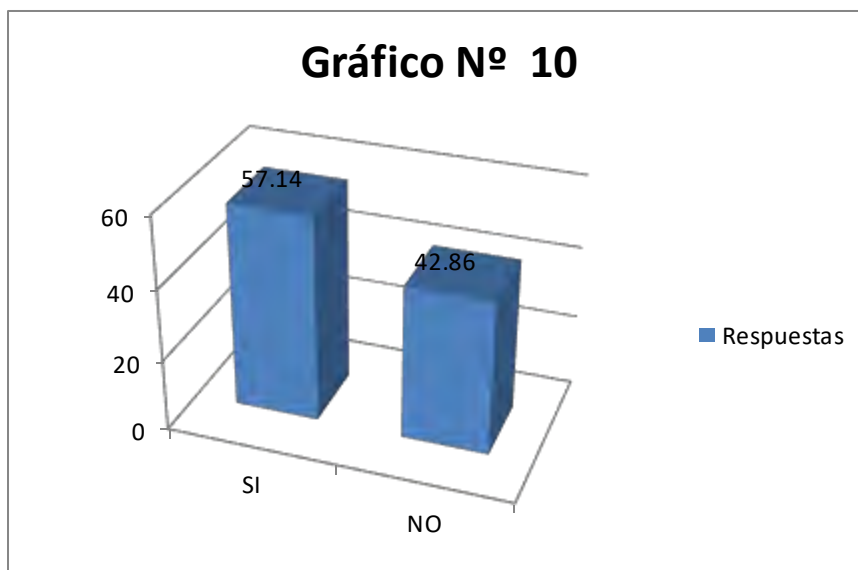
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	16	57.14
NO	12	42.86
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

Con relación a esta pregunta, el 57.14 % de los 28 trabajadores encuestados ha manifestado que en la empresa de transportes turísticos Avalos Tours se emplean o aplican indicadores de desempeño para medir las el cumplimiento de las labores por parte de los trabajadores en las diferentes áreas, y el restante 42.86 % respondieron que no se emplean, tal como se muestra en el Cuadro N° 10.

Gráfico N° 10



**Pregunta 11:** ¿La empresa cuenta con la cantidad adecuada y necesaria de trabajadores para el desarrollo de las actividades operativas?

Cuadro N° 11

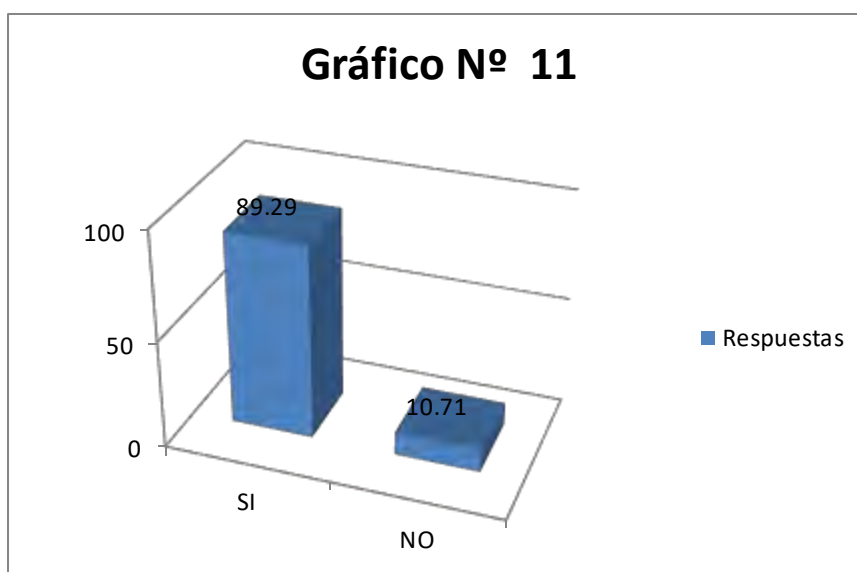
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	25	89.29
NO	03	10.71
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

De los 28 trabajadores encuestados de la empresa, el 89.29 % indicó que la empresa cuenta con la cantidad adecuada y necesaria de trabajadores que les permite desarrollar su actividades operativas sin ningún problema, pero el 10.71 % dio a conocer que no es suficiente el número de trabajadores para estas actividades, tal como podemos apreciar en el Cuadro N° 11.

Gráfico N° 11



**Pregunta 12:** ¿Se mantiene reportes de las actualizaciones de la documentación de las unidades vehiculares que prestan el servicio de transporte turístico?

Cuadro N° 12

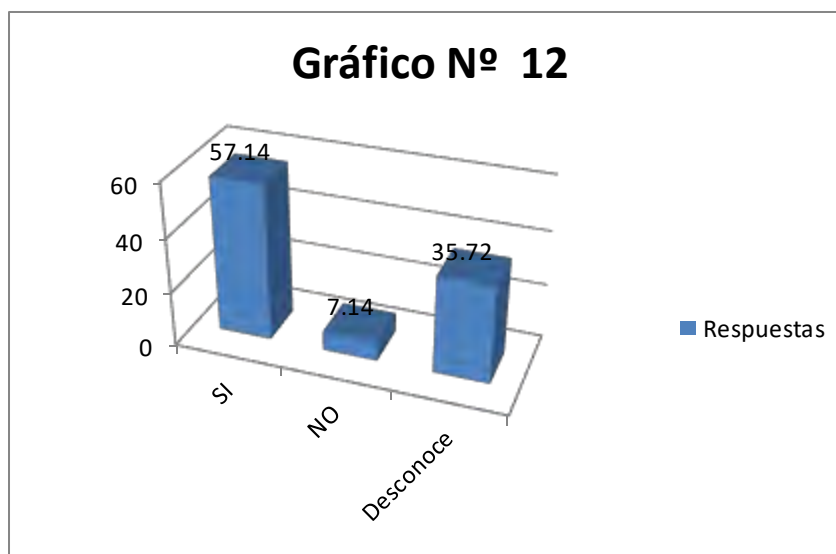
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	16	57.14
NO	02	07.14
Desconoce	10	35.72
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

Al respecto de esta interrogante, de las 28 personas encuestadas, el 57.14 % de los trabajadores encuestados manifestaron conocer que si se mantienen reportes de las actualizaciones de la documentación de sus unidades vehiculares que prestan el servicio de transporte turístico, el 7.14 % respondió que no están actualizados estos documentos, y el restante 35.72 % indicó que desconocían del tema, tal como se muestra en el Cuadro N° 12.

**Gráfico N° 12**



**Pregunta 13:** ¿Se mantiene registros o archivos de registros de los riesgos identificados, con probabilidad de su ocurrencia y su impacto?

**Cuadro N° 13**

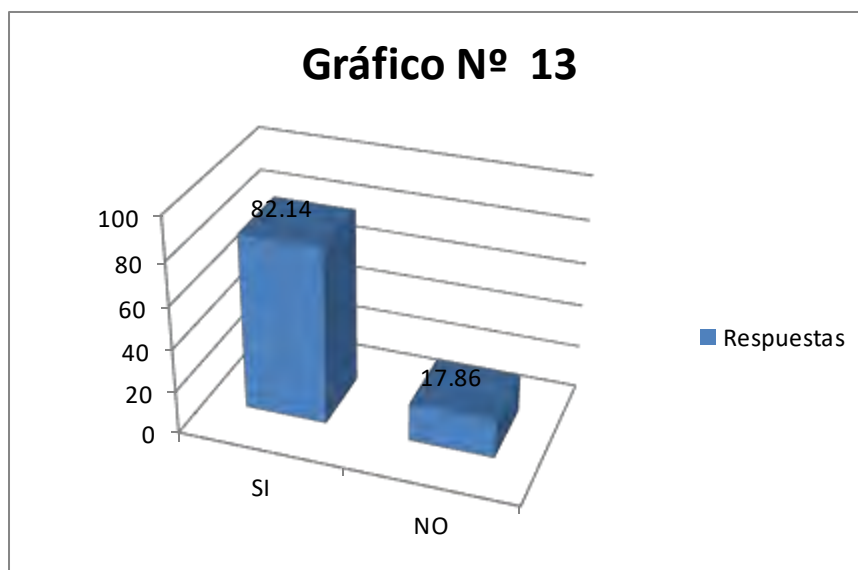
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	23	82.14
NO	05	17.86
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

En relación a esta pregunta, de las 28 personas encuestadas de la empresa, el 82.14 % dieron a conocer que la empresa mantiene registros y archivos de registros de aquellos riesgos que se han identificado en cuanto a la probabilidad de su ocurrencia y su impacto, y el 17.86 % restante manifiesta que no es así, como podemos observar en el Cuadro N° 13.

Gráfico N° 13



**Pregunta 14:** ¿Tiene desarrollado la gerencia un plan de identificación de riesgos de las actividades que categorice su impacto y genere una respuesta a los riesgos?

Cuadro N° 14

RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	20	71.43
NO	08	28.57
<b>TOTALES</b>	<b>28</b>	<b>100.00 %</b>

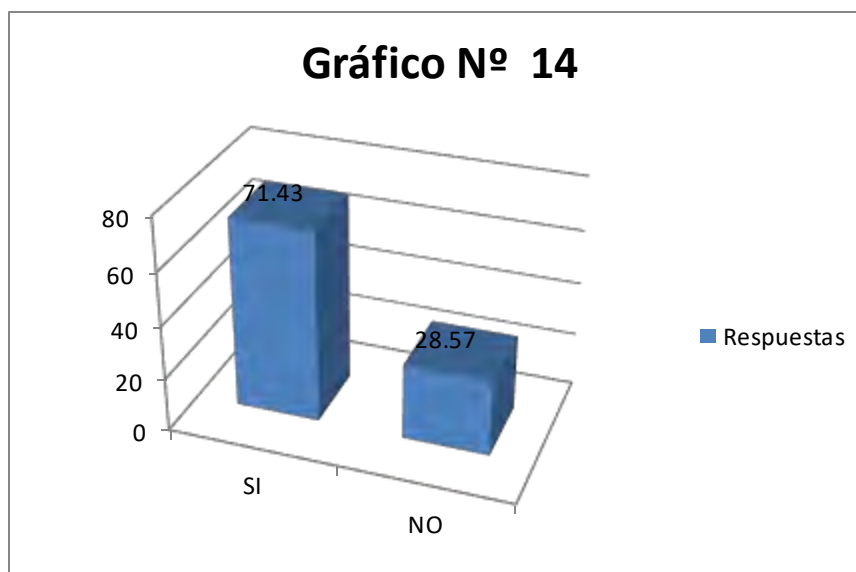
Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

Del total de los 28 trabajadores de la empresa encuestados, el 71.43 % de ellos dio a conocer que la empresa si tiene desarrollado un plan de identificación de riesgos de las actividades que categorizan su impacto y que generan una respuesta a los riesgos, y el 28.57 % restante dijo que no existe este plan de identificación, tal como se muestra en el Cuadro N° 14.



Gráfico N° 14



**Pregunta 15:** ¿La autorización y aprobación de los procedimientos de las actividades es realizada por un responsable específico para esta acción?

Cuadro N° 15

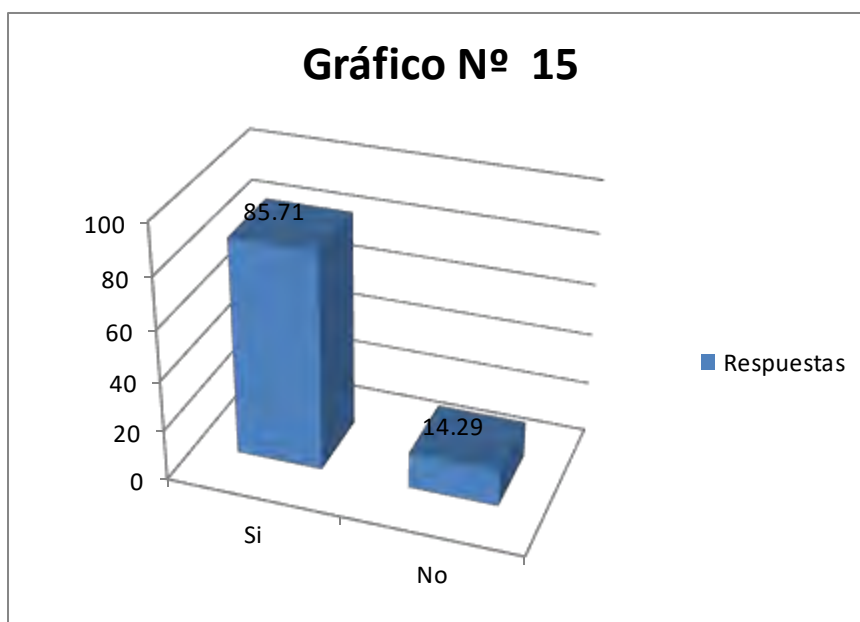
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	04	14.29
NO	24	85.71
<b>TOTALES</b>	28	100.00%

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

Respecto de la interrogante sobre la autorización y aprobación de los procedimientos de las actividades por un responsable específico, de las 28 personas encuestadas, el 14.29 % de los encuestados indicaron que para este efecto si existe un responsable específico, y el 85.71 % de los mismos dio a conocer que no existe un responsable determinado para el caso, tal como se puede observar en el Cuadro N° 15.

Gráfico N° 15



**Pregunta 16:** ¿La asistencia del personal es controlada de manera oportuna y adecuada en la empresa?

Cuadro N° 16

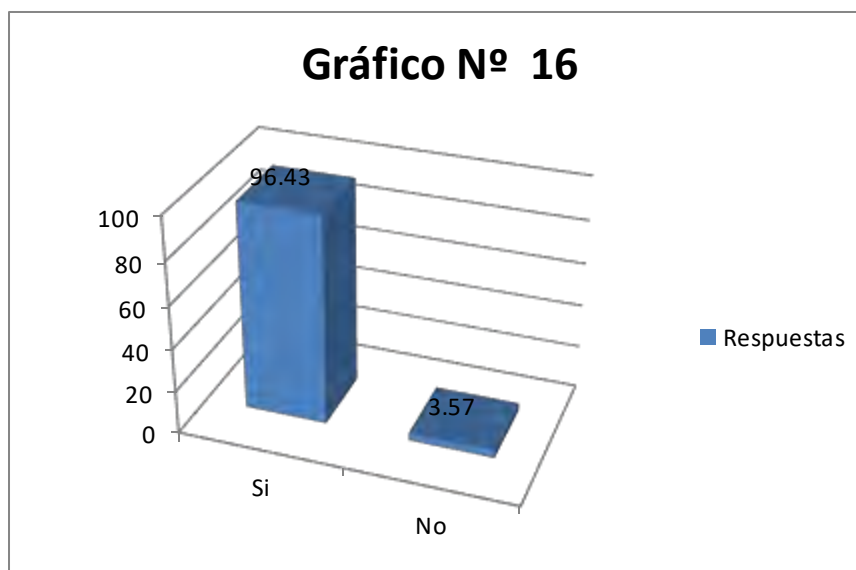
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	27	96.43
NO	01	03.57
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

A la pregunta señalada, de las 28 personas encuestadas como trabajadores de la empresa de servicios de transporte turístico, un 96.43 % ha manifestado que los trabajadores de la empresa son controlados en cuanto a su asistencia de manera oportuna y adecuada, y un 3.57 % de los mismos opinaron con respecto a esta interrogante que no es así, tal como se muestra en el Cuadro N° 16.

Gráfico N° 16



**Pregunta 17:** ¿Existe un canal de comunicación establecido por la empresa que comunique a las áreas entre sí con fines de que los informes sean correctos?

Cuadro N° 17

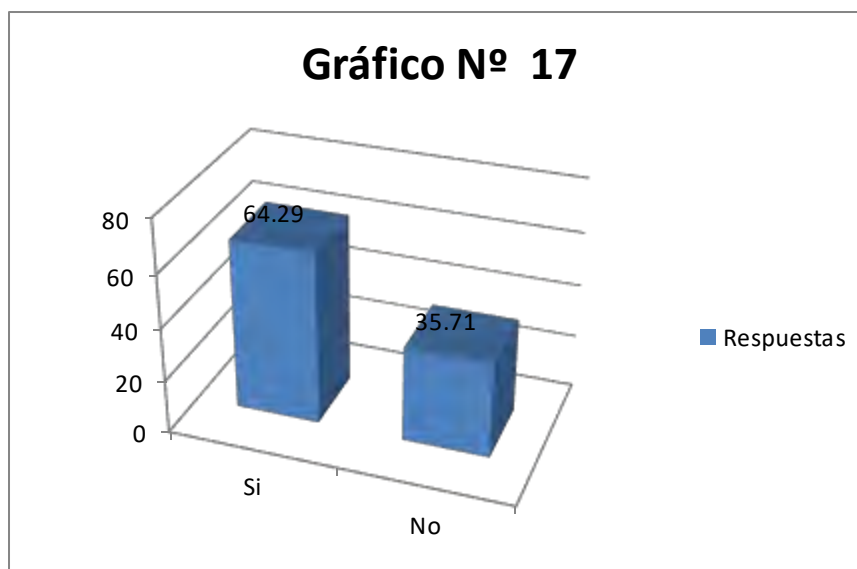
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	18	64.29
NO	10	35.71
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

Esta pregunta ha dado como resultado que, de los 28 trabajadores encuestados de la empresa, un total de 18 encuestados que equivalen al 64.29 % han indicado que efectivamente existe un canal de comunicación por el que la empresa comunica a las áreas con el propósito de que los informes presentados sean correctos, en tanto que el 35.71 % de los mismos indicaron que no hay un canal de comunicación que facilite este hecho, tal como se muestra en el Cuadro N° 17.

Gráfico N° 17



**Pregunta 18:** ¿Es rentable la prestación de servicios de transporte turístico en la ciudad de Cusco?

Cuadro N° 18

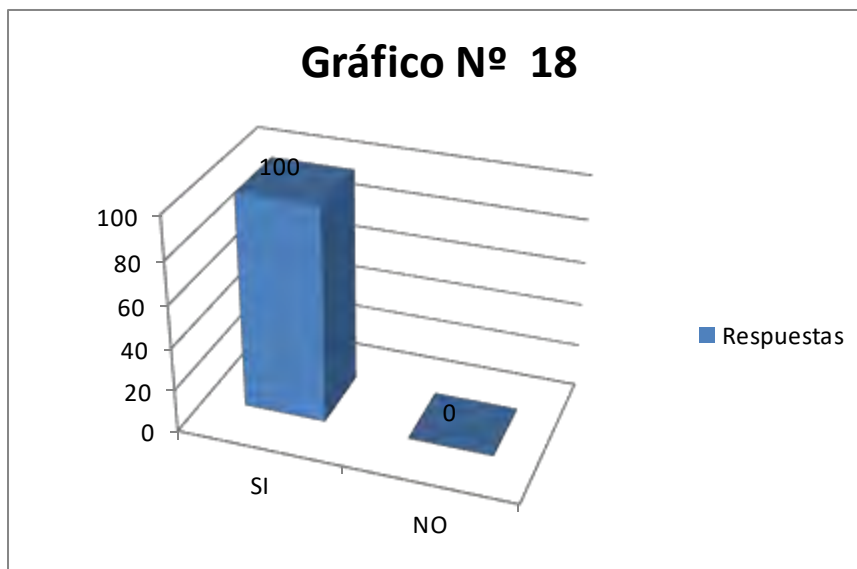
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	28	100.00
NO	00	00.00
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

En cuanto a la interrogante N° 21, de las 28 personas encuestadas, el 100 % de ellos ha indicado que si es rentable la actividad de la prestación de servicios de transporte turístico en la ciudad de Cusco debido a la gran cantidad de turistas que visitan la región de Cusco desde diferentes lugares del mundo, tal como podemos ilustrarnos observando el Cuadro N° 18.

Gráfico N° 18



**Pregunta 19:** ¿La gerencia realiza el análisis de la rentabilidad económica y financiera de la empresa, mediante la aplicación de procedimientos técnicos y en aplicación de las normas y reglamentos establecidos?

Cuadro N° 19

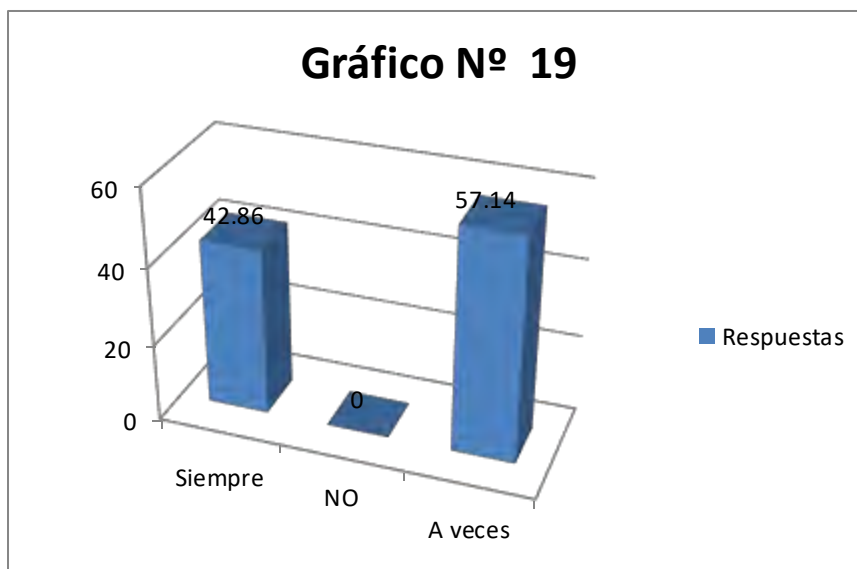
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
Siempre	12	42.86
NO	00	00.00
A Veces	16	57.14
TOTALES	28	100.00 %

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

A la pregunta respecto de que si la gerencia de la empresa de servicio de transporte turístico Avalos Tours realiza el análisis de la rentabilidad económica y financiera mediante procedimientos técnicos aplicando las normas y procedimientos técnicos, del total de los encuestados, el 57.14 % de los encuestados respondieron que algunas veces, y el restante 42.86 % respondió que no, como se muestra en el Cuadro N° 19.

Gráfico N° 19



**Pregunta 20:** ¿La gerencia de la empresa involucra la gestión de calidad y de medio ambiente en sus planes operativos?

Cuadro N° 160

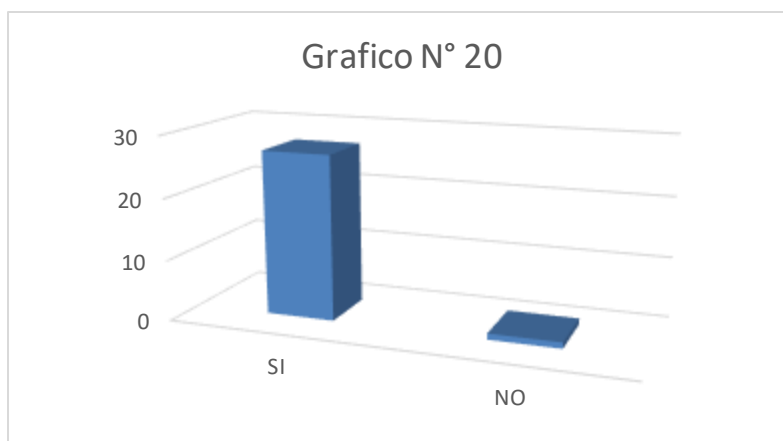
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	27	96.43
NO	01	03.57
<b>TOTALES</b>	<b>28</b>	<b>100.00 %</b>

Fuente: Elaboración propia

**COMENTARIO:**

Del total de los 28 trabajadores encuestados de la empresa, con respecto a esta pregunta, el 96.43 % han dado a conocer que la gerencia de la empresa involucra la gestión de la calidad y de medio ambiente dentro de sus planes operativos, y el 3.57 % del resto de los encuestados respondieron que no, tal como podemos observar en el Cuadro N° 20.

**Gráfico N° 20**



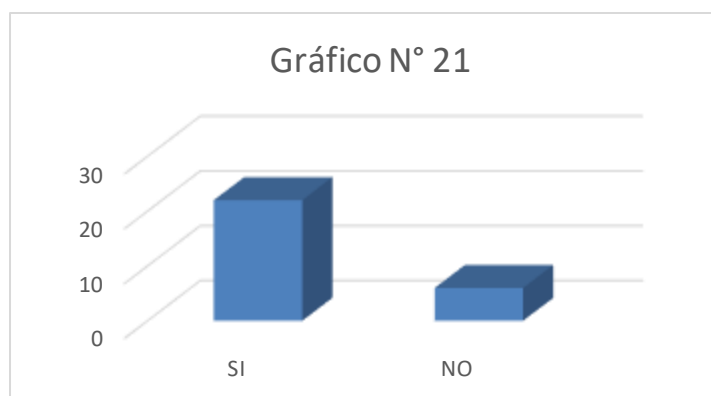
**Pregunta 21:** ¿la empresa cuenta con controles de calidad de servicios?

RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	22	78.57
NO	06	21.43
TOTALES	28	100.00 %

**COMENTARIO:**

Del total de los 28 trabajadores encuestados de la empresa, con respecto a esta pregunta, el 78.57 % han dado a conocer que la gerencia de la empresa no cuenta con controles de calidad de servicios, dentro de sus planes operativos, y solo el 21.43% del resto de los encuestados respondieron que si, tal como podemos observar en el Cuadro N° 21.

**Gráfico N° 21**



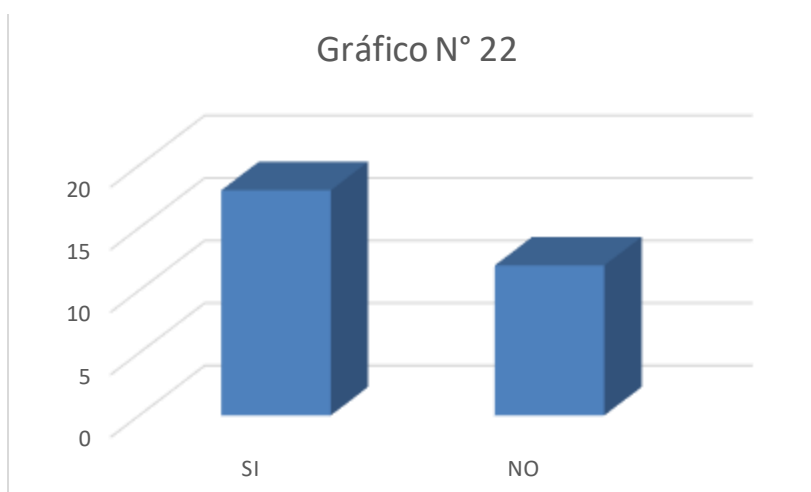
**Pregunta 22:** ¿se cuenta con equipos de protección personal en el trabajo?

RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	18	64.29
NO	12	35.71
TOTALES	28	100.00 %

**COMENTARIO:**

Del total de los 28 trabajadores encuestados de la empresa, con respecto a esta pregunta, el 64.29 % han dado a conocer que la gerencia de la empresa si cuenta con los equipos de protección personal, y solo el 35.71% del resto de los encuestados respondieron que no, tal como podemos observar en el Cuadro N° 22.

**Gráfico N° 22**



**Pregunta 23:** ¿Con respecto a la Satisfacción del servicio, se cuenta con encuestas de para determinar el porcentaje de satisfacción?

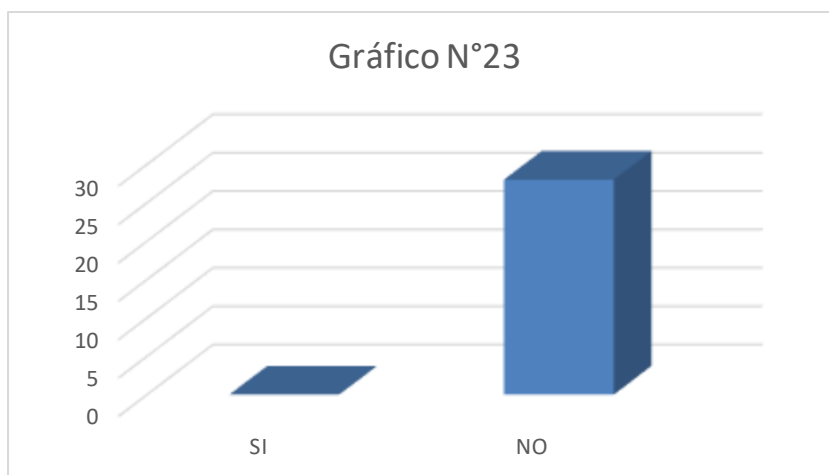
RESPUESTAS	NÚMERO	PORCENTAJE
SI	00	0
NO	28	100
TOTALES	28	100.00 %



**COMENTARIO:**

Del total de los 28 trabajadores encuestados de la empresa, con respecto a esta pregunta, el 100 % han dado a conocer que la gerencia de la empresa no cuenta con los con las encuestas sobre satisfacción del servicio, tal como podemos observar en el Cuadro N° 23.

**Gráfico N° 23**



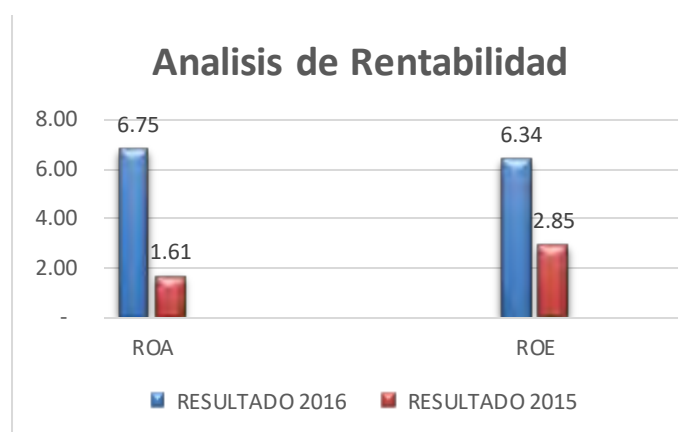
## Análisis de la rentabilidad:

### Cuadro N° 24

#### Rentabilidad

DESCRIPCION	FORMULA	RESULTADO 2016	FORMULA	RESULTADO 2015
ROA	$\frac{222,078}{3,291,763} \times 100 =$	6.75	$\frac{82,577}{5,120,005} \times 100 =$	1.61
ROE	$\frac{222,078}{3,502,228} \times 100 =$	6.34	$\frac{82,577}{2,900,297} \times 100 =$	2.85

### Gráfico N° 24



Fuente: Elaboración propia

#### COMENTARIO:

El ROA del 2016 nos da 6.75%, es decir, la empresa tiene una rentabilidad sobre los activos que posee, por lo cual la empresa utiliza el 6.75% de total de sus activos en la generación de utilidades, la cual se incrementó con respecto a la del año 2015.

El ROE del 2016 nos da 6.34%, es decir, la empresa tiene una rentabilidad con relación a su patrimonio, por lo cual la empresa utiliza el 6.34% de total de su patrimonio en la generación de utilidades, la cual se incrementó con respecto a la del año 2015.

## **5.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS**

Con el propósito de determinar la relación entre las variables estudiadas, se ha tomado en cuenta los resultados que se han obtenido de las encuestas efectuadas a los trabajadores de la Empresa de Transporte Turístico avalos Tours EIRL con referencia a la variable independiente AUDITORÍA OPERATIVA, en sus cuatro dimensiones (Proceso de Auditoría operacional, Alcance de la Auditoría Operativa, Ciclo de la Auditoría Operativa y Normas de Auditoría Operacional) y en cuanto a la variable dependiente RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO, en sus cuatro dimensiones (Rentabilidad empresarial, Mejoras de la rentabilidad empresarial, El transporte turístico y la Gestión de calidad del servicio de transporte turístico).

La contrastación y verificación de la hipótesis de trabajo se llevó a cabo en función del cumplimiento de los objetivos específicos propuestos.

Se ha establecido una relación para llevar a cabo el modelo de investigación por objetivos, partiendo del objetivo general, contrastando con los objetivos específicos, lo que ha permitido obtener las conclusiones parciales, para de éstas derivar la conclusión final; que debe podría ser concordante o diferente a la hipótesis planteada.

## **5.3. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

### **La Hipótesis General:**

La Auditoría Operativa Influye significativamente en la Rentabilidad de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015-2016, es afirmativa, pues el nivel de significancia obtenido en las encuestas realizadas muestra que las dos variables de estudio, guardan correlación, pues la variable independiente Auditoría Operativa nos lleva a la obtención de la rentabilidad en las empresas de transporte turístico en la ciudad de Cusco .

### **En cuanto a las Hipótesis Específicas:**

La Auditoría Operativa influye directamente en la rentabilidad económica de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015-2016, es afirmativa,

pues en el análisis e interpretación de las encuestas, aplicadas a los trabajadores de la empresa de transporte turístico Avalos Tours EIRL, se llegó a la conclusión de que la Auditoría Operativa precisamente tiene una influencia directa en cuanto a la rentabilidad económica de estas empresas de transporte.

La Auditoría operativa influye directamente en la rentabilidad financiera de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015-2016, es también afirmativa, pues en el análisis e interpretación de las encuestas, aplicadas a los trabajadores de la empresa de transportes Avalos Tours EIRL de la ciudad de Cusco, se llegó a la conclusión de que así como en la primera hipótesis específica la Auditoría Operativa influye directamente en la rentabilidad financiera de estas empresas de transporte turístico.

## CONCLUSIONES

1. Como primera conclusión se tiene que la Auditoría Operativa es muy importante en este caso dentro de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cusco, hecho que es consecuencia de que éstas cuenten con documentos de gestión como el Manual de Organización y Funciones; los objetivos, metas, misión y visión; trabajadores capacitados, controles suficientes para afrontar los riesgos operativos; además en la empresa encuestada un 53.57 % de los trabajadores han indicado que se realizan evaluaciones de desempeño y productividad en el área donde laboran, lo que incide en la rentabilidad de las empresas de este ramo, tal como podemos apreciar en los cuadros N° 01, N° 02, N° 03, N° 04 y N° 07.
2. Como segunda conclusión se puede afirmar que la aplicación de la Auditoría Operativa influye directamente en la rentabilidad económica de las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cusco, porque según las encuestas realizadas a los trabajadores de la empresa de transporte turístico Avalos Tours EIRL, el 82.14 % manifiestan que la gerencia propicia un control adecuado a través de la implementación de políticas y normas adecuadas para el desarrollo de las actividades operativas en la empresa (Cuadro N° 09), que se emplean indicadores de desempeño en cuanto a las labores realizadas por los trabajadores (Cuadro N° 10), además también el 82.14 % de los trabajadores indica que la empresa mantiene registros y archivos de registro de los riesgos identificados que tienen probabilidad de ocurrir. Todas estas acciones hacen que la empresa de transporte turístico sea rentable porque existe un control adecuado en sus actividades operativas tal como lo muestra el Cuadro N° 18 donde el 100% de los encuestados manifiestan que la prestación de servicios de transporte turístico es rentable.
3. Con respecto a la rentabilidad financiera, también se puede concluir que las empresas prestadoras de servicio de transporte turístico como el caso de la empresa Avalos Tours EIRL, obtienen una rentabilidad financiera siempre que mantengan los controles financieros adecuados u oportunos. En el caso de la empresa mencionada, (Cuadro N° 19), la gerencia realiza el análisis de rentabilidad económica y financiera mediante la aplicación de procedimientos técnicos.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la gerencia de la empresa de transporte turístico Avalos Tours EIRL, implementar documentos de gestión y actualizar los documentos con los que cuenta a la fecha para que se mejore el sistema de control interno y que los controles que existen en la empresa puedan afrontar de mejor manera los riesgos operativos, como también generar normas o manuales de funciones para que a los responsables de las diferentes áreas de la empresa se les comine a que elaboren informes en forma permanente de las actividades y labores que realicen, lo que servirá para realizar de mejor manera la evaluación de desempeño y productividad en las diferentes áreas. Esto se dará en base a la implementación de auditorías operativas por lo menos en forma anual para evidenciar el cumplimiento de dichas normas de control.
2. A la gerencia de la empresa de transporte turístico Avalos Tours EIRL, se recomienda que con el propósito de generar mayor rentabilidad económica para la empresa se implementen de mejor manera las políticas y normas para el desarrollo de las actividades operativas estableciendo y mejorando el sistema de control interno en las áreas relacionadas con la parte económica, y por otro lado actualizar e incluir indicadores de desempeño para evaluar las labores realizadas por los trabajadores de las áreas indicadas a pesar de que la mayoría de los trabajadores encuestados ha manifestado que si se emplean estos indicadores de desempeño, cuyo cumplimiento se verificará por medio de la aplicación de auditorías operativas. Por otra parte, si bien es cierto que la empresa a través de la gerencia tiene desarrollado un plan de identificación de riesgos de las actividades y genere una respuesta a estos riesgos, este no tiene categorizado su impacto, por lo que con fines de mejorar este plan debe categorizar estos impactos de acuerdo a las actividades.
3. En lo que respecta a la rentabilidad financiera, se recomienda a la gerencia financiera de la empresa Avalos Tours EIRL que, asigne responsables específicos para la autorización y aprobación de los procedimientos de las actividades en especial las relacionadas con la parte financiera de la empresa, ya que la mayoría de los trabajadores han indicado que no hay responsables específicos que autoricen y aprueben los procedimientos de las actividades lo que genera confusión y desorden puesto que los trabajadores no saben a quién comunicar los hechos

o informes de sus acciones. También se deben establecer procedimientos de control interno respecto de las actividades relacionadas con el aspecto financiero a través de auditorías operativas para que esto mejore la rentabilidad financiera sea mayor aun, y se debe efectuar el análisis de esta rentabilidad económica y financiera con mayor frecuencia y no solamente en ciertas oportunidades tal como respondieron la mayoría de los trabajadores encuestados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, C. E. (2010). *metodologia de la investigacion*. Mexico.
- CNMV, P. d. (s.f.). *Plataforma de Financiación Registrada de CNMV*. Recuperado el 26 de Noviembre de 2016, de <https://www.mytriplea.com/blog/rentabilidad-economica-financiera-diferencia/>
- commons, c. (2015). *economipedia.com*. Recuperado el 31 de 07 de 2017, de <http://economipedia.com/definiciones/rentabilidad.html>
- Española, R. A. (2015). Diccionario.
- FONAFE. (2013). *Código Marco de Buen Gobierno Corporativo de Empresas del estado*. Obtenido de <http://www.fonafe.gob.pe/UserFiles/File/downloads/CODIGOMARCOBGC.pdf>
- Gardey., J. P. (2010). *definicion.de*. Recuperado el 31 de julio de 2017, de (<http://definicion.de/ratio>)
- JOAQUIN, L. (2001).
- Lawrence, j. G. (1992). *Fundamentos de Admistracion Financiera*. Mexico: Harla s.a.
- Pany, O. W. (07 de abril de 2012). *Tu Guía Contable*. Recuperado el 26 de noviembre de 2016, de [http://www.tuguiacontable.com/2012/04/auditoria-operacional\\_07.html](http://www.tuguiacontable.com/2012/04/auditoria-operacional_07.html)
- PUERRES, I. (s.f.). *AUDITORIA OEPRACIONAL*. Recuperado el NOVIEMBRE de 2016, de [http://drupal.puj.edu.co/files/OI042\\_Ivan%20Puerres\\_0.pdf](http://drupal.puj.edu.co/files/OI042_Ivan%20Puerres_0.pdf)
- puyol, n. (1985). Manual de Auditoria Operativa.
- SAIRITUPAC, C. H. ((2010)). AUDITORIA TRIBUTARIA. HUANCAYO, PERU.
- Sairitupac, C. H. (2010). AUDITORIA TRIBUTARIA. HUANCAYO, PERU.
- Sanchez, B. J. (2002). *analisi de rentabilidad de la empresa*. Recuperado el 26 de noviembre de 2016, de <<http://www.5campus.com/leccion/anarenta>>
- SEGURA, A. S. (1994). LA RENTABILIDAD ECONOMICA Y FINANCIERA DE LA GRANA EMPRESA ESPAÑOLA. ANALISIS DE LOS FACTORES DETERMINANATES. *REVISTA ESPAÑOLA DE FINANCIACION Y CONTABILIDAD*, 159-179.



SOTERO AMADOR FERNANDES, JAVIER ROMANO, MERCEDES CEVERA. (2016).

*<http://www.contabilidad.tk/node/163>*. Obtenido de

*<http://www.contabilidad.tk/node/163>*

## **ANEXOS**

**ANEXO Nº 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

I. PROBLEMA	II. OBJETIVO	III. HIPOTESIS	IV VARIABLE	V.DIMENSIONES	VI INDICADORES	VIII POBLACION Y MUESTRA
<p><b>Problema General</b> ¿De qué manera la Auditoria Operativa influye en la Rentabilidad de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015-2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Establecer la influencia de la Auditoria Operativa en la Rentabilidad de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015-2016.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La Auditoria Operativa Influye significativamente en la Rentabilidad de las empresas de transporte turístico, Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015-2016.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b>  <b>X:</b> Auditoria Operativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proceso de Auditoria Operacional.</li> <li>- Alcance de la Auditoria operativa.</li> <li>- Ciclo de la Auditoria Operativa</li> <li>- Normas de Auditoria operacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos de la auditoria operativa.</li> <li>- Proceso de la auditoria operacional.</li> <li>- Diseño de procedimientos.</li> <li>- Informe de auditoria.</li> <li>- Evolución del control interno.</li> <li>- Eficacia, economía y eficiencia.</li> <li>- Estándares de desempeño.</li> <li>- Estudio general.</li> <li>- Estudios específicos.</li> <li>- Comunicación.</li> <li>- Normas de planificación.</li> <li>- Normas de ejecución.</li> <li>- Normas de elaboración del informe.</li> </ul>	<p>Población: constituyen el total de trabajadores de la empresa Avalos Tours E.I.R.L. Total de 28 personas</p>

<p>Problemas Específicos:</p> <p>*¿En qué medida la auditoría operativa influye en la Rentabilidad Económica de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015-2016?</p> <p>a. ¿Cuál es la influencia de la auditoría operativa en la Rentabilidad Financiera de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L?, Cusco periodo 2015-2016?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <p>*Establecer la influencia directa de la auditoría operativa en la Rentabilidad Económica de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015-2016.</p> <p>*Establecer la influencia de la auditoría operativa en la Rentabilidad Financiera de las empresas de transporte turístico, Caso; Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015-2016.</p>	<p>Hipótesis Específicas</p> <p>*La Auditoría operativa influye directamente en la Rentabilidad Económica de las empresas de transporte turístico, Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015-2016.</p> <p>*La Auditoría operativa influye directamente en la Rentabilidad Financiera de las empresas de transporte turístico, Caso: Empresa Avalos Tours E.I.R.L, Cusco, Periodo 2015-2016.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Y=Rentabilidad de las empresas de transporte turístico</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rentabilidad empresarial.</li> <li>- Mejoras de la rentabilidad empresarial.</li> <li>- Gestión de calidad del servicio de transporte turístico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estudio de la rentabilidad empresarial.</li> <li>- Rentabilidad económica.</li> <li>- Rentabilidad financiera.</li> <li>- Rentabilidad sobre ventas.</li> <li>- Medidas para mejorar la rentabilidad.</li> <li>- Manejo de costos.</li> <li>- Determinación de precios.</li> <li>- Gestión de calidad.</li> <li>- Gestión de medio ambiente.</li> <li>- Sistema de gestión integrado.</li> <li>- Seguridad laboral.</li> </ul>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

**ANEXO N°02 ENCUESTA**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN CONTABILIDAD: MENCIÓN EN AUDITORÍA**

**TEMA:** “AUDITORIA OPERATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE TRANSPORTE TURÍSTICO, CASO: EMPRESA AVALOS TOURS E.I.R.L, CUSCO, PERIODO 2015-2016”

**ENCUESTA DE APLICACIÓN REALIZADA A TRABAJADORES DE LA EMPRESA DE**  
**TRANSPORTES AVALOS TOURS E.I.R.L.**

Señor(a): Sírvase marcar la respuesta que usted crea conveniente en cuanto a su opinión acerca de las siguientes interrogantes:

1) ¿Cuenta la empresa de transporte con informes de auditoría operacional realizados anteriormente?

SI.....( )

NO.....( )

2) ¿Conoce usted sobre los objetivos, el diseño y preparación de los procedimientos de auditoría operacional de la empresa donde labora?

SI.....( )

NO.....( )

3) ¿Recibe capacitación el menos en forme periódica a cerca de la eficacia, economía y eficiencia en el desempeño de las funciones de su cargo?

SI.....( )

NO.....( )

- 4) ¿Usted considera que los controles que existen en la empresa son suficientes para afrontar los riesgos operativos?

SI.....( )

NO.....( )

- 5) ¿Realiza controles en forma permanente para vigilar la correcta realización de sus funciones en base a las normas de auditoría operacional?

SI.....( )

NO.....( )

- 6) ¿Usted elabora informes en forma permanente de las labores que realiza?

SI.....( )

NO.....( )

Algunas veces..( )

- 7) ¿Se ha realizado alguna vez evaluación de desempeño y productividad en el área donde labora?

SI.....( )

NO.....( )

Desconoce.....( )

- 8) ¿Se implementan las recomendaciones del caso como consecuencia de las autoevaluaciones realizadas?

SI.....( )

NO.....( )

- 9) ¿Cree usted que la gerencia propicia un control adecuado a través de la implementación de políticas y normas para el desarrollo de las actividades operativas en la empresa?

SI.....( )

NO.....( )

- 10) ¿Se emplean en la empresa donde labora indicadores de desempeño en cuanto a las labores realizadas por los trabajadores?

SI.....( )

NO.....( )

- 11) ¿La empresa cuenta con la cantidad adecuada y necesaria de trabajadores para el desarrollo de las actividades operativas?

SI.....( )

NO.....( )

- 12) ¿Se mantiene reportes de las actualizaciones de la documentación de las unidades vehiculares que prestan el servicio de transporte turístico?

SI.....( )

NO.....( )

Desconoce.....( )

- 13) ¿Se mantiene registros o archivos de registros de los riesgos identificados, con probabilidad de su ocurrencia y su impacto?

SI.....( )

NO.....( )

- 14) ¿Tiene desarrollado la gerencia un plan de identificación de riesgos de las actividades que categorice su impacto y genere una respuesta a los riesgos?

SI.....( )

NO.....( )

- 15) ¿La autorización y aprobación de los procedimientos de las actividades es realizada por un responsable específico para esta acción?

SI.....( )

NO.....( )

- 16) ¿La asistencia del personal es controlada de manera oportuna y adecuada en la empresa?

SI.....( )

NO.....( )

- 17) Existe un canal de comunicación establecido por la empresa que comunique a las áreas entre sí con fines de que los informes sean correctos?

SI.....( )

NO.....( )

- 18) ¿Es rentable la prestación de servicios de transporte turístico en la ciudad de Cusco?

SI.....( )

NO.....( )



19) ¿La gerencia realiza el análisis de la rentabilidad económica y financiera de la empresa, mediante la aplicación de procedimientos técnicos y en aplicación de las normas y reglamentos establecidos?

Siempre.....( )

NO..... ( )

A VECES.....( )

20) ¿La gerencia de la empresa involucra la gestión de calidad y de medio ambiente en sus planes operativos?

SI.....( )

NO..... ( )

21) ¿la empresa cuenta con controles de calidad de servicios?

SI.....( )

NO..... ( )

22) ¿se cuenta con equipos de protección personal en el trabajo?

SI.....( )

NO..... ( )

23) ¿Con respecto a la Satisfacción del servicio, se cuenta con encuestas de para determinar el porcentaje de satisfacción?

SI.....( )

NO..... ( )

***Muchas Gracias por su Colaboración.***

ANEXO N°03 Estados Financieros:

ESTADO DE SITUACION FINANCIERA						
EMPRESA : AVALOS TOUR EIRL						
RUC N° : 20443112911						
01/01/2015 al 31/12/2015						
( EXPRESADO EN NUEVOS SOLES )						
<b>ACTIVO</b>	<b>NOTAS</b>	<b>2,015</b>		<b>PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>NOTAS</b>	<b>2015</b>
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>				<b>PASIVO CORRIENTE</b>		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE DE EFECTIVO	3	S/. 375,814		TRIBUTOS POR PAGAR		S/. 16,171
CUENTAS POR COBRAR RELACIONADO	4	S/. 83,675		<b>PASIVO NO CORRIENTE</b>		
CUENTAS POR COBRAR A TERCEROS		S/. -		CUENTAS POR PAGAR A TERCEROS	8	S/. 1,065,719
SERVICIOS CONTRATADOS POR ANTICIPADO		S/. 13,308		CUENTAS POR PAGAR ENTIDADES FINANCIERAS	8	S/. 365,119
				ARRENDAMIENTO FINANCIERO	9	S/. 1,097,551
				INTERESES POR PAGAR		S/. 147,945
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>				<b>PATRIMONIO</b>		
ACTIVOS ADQUIRIDOS POR ARRENDAMIENTO	5	S/. 5,632,476		CAPITAL SOCIAL	10	S/. 1,540,129
MAQUINARIAS Y EQUIPOS DIVERSOS	6	S/. 4,197,584		CAPITALIZACION POR REGULARIZAR		S/. 140,384
INTERESES DIFERIDOS		S/. 147,704		RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES		S/. 980,322
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTE		S/. 156,062		AJUSTE A RESULTADOS ACUMULADOS		S/. 156,886
DEPRECIACION Y AMORTIZACION ACUMULADA	7	S/. -5,013,821		RESULTADO DEL EJERCICIO		S/. 82,576
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>S/. 5,592,802</b>		<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>		<b>S/. 5,592,802</b>

*Datu Flores Medina*  

**Datu Flores Medina**  
 CONTADORA PUBLICA  
 E.P.C. N° 2849

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES			
EMPRESA : AVALOS TOUR EIRL			
ACTIVIDAD : TRANSPORTE TURISTICO Y ALQUILER DE MAQUINARIAS			
RUC. N° : 20443112911			
Expresado en nuevos soles			
	<b>NOTA</b>		<b>2015</b>
PRESTACION DE SERVICIO	11	S/.	1,763,093
SERVICIO DE ALQUILER	11	S/.	1,648,965
		<b>S/.</b>	<b>3,412,057</b>
<b>COSTO DE SERVICIO</b>	12		
COSTO DE SUMINISTROS		S/.	-675,439
COSTO DE MANTENIMIENTO		S/.	-141,285
COSTO DE PERSONAL		S/.	-375,137
COSTO DE DEPRECIACION		S/.	-1,402,337
<b>UTILIDAD BRUTA</b>		S/.	817,859
GASTOS ADMINISTRATIVOS		S/.	-196,440
GASTOS DE VENTA		S/.	-216,421
<b>UTILIDAD OPERATIVA</b>		S/.	404,998
<b>ENAJENACION DE ACTIVO FIJO</b>		S/.	750,585
<b>GANACIA POR DIFERENCIA DE CAMBIO</b>		S/.	39,198
PERDIDA POR DIFERENCIA DE CAMBIO		S/.	-422,732
GASTOS FINANCIEROS		S/.	-245,393
COSTO DE ENAJENACION DE ACTIVO FIJO		S/.	-377,836
OTROS GASTOS		S/.	-24,573
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO</b>	13	S/.	124,246
IMPUESTO A LA RENTA		S/.	-41,669
<b>UTILIDAD DEL EJERCICIO</b>		<b>S/.</b>	<b>82,577</b>





**FORMATO 3.20: "LIBRO DE INVENTARIOS Y BALANCES - ESTADO DE GANANCIAS Y PÉRDIDAS POR FUNCIÓN DEL 01.01 AL 31.12" (1)**

**EJERCICIO : 2016**  
**RUC : 20443112911**  
**RAZÓN SOCIAL : AVALOS TOURS E.I.R.L**

DESCRIPCIÓN	EJERCICIO O PERIODO
Ventas Netas (ingresos operacionales)	980,945
Otros Ingresos Operacionales	895,048
<b>Total de Ingresos Brutos</b>	<b>1,875,994</b>
Costo de ventas	-601,255
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1,274,738</b>
<b>Gastos Operacionales</b>	
Gastos de Administración	-270,456
Gastos de Venta	-156,190
<b>Utilidad Operativa</b>	<b>848,093</b>
<b>Otros Ingresos (gastos)</b>	
Ingresos Financieros	37,519
Gastos Financieros	-109,870
Otros Ingresos	295,068
Otros Gastos	-762,370
Resultados por Exposición a la Inflación	
<b>Resultados antes de Participaciones,</b>	<b>308,441</b>
<b>Impuesto a la Renta y Partidas Extraordinarias</b>	
Participaciones	
Impuesto a la Renta	86,364
<b>Resultados antes de Partidas Extraordinari</b>	<b>222,078</b>
Ingresos Extraordinarios	0
Gastos Extraordinarios	0
<b>Resultado Antes de Interés Minoritario</b>	<b>222,078</b>
Interés Minoritario	0
<b>Utilidad (Pérdida) Neta del Ejercicio</b>	<b>222,078</b>
Dividendos de Acciones Preferentes	0

