



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA

TESIS

**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS AGENCIAS
DE TURISMO EN MADRE DE DIOS, PERÍODO 2018**

**PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA**

AUTOR:

Bach. LUZ ROCIO MACHICAO BUSTAMANTE

ASESOR:

Mgt. ATILIO VARGAS ELGUERA

CODIGO ORCID: 0000-0002-4185-3777

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada: Auditoría de Gestión y Rentabilidad en las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018

presentado por: Luz Roulo Machicao Bustamante con DNI Nro.: 23933452 presentado por: con DNI Nro.: para optar el título profesional/grado académico de Maestro en Contabilidad Mención Auditoría

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 7%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 11 de Setiembre de 2024



Firma

Post firma Mg. Atilio Vargas Elguera

Nro. de DNI 23877883

ORCID del Asesor 0000-0002-4185-3777

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259-380382079

NOMBRE DEL TRABAJO

Auditoria de gestión y rentabilidad-2018

AUTOR

Luz Rocio Machicao Bustamante

RECUENTO DE PALABRAS

17954 Words

RECUENTO DE CARACTERES

100938 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

99 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.7MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 11, 2024 7:53 AM CST

FECHA DEL INFORME

Sep 11, 2024 7:57 AM CST**● 7% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 21 palabras)

Dedicatoria

A Dios, a mis hijos, a mis padres y a mi angelito,
por toda la paciencia que me tienen y por no
poderles dar más tiempo que debería darles.

Agradecimientos

A la Empresa Perú Verde, a mis padres, a mi angelito quienes con su apoyo se logró culminar un grado más en mi vida.

A mis hijos que con su comprensión conseguí más tiempo para estudiar y hacer los trabajos, tiempo que correspondían a ellos y que con mucho cariño me comprenden.

A la vida que te da la oportunidad de aprender cada día, cada momento, cada instante en un nuevo aprendizaje de muchos retos.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Lista de Cuadros.....	vii
Lista de Figuras	viii
RESUMEN	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN	XI
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Situación problemática	13
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Justificación.....	19
1.4. Objetivos de la investigación	20
1.4.1. Objetivo general.....	20
1.4.2. Objetivos específicos	21
II. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	22
2.1. Bases teóricas	22
2.1.1. Marco legal	22
2.1.2. Auditoría de gestión.....	23
2.1.3. Objetivos de la auditoría de gestión.....	25
2.1.4. Características de la auditoría de gestión.....	25
2.1.5. Tipos de auditoría de gestión	26
2.1.6. Elementos de la auditoría de gestión	27
2.1.7. Etapas de la auditoría de gestión	28
2.1.8. Teoría que sustentan el tema.....	28
2.1.9. Dimensiones de la auditoría de gestión	29
2.1.10. Rentabilidad.....	31

2.1.11. Administración financiera	31
2.1. 12. Análisis financiero	32
2.1.13. Índices financieros de rentabilidad	33
2.1.14. La contabilidad de las rentas en organizaciones sin fines de lucro	34
2.1.15. Dimensiones de la rentabilidad.....	35
2.2. Marco conceptual (palabras clave).....	36
2.3. Antecedentes empíricos de la investigación.....	39
2.4. Hipótesis.....	43
a. Hipótesis general.....	43
b. Hipótesis específicas.....	43
2.5. Identificación de variables e indicadores	44
2.6. Operacionalización de variables.....	46
III. METODOLOGÍA.....	48
3.1. Ámbito de estudio: localización política y geográfica	48
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	49
3.3. Unidad de análisis	50
3.4. Población de estudio.....	50
3.5. Tamaño de muestra	51
3.6. Técnicas de selección de muestra.....	52
3.7. Técnicas de recolección de información	52
3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información.....	55
3.9. Técnicas para demostrarla las hipótesis planteadas	57
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y resultados	59
4.2. Prueba de hipótesis.....	68
4.3. Discusión de resultados	74
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76

CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES.....	78
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	80
ANEXOS	84
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	85
ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	87
ANEXO 3: CUESTIONARIO AUDITORÍA DE GESTIÓN	89
ANEXO 4: CUESTIONARIO RENTABILIDAD.....	91
ANEXO 5: FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS	92
ANEXO 6: SOLICITUD DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS	98
ANEXO 7: CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	99

Lista de Cuadros

Cuadro 1.	Operacionalización de la variable Auditoría de Gestión	46
Cuadro 2.	Operacionalización de la variable Rentabilidad	47
Cuadro 3.	Ubicación geográfica de las provincias - Madre de Dios	48
Cuadro 4.	Población de estudio en el departamento de Madre de Dios	51
Cuadro 5.	Validación de instrumentos por opinión de expertos	54
Cuadro 6.	Fiabilidad de los instrumentos según el Alfa de cronbach	55
Cuadro 7.	Baremos de la variable Auditoría de Gestión	56
Cuadro 8.	Baremos de la variable Rentabilidad	57
Cuadro 9.	Escala para comparar la correlación	58
Cuadro 10.	Frecuencia de la variable Auditoría de Gestión	59
Cuadro 11.	Frecuencia de la dimensión 1 Conocimiento Preliminar	60
Cuadro 12.	Frecuencia de la dimensión 2 Planificación	61
Cuadro 13.	Frecuencia de la dimensión 3 Ejecución	62
Cuadro 14.	Frecuencia de la dimensión 4 Comunicación	62
Cuadro 15.	Frecuencia de la dimensión 5 Seguimiento	63
Cuadro 16.	Frecuencia de la variable Rentabilidad	64
Cuadro 17.	Frecuencia de la dimensión 1 Rentabilidad Económica	65
Cuadro 18.	Frecuencia de la dimensión 2 Rentabilidad Financiera	66
Cuadro 19.	Frecuencia de la dimensión 3 Rentabilidad sobre Ventas	67
Cuadro 20.	Prueba estadística Auditoría - Rentabilidad	68
Cuadro 21.	Prueba estadística dimensión 1 - Rentabilidad	69
Cuadro 22.	Prueba estadística dimensión 2 - Rentabilidad	70
Cuadro 23.	Prueba estadística dimensión 3 - Rentabilidad	71
Cuadro 24.	Prueba estadística dimensión 4 - Rentabilidad	72
Cuadro 25.	Prueba estadística dimensión 5 - Rentabilidad	73

Lista de Figuras

Figura 1.	Porcentaje de la Variable Auditoría de gestión	59
Figura 2.	Porcentaje de la dimensión 1 Conocimiento Preliminar	60
Figura 3.	Porcentaje de la dimensión 2 Planificación	61
Figura 4.	Porcentaje de la dimensión 3 Ejecución	62
Figura 5.	Porcentaje de la dimensión 4 Comunicación	63
Figura 6.	Porcentaje de la dimensión 5 Seguimiento	63
Figura 7.	Porcentaje de la variable Rentabilidad	64
Figura 8.	Porcentaje de la dimensión 1 Rentabilidad Económica	65
Figura 9.	Porcentaje de la dimensión 2 Rentabilidad Financiera	66
Figura 10.	Porcentaje de la dimensión 3 Rentabilidad sobre Ventas	67

RESUMEN

La tesis tuvo como finalidad comprobar la relación entre la auditoría de gestión y la rentabilidad de las agencias de turismo en las provincias de Tambopata, Manu y Tahuamanu del departamento de Madre de Dios. El estudio fue de tipo básica, de nivel correlacional y diseño transversal. La muestra estuvo constituida por 92 directivos de las agencias de turismo, para ello se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio simple. Se elaboró dos cuestionarios con una escala del 1 al 5, el primero de ello, para la auditoría de gestión con cinco dimensiones y 23 ítems y la segunda para la rentabilidad con tres dimensiones y 10 ítems. La validación de contenidos de los instrumentos estuvo a cargo de expertos de la UNSAAC y otras universidades cuyos promedios fueron de 81,7 % para ambos instrumentos. La fiabilidad fue determinada por el coeficiente Alfa de Cronbach con los valores de 0,926 para el cuestionario auditoría de gestión y 0,843 para la rentabilidad. Los resultados estadísticos para la hipótesis general fueron verificados mediante la correlación de Spearman, obteniendo una relación positiva alta entre la auditoría de gestión y la rentabilidad ($r=0,900$ y sig 0,000) para las hipótesis específicas los resultados fueron los siguientes: dimensión 1 ($r=0,761$ y sig. 0,000); dimensión 2 ($r=0,917$ y sig. 0,000); dimensión 3 ($r=0,725$ y sig.0,000); dimensión 4 ($r=0,659$ y sig. 0,000) y dimensión 5 ($r=0,696$ y sig. 0,000). Por lo tanto, se concluye que existe una relación directa entre la auditoría de gestión y la rentabilidad de las agencias de turismo en Madre Dios, lo mismo ocurre en cada una de las dimensiones.

Palabras claves: Auditoría de gestión, Eficiencia, Eficacia, Economía, Calidad de servicio, Rentabilidad.

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to verify the relationship between the management audit and the profitability of tourism agencies in the provinces of Tambopata, Manu and Tahuamanu in the department of Madre de Dios. The study was of basic type, correlational level and cross-sectional design. The sample consisted of 92 managers of tourism agencies, for which simple random probabilistic sampling was applied. Two questionnaires were prepared with a scale from 1 to 5, the first one for the management audit with five dimensions and 23 items and the second one for profitability with three dimensions and 10 items. The validation of the contents of the instruments was carried out by experts from UNSAAC and other universities whose averages were 81.7% for both instruments. Reliability was determined by Cronbach's Alpha coefficient with values of 0.926 for the management audit questionnaire and 0.843 for profitability. The statistical results for the general hypothesis were verified through Spearman's correlation, obtaining a high positive relationship between the management audit and profitability ($r=0.900$ and $\text{sig } 0.000$) for the specific hypotheses the results were as follows: dimension 1 ($r =0.761$ and next 0.000); dimension 2 ($r=0.917$ and $\text{sig. } 0.000$); dimension 3 ($r=0.725$ and $\text{sig.}0.000$); dimension 4 ($r=0.659$ and $\text{sig. } 0.000$) and dimension 5 ($r=696$ and $\text{sig. } 0.000$). Therefore, it is concluded that there is a significant relationship between the management audit and the profitability of tourism agencies in Madre Dios, the same occurs in each of the dimensions.

Keywords: Management audit, Efficiency, Effectiveness, Economy, Quality of service, Profitability.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación parte por la curiosidad de conocer qué relación entre la Auditoría de Gestión y la Rentabilidad en las agencias de turismo - Madre de Dios; sabemos que las agencias de turismo no tienen una buena gestión porque los gerentes son los propios dueños no tienen el conocimiento alguno de que es Gestión, además, las agencias de turismo de Selva muchas veces no tienen una buena rentabilidad porque no tiene un buen control interno en sus operaciones. Algunas veces hay sobrecosto en las liquidaciones en sus paquetes contables, pero sobre todo no hay una buena gestión de parte de la gerencia de estas instituciones. por eso, este estudio trata de demostrar que la Auditoría de Gestión es muy necesaria y tiene relación con la Rentabilidad.

La Auditoría de Gestión es un proceso que se lleva a cabo con la finalidad de evaluar la eficiencia y eficacia con que se operan los recursos utilizables y se logren los objetivos planteados para mejorar la rentabilidad de las empresas. La rentabilidad es la dimensión principal de un negocio para comprar más activos, mejorar sueldos y mejorar la calidad del servicio.

Para este trabajo, se hace una exhaustiva búsqueda bibliográfica y se selecciona la información más relevante y actualizada con respecto a las variables de estudio, así mismo, se realiza la búsqueda de otros estudios similares en diversas fuentes físicas y virtuales para describir los antecedentes y las bases teóricas de las variables de estudio. Se construye los instrumentos de colecta de datos y luego se aplica los cuestionarios a los directivos de las agencias de turismo en Madre de Dios, cuya data obtenida permite hallar los resultados estadísticos.

La presente investigación está estructurada en 5 capítulos que a continuación se detalla:

En el capítulo I, se realiza el planteamiento del problema donde se analiza la situación problemática de las agencias de turismo en el departamento de Madre de Dios, en base a ello se formula el problema general y los problemas específicos, se justifica la pesquisa y se plantean los objetivos general y específicos de la investigación.

En el capítulo II, se hace referencia a las bases teóricas de la auditoría de gestión y rentabilidad, donde se conceptualiza cada una de ellas y se determinan las dimensiones respectivas, para ello se buscó información bibliográfica para darle un enfoque claro de las bases teóricas de las variables de estudio. En este acápite también se presentan el marco conceptual y los antecedentes nacionales e internacionales de la realidad para después hacer una discusión de los resultados. Así mismo, se plantean las hipótesis, se identifican las variables de estudio y se hace la operacionalización de cada una de las variables, el cual permite determinar las dimensiones y los indicadores, este último permitió construir los instrumentos de investigación.

En el capítulo III se presenta la metodología de la investigación, la que permite ubicar el ámbito de estudio. Se establece el tipo, el nivel y el diseño de investigación. Así mismo se determina la población y la muestra con la se trabajó, también se determinan las técnicas de colección de datos y las técnicas para realizar las pruebas de hipótesis.

En el capítulo IV se presenta los resultados que se han organizado en tablas para su mejor análisis, luego se realiza la discusión que se obtuvo con otros estudios de otros investigadores que es parte sustancial de la investigación y se contrasta los resultados estadísticos con la hipótesis planteada.

En el capítulo V se presenta las conclusiones y recomendaciones de manera detallada.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Situación problemática

El turismo es uno de los factores primordiales para el desarrollo de la Economía del País. “El turismo sostenible tiene en cuenta las repercusiones actuales, futuras, económicas, sociales y medio-ambientales para satisfacer las necesidades de los visitantes” (Naciones Unidas, 2024). La demanda de turismo internacional siguió siendo fuerte en el año 2016 y 2018 pese a las dificultades. Según el último del Barómetro de la Organización Mundial del Turismo OMT las llegadas de turistas internacionales aumentaron un 3.9% hasta situarse en 46 millones de turistas más que el año anterior.

Los resultados en Europa han sido desiguales, dado que hay una serie de destinos que se han visto afectados por cuestiones de seguridad. En el año 2018 las llegadas internacionales se situaron en los 620 millones, es decir 12 millones más (+2%) que en el año 2017. Europa del Norte (+6%) y Europa Central (+4%) registraron resultados sólidos, mientras que en Europa

Meridional y Mediterránea las llegas solo aumentaron un 1% y en Europa Occidental la cifra se ha mantenido. Los datos indicados son de la OMT.

“El turismo incluye cualquier actividad relacionada con el desplazamiento temporal de personas hacia destinos fuera de los lugares donde normalmente vive, así como las actividades que realiza en esos destinos”. (Machado & Hernández, 2008, pág. 44). Partiendo de los conceptos anteriores podemos por tanto definir que el turismo no incluye necesariamente alojamiento; no solo se restringen a viajes de placer; incluyen un gran componente ocio y actividades recreativas a nivel individual; no se puede hablar de turismo sino incluye traslado, transportación. Es por ello que el sector turismo reúne características específicas que contribuye a la diferenciación del resto de las empresas: intangibilidad, inseparabilidad, variabilidad, caducidad, estacionalidad, interdependencia. Las características esenciales de las empresas turísticas pueden sintetizarse en tres básicas o fundamentales: la intangibilidad del servicio que prestan, la concurrencia en el tiempo y en el espacio de la producción y sobre todo, el contacto directo y prolongado entre la empresa y los clientes, a través de sus empleados o representantes. (Machado & Hernández, 2008).

El turismo a nivel nacional se está incrementando, el cual está a cargo de MINCETUR, entidad que difunde los lugares más atractivos del Perú para hacer turismo junto con PROMPERU. Un aspecto importante es la difusión de estos organismos para mejorar los ingresos del país. Sería conveniente lograr que la actividad turística se convierta en un catalizador de la descentralización y las inversiones, en un sector más competitivo y sostenible que contribuya al

cumplimiento de los objetivos nacionales. Presentando ofertas, programas para todo público dependiendo de sus ingresos.

En el aspecto regional, un problema frecuente que se viene dando en las agencias de Madre de Dios es la Rentabilidad, donde no existe una buena gestión de parte de los directivos y gerentes para dar un servicio de calidad a los turistas nacionales y extranjeros. A pesar que Madre de Dios tiene mucha diversidad de flora y fauna maravillosa, de un caluroso clima, de ríos caudalosos donde viven el paiche, el paco y las pirañas, entre otros peces, de una comida tradicional como la cecina y el tacacho, una ciudad multicultural y con muchas lenguas originarias. Además, está a solo 6 horas de Cusco unida por la carretera asfaltada la interoceánica.

En el aspecto local, Tambopata es el lugar que más turistas recibe cuyos precios son accesibles donde puede disfrutar de la maravillosa naturaleza, sin embargo, las agencias de turismo Selva muchas veces no tienen una buena rentabilidad en vista que no tiene un buen control interno en sus operaciones. Algunas veces hay sobrecosto en las liquidaciones en sus paquetes contables, sobre todo no hay una buena gestión de parte de la gerencia de estas agencias.

Las agencias de turismo de Selva muchas veces no tienen una buena rentabilidad en vista que no tiene un buen control interno en sus operaciones. Algunas veces hay sobrecosto en las liquidaciones en sus paquetes contables, pero sobre todo no hay una buena gestión de parte de la gerencia de esta institución. Haciendo un buen planeamiento, supervisando la calidad de los procesos y la calidad del servicio se podrá mejorar la rentabilidad.

Los operadores de turismo de Selva no realizan auditoría de gestión preventiva por falta de conocimiento y por excesiva confianza que se tiene. El personal que trabaja en esta zona muchas veces no tiene una buena preparación profesional por lo tanto no se identifica con la empresa. Con una buena capacitación y mucho empeño se podrá lograr mejorar esta situación.

Este trabajo se realizó en vista que las agencias de turismo no tienen una buena gestión porque los gerentes son los propios dueños no tienen el conocimiento alguno de que es Gestión. Por eso esta investigación trata de realizar un trabajo para demostrar que la Gestión es muy necesaria y si influye en la rentabilidad.

En base a todas las consecuencias y factores que afecta la Rentabilidad se ha considerado como variables la Auditoria de Gestión y la Rentabilidad. Una mala gestión traería como consecuencia lo siguiente: Utilidades muy bajas, mal servicio al cliente, no alcanzar las metas propuestas de ingresos, malos incentivos a los trabajadores.

Al realizar una auditoría de gestión se podrá ver el planeamiento que se tiene para evitar contingencias. Ver sus planes, programas sacar hallazgos viendo la magnitud del problema se podría dejar recomendaciones para mejorar el flujo de dinero, mejorar la calidad de servicio, ver la sostenibilidad, sobre todo la evaluación del control interno.

El control de calidad será interesante revisar la Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, viendo estas dimensiones se podrá evaluar donde está fallando las agencias de turismo como en el caso de tener algún problema lo recomendable es solucionar inmediatamente para evitar que el turista se queje y en muchos casos pide la devolución de su dinero

y esto perjudica enormemente a la agencia de turismo. El turista viene y paga su dinero para tener unas vacaciones esperadas por ellos las agencias debe esmerarse para una buena atención, no mentirles, no engañarles con programas maravillosos y luego se van desilusionados. Esto no es conveniente para la agencia ni para el Perú como estado.

La rentabilidad es la dimensión principal de un negocio para comprar más activos, mejorar sueldos, mejorar la calidad del servicio. Es muy importante tener en cuenta la evaluación de los programas que ofrece y ver si son rentables o no. Porque si operamos y no tenemos utilidad está de más estos programas. Es necesario saber el punto de equilibrio para saber cuánto gastamos y cuando de utilidad nos queda después de operar, después de ver los gastos administrativos. Ver la utilidad neta que nos queda para la distribución de utilidades.

Las causas de una baja rentabilidad es no hacer una auditoria preventiva, es decir, con anticipación se tiene que hacer una planificación de todas las actividades que podría suceder tanto operativa, administrativa y contable. Para luego evitar contingencias no previstas que trae como consecuencia una baja rentabilidad. Si se tiene un buen control operativo, administrativo con normas, proyecciones y otros se podrá mejorar la calidad de servicio que se presta y evitar quejas.

Las causas del problema de una auditoria de gestión es no haber comunicado con anticipación al personal, que se tenga que trabajar con transparencia entregando lo mejor de cada uno. Si los trabajadores realizan su labor con

honestidad dando lo mejor de cada uno para que el turista tenga los mejores días en los programas y servicios adquiridos.

Por consiguiente, la auditoría de gestión es aquella que se realiza para evaluar el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos por la empresa y con los que se han manejado los recursos.

A consecuencia de una mala gestión de parte de los directivos de las agencias trae como resultado una baja rentabilidad y por lo tanto no se podrá mejorar la calidad de servicios, tampoco se podrá dar las debidas utilidades a los trabajadores. Se tendrá que implementar manuales de gestión y de control interno para los diferentes procesos de compras y pago de servicios comparando con una base principal de grupos operados.

Para superar este problema es necesario realizar una revisión en los Procesos de Control en las diferentes áreas, realizando auditorias preventivas de gestión en las diferentes áreas, revisando precios, sobre costos y otros que se puede encontrar por una mala gestión.

Por todo lo expuesto, es necesario realizar esta investigación para encontrar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la rentabilidad en las agencias de turismo que operan en Madre de Dios.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018?

1.2.2. Problemas específicos

PE01.- ¿Cuál es la relación de los conocimientos preliminares de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018?

PE02.- ¿Cuál es la relación de la planificación de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018?

PE03.- ¿Cuál es la relación de la ejecución de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018?

PE04.- ¿Cuál es la relación de la comunicación de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018?

PE05.- ¿Cuál es la relación del seguimiento de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018?

1.3. Justificación

En mi caso se justifica este trabajo en vista que la labor que desempeño desde hace 18 años la parte débil es el control de procesos en vista que los empresarios quieren ver utilidad, pero no se dan cuenta que no le dan mucha importancia en la supervisión de los procesos por ejemplo en el control de calidad de servicio de los guías en los diferentes paquetes turísticos. La compra de combustible y su uso que se da en los botes.

Este trabajo nos servirá para poder evaluar la relación directa de los procesos de control, Calidad de Servicio y Rentabilidad. Siendo la parte primordial para

la permanencia en el mercado de las agencias de turismo. Se beneficiarán todos los dueños, los trabajadores y los clientes de estas agencias de turismo de Selva para poder saber o proyectar una utilidad que pueda mejorar la calidad de Vida todos los que intervienen en el proceso.

El cuestionario fue el instrumento que se utilizó tanto para los clientes, proveedores, trabajadores, dueños, directivos y otros que intervinieron en el proceso administrativo de las agencias de turismo de selva.

Justificación metodológica. Puede ayudar a crear un nuevo instrumento para recolectar datos. Ayuda a definir un concepto, variable o relación entre variables.

Justificación práctica. Implicaciones prácticas: Ayudar a resolver algún problema real.

Justificación teórica. Se tomó en cuenta las tesis doctorales de Latinoamérica, España y otros países de Europa. Esta información nos ayudó a tener la teoría necesaria para entender que es la planeación, dirección, control, supervisión. Para poder ver con claridad nuestros objetivos trazados.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar cuál es la relación que existe entre la auditoria de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

1.4.2. Objetivos específicos

OE01.- Determinar cuál es la relación que existe entre los conocimientos preliminares de la auditoria de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

OE02.- Determinar cuál es la relación que existe entre la planificación de la auditoria de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

OE03.- Determinar cuál es la relación que existe entre la ejecución de la auditoria de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

OE04.- Determinar cuál es la relación que existe entre la comunicación de la auditoria de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

OE05.- Determinar cuál es la relación que existe entre el seguimiento de la auditoria de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1. Bases teóricas

2.1.1. Marco legal

(Ley-29408, 1997) Ley General de Turismo, promueve el desarrollo sostenible del turismo en relación de prestación de servicios turísticos como hospedaje, agencias de viajes y turismo, agencias operadoras, transporte turístico, restaurantes y otros.

Según el Reglamento de la Ley 29408 de turismo indica las actividades de Agencia de Viajes y Turismo si es operador, si es mayorista, si es minoritas dependiendo de la magnitud de sus programas. Estas empresas por tener una exoneración de IGV en SUNAT tienen mayor ingreso para poder operar con calidad, mejorar sueldo, entregar utilidades. Pero muchas empresas tienen a personal en planilla con la remuneración mínima vital y eso no es justo porque las empresas tienen dinero para pagar mejor a sus trabajadores. Inclusive impuesto a la Renta que se paga es bajo de 5 a 10 por ciento que es súper bajo frente al 30% que se paga en empresas normales.

(Ley-26834, 2009) Ley de Áreas Naturales protegidas en el artículo 8 indica que el

INRENA es la entidad que supervisa la gestión de las áreas naturales protegidas del Perú, por el cual se paga un monto al INRENA para que el turista ingrese a las Áreas Naturales Protegidas tanto de Manu como de Tambopata.

En la misma Ley 26834 en su artículo 10 indica sobre la presencia de pobladores como campesinos, nativos y otros. También indica las entidades que lo protegen como Ministerio de la Mujer, Ministerios de Educación, Pesquería, Energía y minas. Esto es muy importante saber porque en el caso de agencias de selva, estas operan en las áreas protegidas de Manu y Tambopata.

(Decreto-Supremo-N°038, 2001) Áreas Naturales Protegidas

Decreto Legislativo, medidas que garanticen el patrimonio

Manual Explicativo Nro. 26834 Áreas Protegidas

Resolución de Contraloría General de la República Nro. 382-2013-CG que establece que la auditoría de gestión comprende las dimensiones de conocimiento preliminar, planificación, ejecución de la auditoría, comunicación de resultados y seguimiento.

Muchos de los artículos no se cumplen, siendo las empresas del país muy burocráticas es muy difícil que se apoye dignamente al Turismo y a las agencias de turismo. El estado solo quiere recabar ingresos para su conveniencia no le importa si las agencias tienen problemas o no.

2.1.2. Auditoría de gestión

Conceptos:

“Auditar es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una

persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia entre la información cuantificable y los criterios establecidos” (Arens, Elder, & Beasley, 2007).

“Dado que el Auditor evalúa los estados Financieros preparados dentro de las limitaciones y restricciones del sistema de la Contabilidad, está sujeto a las mismas limitaciones y restricciones” (Montoya & Villacorta, 2016).

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

William (1991) citado por (UNID, 2024, pág. 2).

La Auditoría Operacional es definida como: “Una revisión de cualquier parte de los procedimientos y métodos operativos de una organización, fuera del área financiera con el propósito de evaluar su eficiencia y su efectividad” (Drucker, 1969).

La Auditoría Interna “Es una actividad que conlleva como propósito fundamental el préstamo de un mejor servicio a la administración proporcionándole comentarios y recomendaciones que tiendan a mejorar la eficiencia de las operaciones de una entidad” (Drucker, 1969).

Auditoría de Gestión: La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente (Drucker, 1969).

2.1.3. Objetivos de la auditoría de gestión

Los objetivos de la auditoría son los siguientes (García, 2006)

- Verificar si los servidores públicos y privados cumplieron con sus atribuciones y deberes de manera adecuada.
- Determinar si los objetivos y metas se realizaron de acuerdo a los principios de eficacia, eficiencia y economía.
- Evaluar si los objetivos y las metas contempladas en los planes de la empresa fueron logrados y concuerdan con las políticas que se ajustan a las disposiciones legales de la empresa.
- Actualizar y mejorar la calidad de la información de los resultados administrativos de la empresa que brindan diversos servicios.
- Verificar si la empresa ha establecido un sistema de evaluación, así como la medición de resultados para luego informar y comunicar la ejecución de la gestión.
- Promover auditorías, memorias, estados contables y financieros, cumplimiento de los planes operativos y estratégicos, así como el presupuesto institucional.

2.1.4. Características de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión debe presentar las siguientes características (Vásquez & Pinargote, 2018, págs. 25-26).

- Continua: ser permanente y cronológica, aportando de este modo a identificar, sintetizar, comunicar y supervisar las no conformidades detectadas.
- Sistemática: coordinar las actividades de auditoría de forma minuciosa, ordenada, planificada bajo procedimientos estándares de auditoría que permitirá un grado de calidad alto del trabajo realizado.
- Objetiva: asegurar que los hallazgos se encuentren sustentados por evidencia suficiente, relevante y competente.
- Confiable: presentar en forma precisa y veraz la realidad de los procesos, de este modo se obtienen resultados óptimos para la toma de decisiones.

2.1.5. Tipos de auditoría de gestión

Los tipos de auditoria pueden ser auditoria externa, auditoria interna y auditoria de gestión (Wanden-Berghe & Trigueros, 1996).

Auditoría externa.- Es la revisión y verificación del estado contable de una entidad a cargo de un profesional externo e independiente con la finalidad de dar una opinión sobre la razonabilidad del funcionamiento de la empresa.

Auditoría interna.- Es la revisión y verificación de cómo funciona el sistema de control interno de una empresa, es decir verifica la aplicación de las normas y procedimiento técnicos establecido por la misma empresa para su normal desarrollo y funcionamiento de sus actividades programadas.

Auditoría de gestión.- Es la evaluación que se realiza a la gestión realizada por el equipo administrativo referente al manejo de los recursos materiales y

económicos de la empresa con el propósito de verificar los objetivos y metas concretas con los resultados obtenidos.

2.1.6. Elementos de la auditoría de gestión

Eficiencia: “Relación entre dos magnitudes: la producción de un bien o servicio y los insumos o recursos que se utilizaron para alcanzar aquellos. Se refiere a la ejecución de acciones, beneficios o prestaciones del servicio utilizando el mínimo de recursos” (Ministerio Secretaría General de la Presidencia - Chile, 2015, pág. 7).

Eficacia: “Es el grado de cumplimiento de los objetivos planteados en la organización, sin considerar los recursos asignados para ello, ... responde en forma rápida y directa a las necesidades de sus clientes, usuarios o beneficiarios” (Ministerio Secretaría General de la Presidencia - Chile, 2015, pág. 7)

Economía: “Es la capacidad de una organización para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos de su misión institucional” (Ministerio Secretaría General de la Presidencia - Chile, 2015, pág. 7).

Calidad de servicio: “Es una medida de cómo una organización entiende las necesidades de sus usuarios y satisface sus expectativas. Entender cómo mejorar la calidad del servicio de tu producto es el paso clave para el crecimiento de cualquier organización”

(Ortega, 2024).

2.1.7. Etapas de la auditoría de gestión

Las etapas de la auditoría de gestión, de acuerdo a (Wittington & Pany, 2005) son tres: planeación, ejecución y elaboración del informe:

La etapa de planeación. - Esta etapa permite a los auditores realizar un programa de auditoría que contempla en primer lugar un bosquejo a cerca de la organización de la empresa, tener en cuenta los controles internos realizados, el sistema contable y otros aspectos que considere necesario el auditor.

Etapas de ejecución. - Esta etapa es el eje central de la auditoría que contribuye a realizar pruebas, usar técnicas, procedimientos y analizar los estados financieros para determinar la razonabilidad e identificar los resultados para luego formular las conclusiones, recomendaciones y comunicar a la gerencia de la empresa.

Elaboración del informe. - Es última etapa se refiere a los resultados obtenidos en la gestión de administración de un periodo determinado. El informe debe hacer referencia a los estados financieros de manera detallada, a los controles internos realizados, así mismo, las conclusiones y recomendaciones y sobre todo los hallazgos encontrados deben estar redactados en lenguaje claro y sencillo para comunicar a la entidad auditada.

2.1.8. Teoría que sustentan el tema

Teoría neoclásica: Esta teoría fue elaborada por Peter Drucker en 1954 bajo la perspectiva metodológica. Considera a la organización formal y a la informal. Para Drucker la organización es un sistema social con objetivos por

alcanzar racionalmente. Los aportes de esta teoría es que le asigna alta jerarquía a los conceptos clásicos de estructura, autoridad y responsabilidad. Además, incorpora otros enfoques teóricos como la dinámica de grupos, la organización informal, la comunicación interpersonal y la apertura hacia una dirección democrática. Los objetivos organizacionales son la integración entre objetivos individuales de los trabajadores con los objetivos organizacionales. Revista los Recursos Huamano.com

Teoría contingencial: Elaborada en 1980 por William Dill, William Starbuck, James Thompson, Paul Lawrence, Jay Lorsch y Tom Burns. La organización es un sistema abierto. Existe una relación funcional entre las condiciones del ambiente y las técnicas administrativas. Subraya el ajuste entre procesos organizacionales y las características de la situación, requería la adaptación de la estructura organizacional a diversas contingencias. Considera que el funcionamiento de una organización depende de la interacción con el entorno a partir de la influencia del ambiente, la tecnología, la estructura y el comportamiento. Los objetivos organizacionales son: tener un plan A, B y C para cada situación. Revista los Recursos Huamano.com

2.1.9. Dimensiones de la auditoría de gestión

La Contraloría General de la República (2013) en su resolución N° 382-2013-CG y Mantilla (2020) establecen como dimensiones de la auditoria de gestión:

a) Conocimiento preliminar.- “Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados

de auditoría a un costo y tiempo razonables” (Contraloría General de la República, 2013) y (Mantilla, 2020, pág. 3).

b) Planificación. - “Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos.” (Contraloría General de la República, 2013) y (Mantilla, 2020, pág. 13).

c) Ejecución de la Auditoria.- “En esa etapa, se ejecuta propiamente la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa” (Contraloría General de la República, 2013) y (Mantilla, 2020, pág. 30).

d) Comunicación.- “Además de los informes parciales que puedan emitirse, como aquel relativo al control interno, se preparará un informe final, el mismo que en la auditoría de gestión difiere, se revelará las deficiencias existentes, y que también, contendrá los hallazgos positivos”. (Contraloría General de la República, 2013) y (Mantilla, 2020, pág. 43).

e) Seguimiento.- “Para comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre los comentarios (hallazgos), conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe, efectúa el seguimiento de inmediato a la terminación de la auditoría”. (Contraloría General de la República, 2013) y (Mantilla, 2020, pág. 56).

2.1.10. Rentabilidad

“Constituye una forma de medición de los beneficios procedentes del resultado de las actividades ordinarias de las empresas, además, es considerada como una forma de medir la eficiencia en la administración de recursos”

(Borja, Villa, & Armijos, 2022)

2.1.11. Administración financiera

“Se encarga de ciertos aspectos específicos de una organización que varían de acuerdo con la naturaleza de cada una de las funciones básicas que desarrolla la Administración Financiera, siendo estas: La Inversión, El Financiamiento y las decisiones sobre los dividendos de una organización” (Block, 2013).

La importancia de la administración financiera ha ido creciendo, ya que anteriormente solo tenía que allegarse de recursos para ampliar las plantas, cambiar equipos y mantener los inventarios, ahora forma parte del proceso de control y de decisión, las cuales ejercen gran influencia en la planeación financiera.

La administración financiera “ comprende la tecnología para la gestión de la empresa, es necesario para enfrentar y resolver el dilema liquidez-rentabilidad y proveer los recursos necesarios en la oportunidad precisa y tomar las medidas más eficientes, asegurando los retornos para su desarrollo” (Jimenez, 2014, pág. 14).

Con la definición anterior podemos recalcar que con los avances tecnológicos y de comunicaciones se revolucionará también la forma de tomar decisiones, permitiendo el manejo y análisis de información en tiempo real.

2.1. 12. Análisis financiero

El análisis financiero permite:

Interpretar los hechos financieros en base a un conjunto de técnicas que conducen a la toma de decisiones, además estudia la capacidad de financiación e inversión de una empresa a partir de los estados financieros. Para el análisis e interpretación de los Estados Financieros utilizaremos las razones financieras, las que permiten un rápido diagnóstico de la situación económica y financiera de la entidad. El análisis a través de las razones consiste en determinar las diferentes relaciones de dependencias que existen al comparar las cifras de dos o más conceptos que integran el contenido de los estados financieros (Block, 2013).

“El análisis de los proyectos constituye la técnica matemático-financiera y analítica, a través de la cual se determinan los beneficios o pérdidas en los que se puede incurrir al pretender realizar una inversión u alguna otro movimiento, en donde uno de sus objetivos es obtener resultados que apoyen la toma de decisiones referente a actividades de inversión” (Block, 2013).

Los métodos utilizados para el análisis financiero son:

Método vertical se refiere a la utilización de los estados financieros de un período para conocer su situación o resultados

Método horizontal se comparan entre sí los dos últimos períodos, ya que en el período que está sucediendo se compara la contabilidad contra el presupuesto.

Método histórico se analizan tendencias, ya sea de porcentajes, índices o razones financieras, puede graficarse para mejor ilustración.

2.1.13. Índices financieros de rentabilidad

Los índices financieros de rentabilidad:

“Señala puntos débiles y fuertes en una empresa a la vez que indica probabilidades y tendencias. Es muy importante comparar indicadores de la empresa con otras empresas similares. Se espera tener pocos indicadores muy significativos, algunos indicadores son: Liquide, propiedad, endeudamiento, actividad, rendimiento” (Sanchez, 2002).

“Los indicadores de liquidez. Muestran la capacidad que tiene la cooperativa de hacer efectivo su dinero en el corto plazo para responder ante cualquier situación”. (Sanchez, 2002)

“Los indicadores de propiedad. Muestran en qué porcentaje el patrimonio participa de los activos de la cooperativa”. (Sanchez, 2002)

“Los indicadores de endeudamiento. Tienen por objeto medir en qué grado y de qué forma, participan los acreedores dentro de la empresa. Es el apalancamiento financiero”. (Sanchez, 2002)

“Indicadores de actividad. Llamados también indicadores de rotación tratan de medir la eficiencia con la cual una empresa utiliza sus activos, según la velocidad de la recuperación de los valores aplicados en ellos”. (Sanchez, 2002)

Indicadores de rendimiento. “Denominados también de rentabilidad sirven para medir la efectividad de la administración por controlar los costos y gastos y de esta manera convertir las ventas en utilidades”. (Sanchez, 2002)

“Por la gran variedad y usos que se les da a los índices financieros, es difícil establecer un concepto general de utilidad de los mismos, los índices financieros se aplican sobre estados financieros de periodos ya fenecidos” (Sanchez, 2002)

2.1.14. La contabilidad de las rentas en organizaciones sin fines de lucro

Las rentas en las organizaciones sin fines de lucro se encuentran restringida por su naturaleza, por lo tanto, sus movimientos no deben sobrepasar con respecto a los fines y metas planteados por la institución, sin embargo, gozan de los beneficios que las concede la ley para realizar innovaciones dentro de la organización.

En nuestro caso, las agencias turísticas en Madre de Dios gozan también de algunos beneficios para proyectar algunas actividades de mejora con la finalidad de dar un mejor servicio a los turistas.

En este sentido, una empresa sin fines de lucro como las asociaciones sociales, asociaciones culturales, entidades de apoyo comunitario y otros de carácter similar están protegidos dentro de marco legal Nro. 29966 y gozar de la exoneración del impuesto a la renta. Sus actividades deben están dirigidos a los aspectos culturales, científicos, artísticos, deportivos, literarios, gremios entre otros. Los ingresos obtenidos deben orientarse a fines específicos que contribuyen a las mejoras del país y no a la distribución directa de sus asociados (SUNAT, 2018).

2.1.15. Dimensiones de la rentabilidad

Las dimensiones de la rentabilidad consideradas en esta investigación son las siguientes: La rentabilidad económica, financiera y sobre ventas.

a) Rentabilidad Económica “Tiene por objetivo la eficiencia de la empresa en la utilización de sus inversiones comparando un indicador de beneficio con el activo neto total” (Sánchez A. , 1994, pág. 161)

b) Rentabilidad Financiera.- “La doctrina del análisis contable guarda una notable uniformidad a la hora de definir la rentabilidad financiera, generalmente aceptada como un indicador de la capacidad de la empresa para crear riqueza de favor de sus accionistas”. (Sánchez A. , 1994, pág. 163)

Los indicadores son los siguientes: Rentabilidad Margen Bruto; Margen operativo; Flujo de efectivo y Margen de utilidad.

c) Rentabilidad sobre Ventas. - “Es una medida de la rentabilidad neta sobre las ventas, donde se consideran los gastos operacionales, financieros, tributarios y laborales de la empresa. Indica cuántos céntimos gana la empresa por cada sol vendido de mercadería.” (Chacaltana & Chacaltana, 2020, pág. 26).

2.2. Marco conceptual (palabras clave)

Acciones correctivas. – “Representan una propuesta de mejora que planteas como consecuencia de haber estudiado la causa de una no conformidad detectada en tu organización” (Iveconsultores, 2024).

Auditar. - “Es el proceso de acumular y evaluar evidencia, realizado por una persona independiente y competente acerca de la información cuantificable de una entidad económica específica, con el propósito de determinar e informar sobre el grado de correspondencia existente entre la información cuantificable y los criterios establecidos” (Arens, Elder, & Beasley, 2007).

Auditoría de gestión.- “Es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente” (Drucker, 1969).

Auditoría Interna. - “Es una actividad que conlleva como propósito fundamental el préstamo de un mejor servicio a la administración proporcionándole comentarios y recomendaciones que tiendan a mejorar la eficiencia de las operaciones de una entidad” (Drucker, 1969)

Cociente o Ratio. - Se calcula dividiendo el resultado o utilidad bruta del negocio por el monto total de ventas.

Comunicación de resultados.- “Son los informes parcial y final que puedan emitirse después de las auditorías para revelar las deficiencias existentes y los hallazgos positivos” (Contraloría General de la República, 2013) y (Mantilla, 2020, pág. 43)

Conocimiento preliminar.- “Consiste en obtener un conocimiento integral del objeto de la entidad, dando mayor énfasis a su actividad principal; esto

permitirá una adecuada planificación, ejecución y consecución de resultados de auditoría a un costo y tiempo razonables” (Contraloría General de la República, 2013, pág. 2) y (Mantilla, 2020, pág. 3).

Control interno.- “Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, organización, procedimientos y métodos, incluyendo las actitudes de las autoridades y el personal, organizadas e instituidas en cada entidad, que contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales y promueven una gestión eficaz, eficiente, ética y transparente” (Contraloría General de la República del Perú, 2018).

Desempeño del personal. – “Es el rendimiento laboral que manifiesta el trabajador o directivo al efectuar las funciones y tareas principales que exige su cargo en el contexto laboral” (Vega, 2019, pág. 116).

Eficacia. – “Mide el grado de cumplimiento de los objetivos de la institución” (Vega, 2019, pág. 116).

Eficiencia. – “Es la cantidad en que se utilizan los recursos de la organización para obtener un producto” (Vega, 2019, pág. 116).

Ejecución de la Auditoría.- “Es la ejecución propiamente de la auditoría, pues en esta instancia se desarrolla los hallazgos y se obtienen toda la evidencia necesaria en cantidad y calidad apropiada basada en los criterios de auditoría y procedimientos definidos en cada programa” (Contraloría General de la República, 2013, pág. 33) y (Mantilla, 2020, pág. 30).

Informes de auditoría.- “Es el documento final que redactan los auditores después de la realización completa de la auditoría, donde señalan la situación

económica de la empresa y donde muestran su opinión sobre la realidad económica de la empresa” (Emprende Pyme.net, 2019).

Margen Bruto.- “Es el cociente entre la utilidad bruta y las ventas netas” (El Economista, 2019).

Margen de utilidad.- “Es el cociente entre la utilidad neta y las ventas netas” (El Economista, 2019).

Margen operativo.- “Es el cociente entre la utilidad operacional y las ventas netas” (El Economista, 2019).

Plan táctico y operativo.- “El plan táctico describe las tácticas que la organización planea utilizar para conseguir las ambiciones descritas en el plan estratégico” (El Economista, 2019). El plan operativo traza una hoja de ruta para lograr los objetivos tácticos dentro de un plazo realista.

Planificación. - “Consiste en orientar la revisión hacia los objetivos establecidos para los cual debe establecerse los pasos a seguir en la presente y siguientes fases y las actividades a desarrollar. La planificación debe contener la precisión de los objetivos específicos y el alcance del trabajo por desarrollar” (Contraloría General de la República, 2013, pág. 12) y (Mantilla, 2020, pág. 13).

Rentabilidad.- “Constituye una forma de medición de los beneficios procedentes del resultado de las actividades ordinarias de las empresas, además, es considerada como una forma de medir la eficiencia en la administración de recursos” (Borja, Villa, & Armijos, 2022)

Rentabilidad económica. - “Es la eficiencia de la empresa en la utilización de sus inversiones comparando un indicador de beneficio con el activo neto total” (Sánchez A. , 1994, pág. 161).

Rentabilidad financiera. - “Es un indicador de la capacidad de la empresa para crear riqueza de favor de sus accionistas” (Sánchez A. , 1994, pág. 163).

Rentabilidad sobre ventas. - “Es una medida de la rentabilidad neta sobre las ventas, donde se consideran los gastos operacionales, financieros, tributarios y laborales de la empresa. Indica cuántos céntimos gana la empresa por cada sol vendido de mercadería.” (Chacaltana & Chacaltana, 2020, pág. 26).

Seguimiento.- “Es la acción inmediata a la terminación de la auditoría para comprobar hasta qué punto la administración fue receptiva sobre las conclusiones y las recomendaciones presentadas en el informe”. (Contraloría General de la República, 2013, pág. 52) y (Mantilla, 2020, pág. 56).

Tasa Interna de Retorno (TIR). – “Consiste en encontrar una tasa de interés en la cual se cumplan las condiciones buscadas en el momento de iniciar o aceptar un proyecto de inversión” (Collazoz, 2016, pág. 507).

Valor Actual Neto (VAN). – “Es una medida de la rentabilidad de inversión que permite estimar cual es el beneficio o el costo que representa el proyecto para la institución ejecutora, financieramente y a precios de mercado” (Collazoz, 2016, pág. 505).

2.3. Antecedentes empíricos de la investigación

Internacionales

Martinez (2018) presentó la tesis “*Auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la compañía ITARFETI COOPORATION S.A*”. Tesis de maestría en contabilidad mención auditoria. Sustentada en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Tuvo como objetivo analizar la situación

administrativa actual de la compañía ITARFETI COOPORATION S.A mediante una auditoría de gestión para mejorar su rentabilidad. Utilizó una muestra de 53 entre directivos y jefes de áreas, cuyo muestreo fue el aleatorio estratificado. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un cuestionario. Concluye de la siguiente manera: una Reestructuración de Procesos teniendo como base a la Auditoría de Gestión de la empresa ITARFETI CORPORATION S.A., contribuye a la rentabilidad. Así mismo, concluye que la Auditoría de Gestión, promueve la eficiencia y eficacia en la en las operaciones proyectando el aumento de los ingresos y la reducción de costos de la compañía.

Duréndez (2017) en su tesis *“La auditoría de cuentas en España: un estudio empírico sobre la función, utilidad y comprensión del informe de auditoría”*, Tesis doctoral sustentada en la Universidad de Murcia, España. Tuvo como objetivo recabar información de los auditores de cuentas sobre tres variables: función, utilidad y comprensión del informe del auditor. El estudio es de tipo descriptivo para conocer las necesidades que genera la auditoría y luego establecer mejoras en el servicio. Se elaboró una encuesta postal para todos los colectivos a nivel nacional. La muestra de estudio fue extraída del registro oficial de auditores de cuentas ROAC, para ello aplicó el muestreo aleatorio simple resultando 1500 auditores seleccionados. Los resultados de esta investigación concluye en lo siguiente: El auditor detecta las irregularidades que se desprende de la gestión de las compañías, tiene como función revisar toda la contabilidad de empresa, la auditoría aporta fiabilidad a las cuentas anuales de las agencias auditadas, los conocimientos sobre auditoría permite una mejor rentabilidad económica de las empresas, las cuentas anuales

aportan informaciones relevantes para la toma de decisiones de las empresas, la auditoría de cuentas reporta utilidad para las empresas auditadas, entre otros.

Suarez (2017) presentó una investigación titulada “*Análisis estructural del modelo EFQM / excelencia en el papel de mediador de la Gestión por procesos y la planificación estratégica*”. Tesis Doctoral sustentada en la Universidad de Sevilla. Llega a la siguiente conclusión: La importancia del análisis y la influencia en los resultados, comparando los modelos de excelencia de Japón y Estados Unidos en la Gestión de procesos. También concluye que una buena planificación y ejecución en la gestión de una empresa, si se realiza en forma oportuna tendrá mejores resultados y por lo tanto una mejor calidad del servicio.

Nacionales

Perez (2017) realizó la tesis titulada “*Incidencia de la auditoría de gestión en la rentabilidad de la cadena hotelera San Luis 2005-2013*”. Tesis de maestría en contabilidad (mención auditoría) presentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Tuvo como objetivo determinar las implicancias de la auditoría de gestión en las empresas hoteleras de San Luis durante los años 2005 al 2013. Se trabajó con una muestra de 30 actores representativos, llegando a la siguiente conclusión: Existe una relación direccional entre las variables auditoría de gestión y rentabilidad, concluye en la necesidad de practicar la auditoría de gestión en las cadenas hoteleras con la finalidad de mejorar los niveles de rentabilidad, así como los indicadores de

beneficio costo para un sostenimiento y empoderamiento en el mercado hotelero.

Zauñy (2018) presentó su tesis titulada *“La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de los recursos humanos de las empresas de servicio de asistencia al viajero, periodo 2012-2014”*. Tesis de maestría en contabilidad mención auditoría y control de gestión sustentada en la Universidad San Martín de Porres, Trabajó con una muestra de 71 profesionales dedicados al rubro de los seguros de viaje, el muestreo fue el aleatorio simple. Finalmente, concluye que hay una relación positiva entre la auditoría de gestión y la administración del personal que laboran en las empresas. Así mismo, señala que la auditoría tiene relación directa con la planificación, organización, seguimiento y de los recursos humanos de las empresas.

Pagola (2018) realizó la tesis *“Auditoría de gestión y procesos administrativos en la Municipalidad provincial de Huaraz, 2017”*. Tesis de maestría sustentada en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la auditoría de gestión y los procesos administrativos, utilizó el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional, trabajó con una muestra de 94 funcionarios y directivos, utilizó un cuestionario estructurado, aplicó el estadístico de Spearman y llegó a las siguientes conclusiones: el 47,9% manifiestan que la auditoría de gestión tiene un nivel bueno y el 48,9% afirman que los aspectos administrativos tiene un nivel bueno. Así mismo, señala que la comunicación de la auditoría de gestión si se relaciona con los aspectos administrativos y rentables de una empresa con un $p = 0,000$ y un coeficiente de Spearman $r = 0,485$.

Sánchez (2018) sustentó la tesis “*Gestión de los núcleos ejecutores y rentabilidad en los proyectos productivos financiados por FONCODES en la región San Martín periodo 2016*”. Tesis de maestría en gestión pública, presentada a la Universidad César Vallejo. Planteó como objetivo demostrar la relación entre la gestión de núcleos ejecutores y la rentabilidad de los proyectos productivos. Trabajó con una muestra de 293 usuarios del proyecto, cuyo valor fue obtenido mediante el muestreo intencionado no probabilístico, utilizó el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. Sus resultados obtenidos señalan que existe correlación entre el seguimiento de gestión de los núcleos ejecutores y la rentabilidad de proyectos productivos cuyo coeficiente de Pearson es de 0,635 el cual corresponde a una correlación media alta. Los resultados descriptivos mencionan que el nivel de seguimiento de gestión de los núcleos ejecutores se ubica en la escala regular con un 60% de aceptación; en tanto los encuestados con respecto a la variable rentabilidad se encuentra en la escala media con un 53% de aceptación.

2.4. Hipótesis

a. Hipótesis general

La auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

b. Hipótesis específicas

HE01.- Los conocimientos preliminares de la auditoría de gestión se relacionan directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

HE02.- La planificación de la auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

HE03.- La ejecución de la auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

HE04.- La comunicación de la auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

HE05.- El seguimiento de la auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

2.5. Identificación de variables e indicadores

Variable X: Auditoría de Gestión

Dimensión 1: Conocimiento preliminar

- ✓ Conoce los planes de la empresa
- ✓ Conoce los objetivos de la empresa
- ✓ Conoce las políticas de la empresa
- ✓ Conoce las funciones como directivo

Dimensión 2: Planificación

- ✓ Evalúa el control interno
- ✓ Elabora los planes y programas
- ✓ Formula planes tácticos y operativos
- ✓ Cuantifica los planes mediante presupuesto.
- ✓ Planifica actividades de coordinación

- ✓ Planifica capacitaciones

Dimensión 3: Ejecución de la Auditoría

- ✓ Participa en las auditorías
- ✓ Prepara los documentos para las auditorías
- ✓ Considera los hallazgos de la auditoría
- ✓ Implementa las acciones correctivas

Dimensión 4: Comunicación

- ✓ Comunica al personal sus funciones
- ✓ Comunica al personal sus responsabilidades
- ✓ Conoce la jerarquía de comunicaciones
- ✓ Comunica los resultados de las auditorías
- ✓ Redacta los informes de la auditoría

Dimensión 5: Seguimiento

- ✓ Considera las recomendaciones del auditor.
- ✓ Considera las responsabilidades de cada trabajador.
- ✓ Evalúa el desempeño del personal
- ✓ Evalúa las auditorías en las áreas de trabajo.

Variable Y: Rentabilidad

Dimensión 1: Rentabilidad Económica

- ✓ Criterio de Valor Actual Neto (VAN)
- ✓ Criterio del Ratio (Beneficio / Costo)
- ✓ Criterio de la Tasa Interna de Retorno (TIR)

Dimensión 2: Rentabilidad Financiera

- ✓ La rentabilidad y utilidad
- ✓ Control efectivo

- ✓ Margen de utilidad
- ✓ Eficiencia del trabajador

Dimensión 3: Rentabilidad sobre Ventas

- ✓ La eficiencia mejora la rentabilidad
- ✓ Los ingresos mejoran la calidad de servicio
- ✓ Una buena utilidad permite comparar con la rentabilidad bancaria

2.6. Operacionalización de variables

La operacionalización de las variables auditoría de gestión y rentabilidad se muestran en los cuadros 1 y 2.

Cuadro 1. Operacionalización de la variable Auditoría de Gestión

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala 1-5
“La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente” (Drucker, 1969).	La Auditoría de Gestión es primordial en una empresa, nos ayuda tomar decisiones oportunas. Mediante una buena gestión se asegura la existencia futura de la empresa y un buen resultado económico que favorece una buena utilidad tanto a la empresa como a los trabajadores	X1. Conocimiento preliminar	1.1. Conoce los planes de la empresa 1.2. Conoce los objetivos de la empresa 1.3. Conoce las políticas de la empresa 1.4. Conoce las funciones como directivo	1=nunca, 2=casi nunca 3= a veces 4=casi siempre 5=siempre
		X2. Planificación	2.1. Evalúa el control interno 2.2. Elabora los planes y programas 2.3. Formula planes tácticos y operativos 2.4. Cuantifica los planes mediante presupuesto. 2.5. Planifica actividades de coordinación 2.6. Planifica capacitaciones	
		X3. Ejecución	3.1. Participa en las auditorías 3.2. Prepara los documentos para las auditorías 3.3. Considera los hallazgos de la auditoría 3.4. Implementa las acciones correctivas	

X4. Comunicación	<p>4.1. Comunica al personal sus funciones</p> <p>4.2. Comunica al personal sus responsabilidades</p> <p>4.3. Conoce la jerarquía de comunicaciones</p> <p>4.4. Comunica los resultados de las auditorías</p> <p>4.5. Redacta los informes de la auditoría</p>
X5. Seguimiento	<p>5.1. Considera las recomendaciones del auditor.</p> <p>5.2. Considera las responsabilidades de cada trabajador.</p> <p>5.3. Evalúa el desempeño del personal</p> <p>5.4. Evalúa las auditorías en las áreas de trabajo.</p>

Fuente: Contraloría General de la República (2013). Manual de la Auditoría de Gestión y Mantilla (2020).

Cuadro 2. Operacionalización de la variable Rentabilidad

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala 1-5
<p>“Constituye una forma de medición de los beneficios procedentes del resultado de las actividades ordinarias de las empresas, además, es considerada como una forma de medir la eficiencia en la administración de recursos”</p> <p>(Borja, Villa, & Armijos, 2022)</p>	<p>La Rentabilidad es la base fundamental para la existencia de una empresa en el mercado de negocios. Sin una buena rentabilidad los negocios quiebran. Para ellos es necesario evaluar en forma oportuna si el negocio generara una utilidad o no, caso contrario es mejor cerrar o el dinero que se iba a invertir se puede poner a una cuenta corriente y puede generar mejores dividendos.</p>	Y1. Rentabilidad Económica	<p>1.1. Criterio de Valor Actual Neto</p> <p>1.2. Criterio del Ratio de beneficio/costo</p> <p>1.3. Criterio de la Tasa Interna de Retorno</p>	<p>1=nunca,</p> <p>2=casi nunca</p> <p>3= a veces</p> <p>4=casi siempre</p> <p>5=siempre</p>
		Y2. Rentabilidad Financiera	<p>2.1. La rentabilidad y utilidad</p> <p>2.2. Control efectivo</p> <p>2.3. Margen de utilidad</p> <p>2.4. Eficiencia del trabajador</p>	
		Y3. Rentabilidad sobre ventas	<p>3.1. La eficiencia mejora la rentabilidad</p> <p>3.2. Los ingresos mejoran la calidad de servicio</p> <p>3.3. Una buena utilidad permite comparar con la rentabilidad bancaria</p>	

Fuente: Sánchez, A. (1994) y Chacaltana y Chacaltana (2020)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. **Ámbito de estudio: localización política y geográfica**

La investigación se llevó a cabo en las oficinas de las Agencias de Turismo del departamento de Madre de Dios que comprende tres provincias Tambopata, Manu y Tahuamanu cuya ubicación geográfica se detalla en el cuadro 3.

Cuadro 3. Ubicación geográfica de las provincias - Madre de Dios

Provincia	Capital	Latitud Longitud	Superficie km ²	Población 2016	Altitud msnm
Tambopata	Puerto Maldonado	12°36'00"LS 69°11'00"LO	36 268.49	101 787	205
Manu	Salvación	12°50'10"LS 71°21'40"LO	27 835.17	24 572	527
Tahuamanu	Iñapari	10°57'16.45"LS 69°34'36.56"LO	21 196.88	14 149	245

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo de investigación

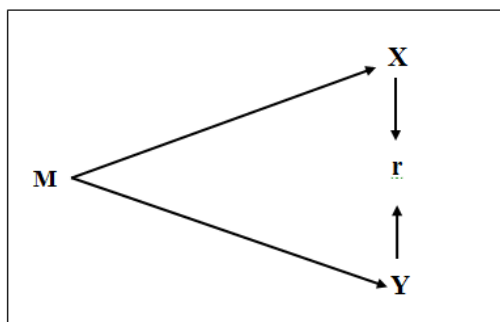
La presente investigación es de tipo aplicada porque permite resolver problemas prácticos en las diferentes empresas, en esa dirección Carrasco (2008) señala lo siguiente: “la investigación aplicada se distingue por tener propósitos prácticos inmediatos bien definidos, es decir, se investiga para actuar, transformar, modificar o producir cambios en un determinado sector de la realidad” (p. 43).

Nivel de investigación

El nivel de investigación es correlacional, según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 93) señalan que “los estudios correlacionales tienen como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables”, en nuestro caso investigamos la relación que existe entre las variables Auditoría de Gestión, Calidad de Servicio y Rentabilidad.

Diseño de investigación

Es un Diseño Correlacional de corte transversal. Estos diseños recolectan datos en un solo momento, su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un tiempo único. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). El esquema de este diseño se muestra a continuación:



Donde:

M: Muestra

X: Auditoria de Gestión

Y: Rentabilidad

r: Grado de Relación

3.3. Unidad de análisis

Estuvo constituido por cada uno de los directivos que conforman las Agencias de Turismo de Madre de Dios en el 2018.

3.4. Población de estudio

Estuvo conformada por 120 directivos de las Agencias de Turismo del departamento de Madre de Dios con sus tres provincias, los cuales se mencionan en el cuadro 4.

Cuadro 4. Población de estudio en el departamento de Madre de Dios

No.	Agencias de Turismo	Lugar	Nro. de Directivos
1	Mundo Tours	Tambopata	5
2	Carlos Expeditions	Tambopata	5
3	Paradise	Tambopata	5
4	Manu Tambopata Travel SAC	Tambopata	5
5	Chunchu Lodge SAC	Tambopata	4
6	Collpas Chunchu	Tambopata	5
7	Jaguar Tours	Tambopata	5
8	Araruna Tours	Tambopata	4
9	Tarantula Expeditions	Manu	5
10	Tambopata Reserva Tours.	Tambopata	5
11	Ecoaventuras Amazonicas	Tambopata	4
12	Tambopata Tours	Tambopata	5
13	Inkaeco Tours	Tambopata	5
14	Inkanatura Selva SAC	Tambopata	3
15	Georcel Tours EIRL	Tambopata	5
16	Sercetur Tours EIRL	Tahuamanu	5
17	Agencia de viajes Hadi Tours	Tambopata	3
18	Tania Tours SRL	Tahuamanu	5
19	Agencia de viajes y Servicios Alfa EIRL	Tambopata	5
20	Yakari SRL	Tahuamanu	4
21	Inka Eko tours Peru EIRL	Tahuamanu	5
22	Agencia Carlos Expeditions	Tambopata	5
23	Inversiones Maldonado SAC	Tambopata	4
24	Mundea Tours	Tambopata	5
25	Manu Wildlife	Manu	5
26	Peruvian Field Guide	Manu	4
TOTAL			120

Fuente: elaboración propia.

3.5. Tamaño de muestra

La muestra estuvo conformada por 92 directivos de las Agencias de Turismo de Madre de Dios del año 2018.

3.6. Técnicas de selección de muestra

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple, cuya fórmula se visualiza:

$$n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{E^2(N-1) + Z^2 p(1-p)}$$

Z = Para el 95% de confianza 1,96

E = Error 0,05

N = población 120

p = 0,5 (Porcentaje a favor de investigación = 50% = 0,5)

$$n = \frac{(1.96)^2 0.5(1-0.5)120}{0.05^2(120-1) + (1.96)^2 0.5(1-0.5)} = 92$$

3.7. Técnicas de recolección de información

En esta investigación se utilizó las siguientes técnicas de información, así como los instrumentos de recolección de datos, los cuales se detallan a continuación:

Técnicas

Las técnicas utilizadas en el presente trabajo de investigación fueron las siguientes:

- **Observación directa.**- Obtener información a través de la verificación.
- **Encuestas.**- La finalidad es aplicar a los directivos de las agencias de turismo de Madre de Dios.

Instrumentos

Se utilizaron los siguientes:

- **Fichas o formulación de observaciones.** - Se utilizó para obtener información existente en registros y otros documentos.
- **Cuestionario tipo Likert.** - Se elaboró dos cuestionario tipo Likert: la primera para la Auditoria de Gestión y la segunda para la Rentabilidad, cada uno con tres dimensiones, cuya escala de valoración es la siguiente: 1=nunca, 2=casi nunca, 3=a veces, 4=casi siempre, 5=siempre. Los cuales se aplicó a los Directivos de las agencias de Turismo de Madre de Dios en el 2018.
- **Fichas de datos.** - Esta ficha nos permitió recoger datos numéricos y referentes bibliográficos de muchos autores para realizar el marco teórico del trabajo de investigación.

Validez de los instrumentos

Se realizó la validez de contenido de los instrumentos de recolección de datos, la validez es el grado de fidelidad con que un cuestionario representa el universo de los ítems, los cuales estuvieron a cargo de docentes de la UNSAAC y otras universidades entre magísteres y doctores. Los resultados de la validación se muestran en el cuadro 5.

Cuadro 5. Validación de instrumentos por opinión de expertos

Instrumento de Recolección	Mg. Atilio Vargas Elguera	Mg. Porfirio Flores Lázaro	Dr. Gilmer Gómez Ferrer	Promedio
Auditoría de Gestión	75 %	90 %	80 %	81,7 %
Rentabilidad	75 %	90 %	80 %	81,7 %

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos en la validación de los instrumentos de recolección de datos por opinión de expertos indican que el cuestionario de Auditoría de Gestión representa el 81,7% y el cuestionario de Rentabilidad representa el 81,7%. Según la ficha de validación ambos instrumentos tienen un promedio de excelente, lo que significa que dichos instrumentos de recolección de datos presentan validez de contenido.

Fiabilidad de los instrumentos

La fiabilidad es el grado de exactitud que presenta un instrumento para medir una determinada variable. En esta investigación se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach que se usa para preguntas politómicas, como es el caso, de los cuestionarios tipo Likert con una escala de 1 a 5. Su fórmula es expresada de la siguiente manera:

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

Donde:

- K:** El número de ítems
 S^2_i : Varianzas de cada ítem.
 S^2_t : Varianza del puntaje total.
 α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Así mismo se aplicó una prueba piloto a 10 directivos de las Agencias de Turismo de Madre de Dios, para verificar que los instrumentos de recolección de datos tienen fiabilidad, estos resultados se muestra en el cuadro 6.

Cuadro 6. Fiabilidad de los instrumentos según el Alfa de cronbach

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Auditoría de Gestión	0,926	23
Rentabilidad	0,843	10

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados obtenidos a cerca de la fiabilidad de los instrumentos indican que el cuestionario de Auditoría de Gestión presenta un valor de 0,926 y el cuestionario de Rentabilidad tiene un valor de 0,843 lo que significa que ambos instrumentos de recolección de datos muestran una alta fiabilidad.

3.8. Técnicas de análisis e interpretación de la información

El análisis de datos y su interpretación fue de manera continua una vez recolectada la información y organizada; este trabajo hizo el uso de las siguientes técnicas y herramientas estadísticas:

Para procesar el texto, se utilizó el programa de Word.

Para procesar los datos, se utilizó el programa de Excel.

Análisis estadístico, utilizó el programa SPSS versión 24 en español.

El análisis descriptivo de las variables se realizó teniendo en cuenta las tablas de frecuencia, gráficos estadísticos y medidas de tendencia central, los cuales permitieron realizar las interpretaciones de los resultados estadísticos descriptivo para las variables de Auditoría de gestión y rentabilidad.

Baremos de las variables Auditoría de gestión y rentabilidad.

Los baremos de cada una de las variables se aprecian en los cuadros 7 y 8.

Cuadro 7. Baremos de la variable Auditoría de Gestión

Variable / Dimensión	Rango	Categoría o Nivel
Auditoría de gestión	[23 – 54)	Inadecuado
	[54 – 85)	Poco adecuado
	[85 – 115]	Adecuado
Conocimiento preliminar	[04 – 09)	Inadecuado
	[09 – 14)	Poco adecuado
	[14 – 20]	Adecuado
Planificación	[06 – 14)	Inadecuado
	[14 – 22)	Poco adecuado
	[22 – 30]	Adecuado
Ejecución	[04 – 09)	Inadecuado
	[09 – 14)	Poco adecuado
	[14 – 20]	Adecuado
Comunicación	[05 – 12)	Inadecuado
	[12 – 19)	Poco adecuado
	[19 – 25]	Adecuado
Seguimiento	[04 – 09)	Inadecuado
	[09 – 14)	Poco adecuado
	[14 – 20]	Adecuado

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 8. Baremos de la variable Rentabilidad

Variable / Dimensión	Rango	Categoría o Nivel
Rentabilidad	[10 – 23)	Inadecuado
	[23 – 36)	Poco adecuado
	[36 – 50]	Adecuado
Rentabilidad económica	[03 – 07)	Inadecuado
	[07 – 11)	Poco adecuado
	[11 – 15]	Adecuado
Rentabilidad financiera	[04 – 09)	Inadecuado
	[09 – 14)	Poco adecuado
	[14 – 20]	Adecuado
Rentabilidad sobre ventas	[03 – 07)	Inadecuado
	[07 – 11)	Poco adecuado
	[11 – 15]	Adecuado

Fuente: Elaboración propia.

El análisis inferencial referido a las pruebas de Hipótesis tanto general como específicos se ejecutó con el programa del SPSS y mediante el coeficiente de Spearman, dado que las variables de investigación son cualitativas ordinal y los cuestionarios utilizados son de tipo Likert con escala de 1 a 5. Los coeficientes de Spearman son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal. Estos coeficientes son utilizados para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, págs. 322-323).

3.9. Técnicas para demostrarla las hipótesis planteadas

En esta investigación se formularon los siguientes procedimientos y reglas de decisión:

- Establecer la hipótesis nula H_0 y alterna H_1
- Determinar el nivel de significación = 0,05
- Seleccionar la prueba estadística: Coeficiente Rho de Spearman

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

- Formular la regla de rechazo o aceptación

Si p-valor $\geq \alpha \Rightarrow$ Aceptar H_0
 Si p-valor $< \alpha \Rightarrow$ Rechazar H_0

- Determinar el coeficiente Rho de Spearman el cual fue comparada con la escala proporcionada por (Bisquerra, 2009, pág. 212) ver cuadro 9.

Cuadro 9. Escala para comparar la correlación

Valores		Interpretación
De	0 a 0,20	Correlación prácticamente nula
De	0,21 a 0,40	Correlación baja
De	0,41 a 0,70	Correlación moderada
De	0,71 a 0,90	Correlación alta
De	0,91 a 1	Correlación muy alta

Fuente: (Bisquerra, 2009, p 212).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Procesamiento, análisis, interpretación y resultados

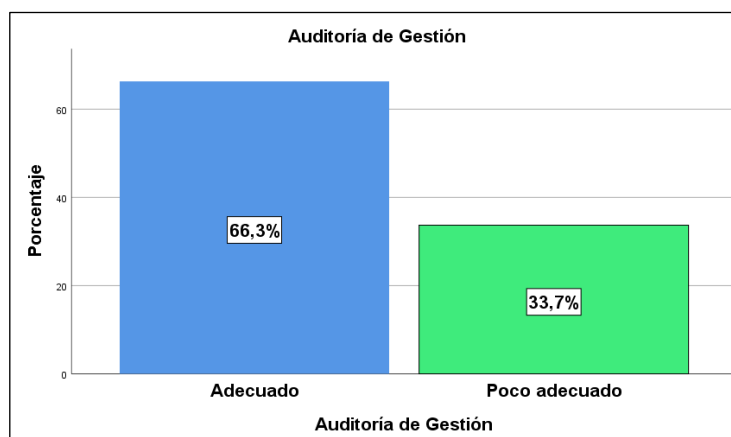
4.1.1. Descriptivos de la variable Auditoría de Gestión

Cuadro 10. Frecuencia de la variable Auditoría de Gestión

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	61	66,3
	Inadecuado	0	0,0
	Poco adecuado	31	33,7
	Total	92	100,0

Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Figura 1. Porcentaje de la Variable Auditoría de gestión



Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Análisis e interpretación:

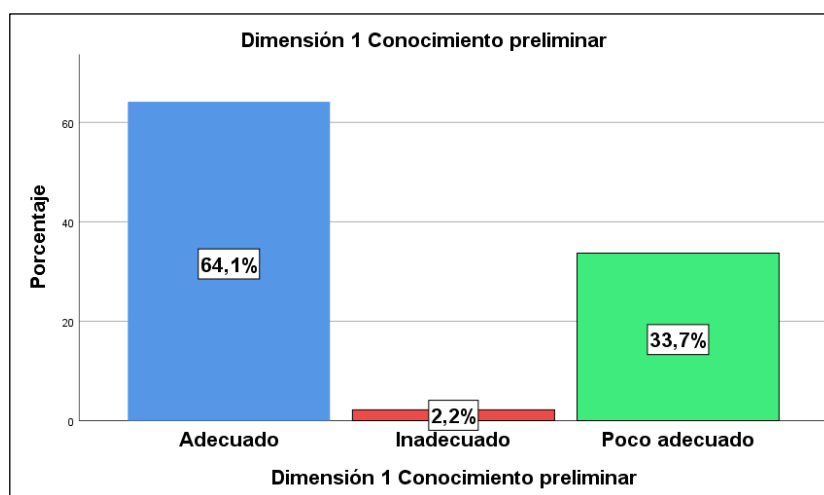
En base a los resultados del cuadro 10 y la figura 1 se desprende que el 63,3 % de las personas respondieron que, realizar la auditoría de gestión es adecuado, el 33,7 % es poco adecuado y el 0,0 % es inadecuado; lo que significa que el mayor porcentaje tiene una aceptación respecto a la auditoría de gestión.

Cuadro 11. Frecuencia de la dimensión 1 Conocimiento Preliminar

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	59	64,1
	Inadecuado	2	2,2
	Poco adecuado	31	33,7
	Total	92	100,0

Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Figura 2. Porcentaje de la dimensión 1 Conocimiento Preliminar



Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Análisis e interpretación

En base a los resultados del cuadro 11 y la figura 2 se indica que el 64,1 % de las personas respondieron que, tener un conocimiento preliminar de la auditoría de gestión es adecuado, el 33,7 % es poco adecuado y el 2,2 % es inadecuado; es

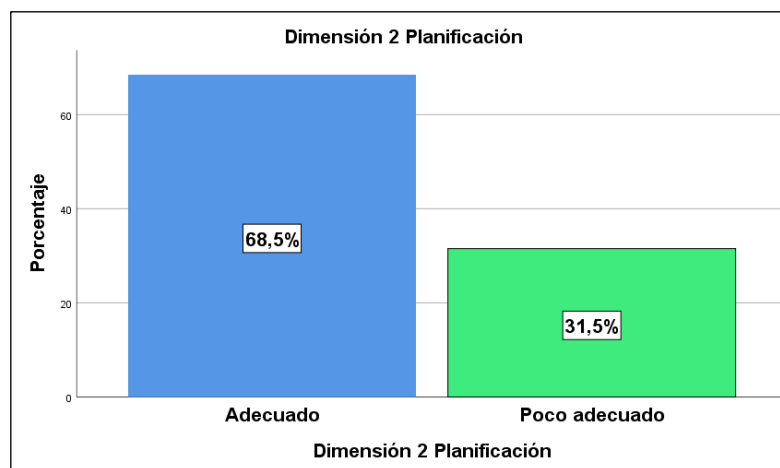
decir, el mayor porcentaje tiene una aceptación favorable respecto del conocimiento preliminar.

Cuadro 12. Frecuencia de la dimensión 2 Planificación

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	63	68,5
	Inadecuado	0	0,0
	Poco adecuado	29	31,5
	Total	92	100,0

Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Figura 3. Porcentaje de la dimensión 2 Planificación



Fuente: Datos recopilados en el SPSS..

Análisis e interpretación

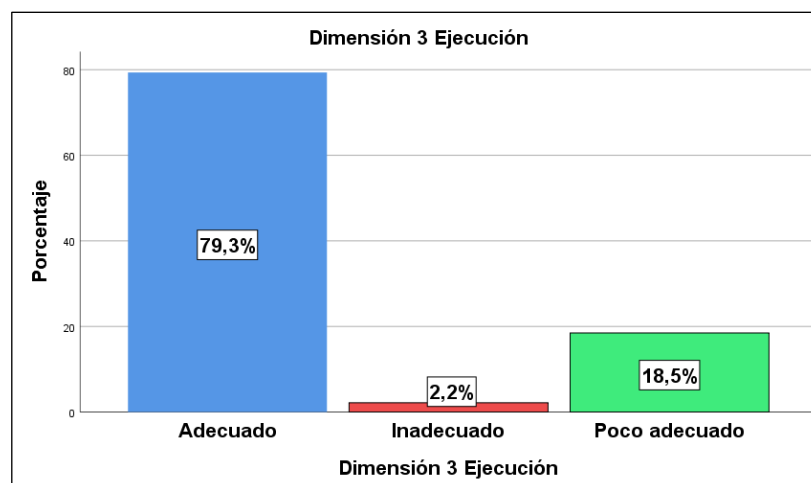
En base a los resultados del cuadro 12 y la figura 3 se señala que el 68,5 % de las personas respondieron que, realizar la planificación de la auditoría de gestión es adecuado, el 31,5 % es poco adecuado y el 0,0 % es inadecuado; quiere decir, el mayor porcentaje tiene una aceptación positiva respecto a la planificación.

Cuadro 13. Frecuencia de la dimensión 3 Ejecución

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	73	79,3
	Inadecuado	2	2,2
	Poco adecuado	17	18,5
	Total	92	100,0

Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Figura 4. Porcentaje de la dimensión 3 Ejecución



Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Análisis e interpretación

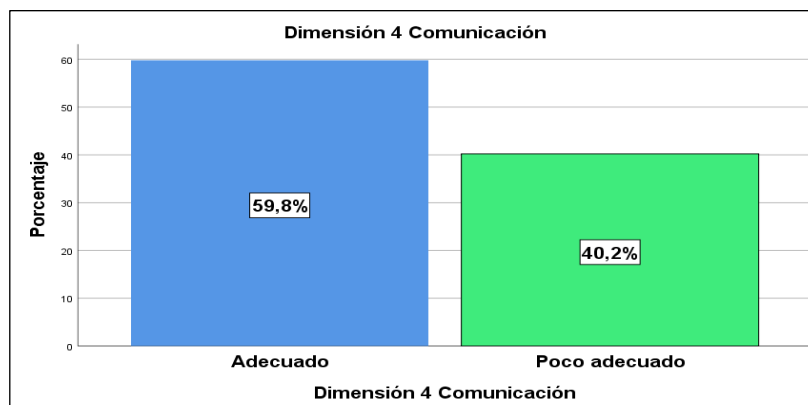
En base a los resultados del cuadro 13 y la figura 4 se muestra que el 79,3 % de las personas respondieron que, llevar a cabo la ejecución de la auditoría de gestión es adecuado, el 18,5 % es poco adecuado y el 2,2 % es inadecuado; es decir, se mantiene un alto porcentaje de aceptación respecto a la ejecución.

Cuadro 14. Frecuencia de la dimensión 4 Comunicación

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	55	59,8
	Inadecuado	0	0,0
	Poco adecuado	37	40,2
	Total	92	100,0

Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Figura 5. Porcentaje de la dimensión 4 Comunicación



Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Análisis e interpretación

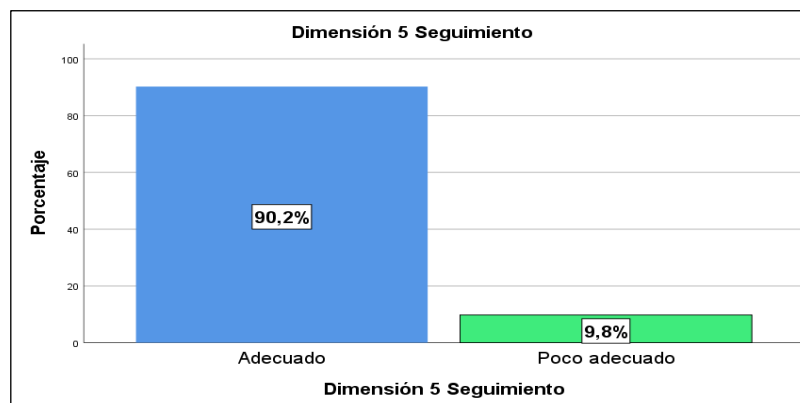
En base a los resultados del cuadro 14 y la figura 5 se visualiza que el 59,8 % de las personas reconocieron que, realizar la comunicación de la auditoría de gestión es adecuado, el 40,2 % es poco adecuado y el 0,0 % es inadecuado; es decir, se mantiene el mayor porcentaje de aceptación respecto a la comunicación.

Cuadro 15. Frecuencia de la dimensión 5 Seguimiento

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	83	90,2
	Inadecuado	0	0,0
	Poco adecuado	9	9,8
	Total	92	100,0

Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Figura 6. Porcentaje de la dimensión 5 Seguimiento



Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Análisis e interpretación

En base a los resultados del cuadro 15 y la figura 6 se verifica que el 90,2 % de las personas respondieron que, llevar a cabo el seguimiento de la auditoría de gestión es adecuado, el 9,8 % es poco adecuado y el 0,0 % es inadecuado; quiere decir, un alto porcentaje tiene una aceptación favorable respecto al seguimiento.

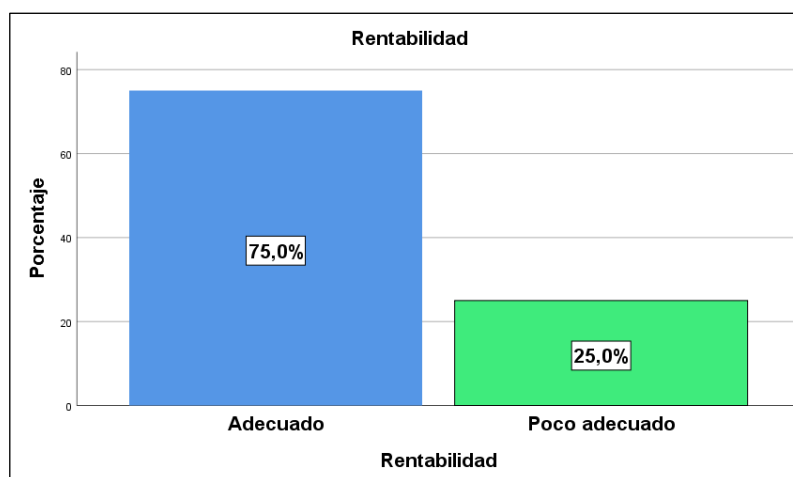
5.1.2. Descriptivos de la variable Rentabilidad

Cuadro 16. Frecuencia de la variable Rentabilidad

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	69	75,0
	Inadecuado	0	0,0
	Poco adecuado	23	25,0
	Total	92	100,0

Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Figura 7. Porcentaje de la variable Rentabilidad



Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Análisis e interpretación

En base a los resultados del cuadro 16 y la figura 7 se muestra que el 75,0 % de las personas respondieron que, es adecuado conocer la rentabilidad de una

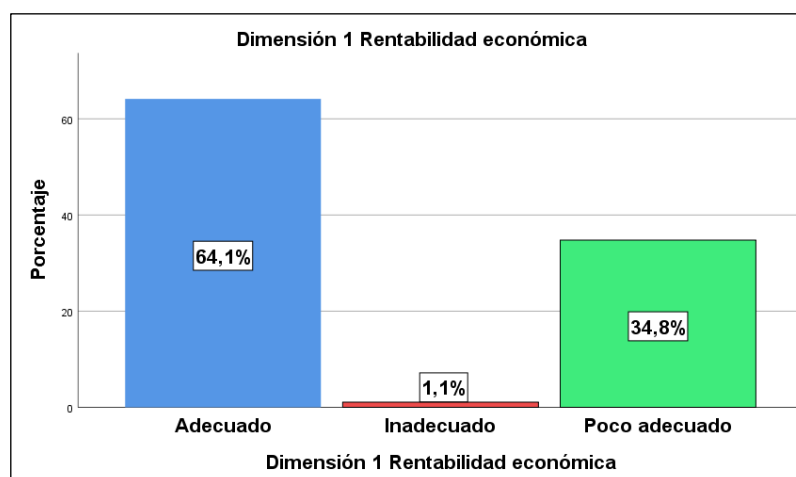
empresa, el 25,0 % es poco adecuado y el 0,0 % es inadecuado; es decir, el mayor porcentaje tiene una aceptación favorable respecto de la rentabilidad.

Cuadro 17. Frecuencia de la dimensión 1 Rentabilidad Económica

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	59	64,1
	Inadecuado	1	1,1
	Poco adecuado	32	34,8
	Total	92	100,0

Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Figura 8. Porcentaje de la dimensión 1 Rentabilidad Económica



Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Análisis e interpretación

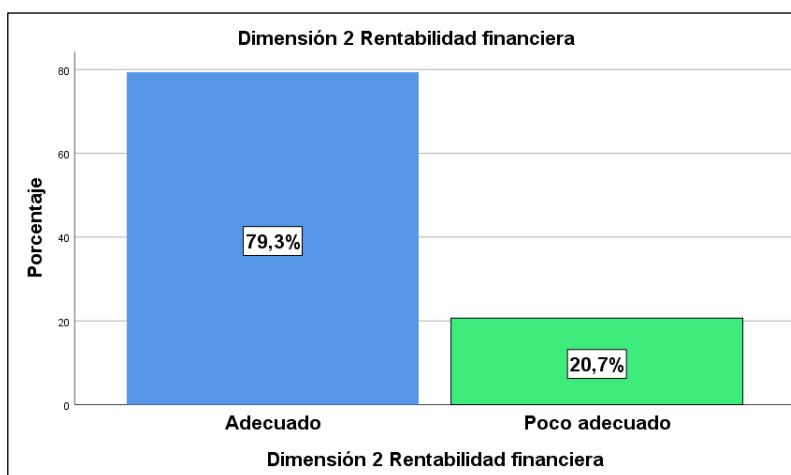
En base a los resultados del cuadro 17 y la figura 8 se visualiza que el 64,1 % de las personas respondieron que, es adecuado conocer la rentabilidad económica de una empresa, el 34,8 % es poco adecuado y el 1,1 % es inadecuado; es decir, se mantiene un mayor porcentaje de aceptación respecto a rentabilidad económica.

Cuadro 18. Frecuencia de la dimensión 2 Rentabilidad Financiera

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	73	79,3
	Inadecuado	0	0,0
	Poco adecuado	19	20,7
	Total	92	100,0

Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Figura 9. Porcentaje de la dimensión 2 Rentabilidad Financiera



Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Análisis e interpretación

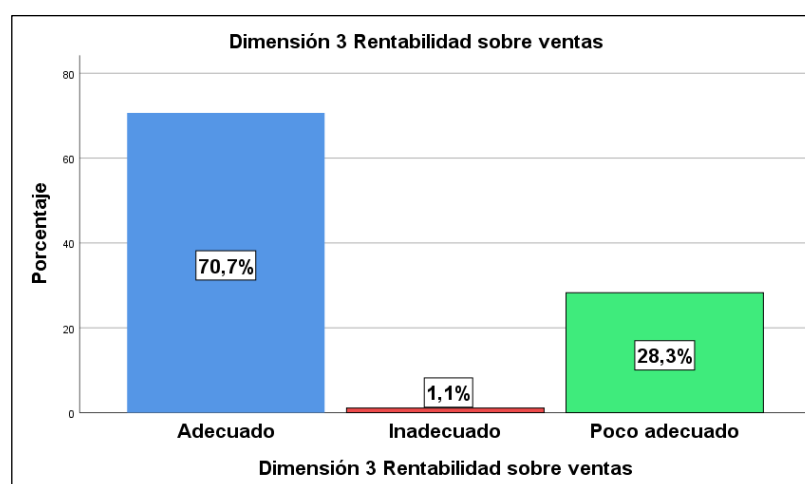
En base a los resultados del cuadro 18 y la figura 9 se indica que el 79,3 % de las personas respondieron que, es adecuado conocer la rentabilidad financiera de una empresa, el 20,7 % es poco adecuado y el 0,0 % es inadecuado; es decir, un alto porcentaje tiene una aceptación favorable respecto a rentabilidad financiera.

Cuadro 19. Frecuencia de la dimensión 3 Rentabilidad sobre Ventas

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Adecuado	65	70,7
	Inadecuado	1	1,1
	Poco adecuado	26	28,3
	Total	92	100,0

Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Figura 10. Porcentaje de la dimensión 3 Rentabilidad sobre Ventas



Fuente: Datos recopilados en el SPSS.

Análisis e interpretación

En base a los resultados del cuadro 19 y la figura 10 se observa que el 70,7 % de las personas respondieron que, es adecuado conocer la rentabilidad sobre ventas de una empresa, el 28,3 % es poco adecuado y el 1,1 % es inadecuado; es decir, se mantiene una tendencia favorable respecto de la rentabilidad sobre ventas.

4.2. Prueba de hipótesis

Prueba de Hipótesis General

Hipótesis nula H_0 : La auditoría de gestión no se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

Hipótesis alterna H_1 : La auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

Nivel de significación: 0,05

Regla de decisión:

Si $p\text{-valor} \geq \alpha \Rightarrow$ Aceptar H_0
 Si $p\text{-valor} < \alpha \Rightarrow$ Rechazar H_0

Cuadro 20. Prueba estadística Auditoría - Rentabilidad

Coeficiente Rho de Spearman			Auditoría	Rentabilidad
Rho de Spearman	Auditoría	Coeficiente de correlación	1.000	.900**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	92	92
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	.900**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	92	92

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Base de datos del cuestionario.

Interpretación:

Según el cuadro 20 se obtiene un coeficiente de correlación de Spearman de 0,900 y p sig. de 0,000 menor que 0,05 por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo que deducimos, que existe una relación significativa entre la auditoría de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Hipótesis nula H_0 : Los conocimientos preliminares de la auditoría de gestión no se relacionan directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

Hipótesis alterna H_1 : Los conocimientos preliminares de la auditoría de gestión se relacionan directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

Cuadro 21. Prueba estadística dimensión 1 – Rentabilidad

Coeficiente Rho de Spearman		Dimensión 1	Rentabilidad
Rho de Spearman	Dimensión 1	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.671**
		N	.000
Rentabilidad	Dimensión 1	Coeficiente de correlación	.671**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	.92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Base de datos del cuestionario.

Interpretación:

Según el cuadro 21 se obtiene la correlación de Spearman de 0,671 y p sig. de 0,000 menor que 0,05 es decir, rechazamos la hipótesis nula y se aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, existe una relación significativa entre los conocimientos preliminares de la auditoría de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Hipótesis nula H_0 : La planificación de la auditoría de gestión no se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

Hipótesis alterna H_1 : La planificación de la auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

Cuadro 22. Prueba estadística dimensión 2 – Rentabilidad

Coeficiente Rho de Spearman		Dimensión 2	Rentabilidad
Rho de Spearman	Dimensión 2	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.917**
		N	92
Rentabilidad	Dimensión 2	Coeficiente de correlación	.917**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	92

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Base de datos del cuestionario.

Interpretación:

Según el cuadro 22 se obtiene un coeficiente de correlación de Spearman de 0,917 y p sig. de 0,000 menor que 0,05 es decir rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, por lo tanto, existe una relación significativa entre la planificación de la auditoría de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Hipótesis nula Ho: La ejecución de la auditoría de gestión no se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

Hipótesis alterna H₁: La ejecución de la auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

Cuadro 23. Prueba estadística dimensión 3 – Rentabilidad

Coeficiente Rho de Spearman		Dimensión 3	Rentabilidad
Rho de Spearman	Dimensión 3	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	92
Rho de Spearman	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	.725**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	92

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Base de datos del cuestionario.

Interpretación:

Según el cuadro 23 se obtiene un coeficiente de correlación de Spearman de 0,725 y p sig. de 0,000 menor que 0,05 es decir, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, entonces existe una relación significativa entre la ejecución de la auditoría de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo.

Prueba de Hipótesis Específica 4

Hipótesis nula Ho: La comunicación de la auditoría de gestión no se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

Hipótesis alterna H₁: La comunicación de la auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

Cuadro 24. Prueba estadística dimensión 4 – Rentabilidad

Coeficiente Rho de Spearman			Dimensión 4	Rentabilidad
Rho de Spearman	Dimensión 4	Coeficiente de correlación	1.000	.659**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	92	92
Rentabilidad	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	.659**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	92	92

**La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Base de datos del cuestionario.

Interpretación:

Según el cuadro 24 se obtiene un coeficiente de correlación de Spearman de 0,659 y p sig. de 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe una relación significativa entre la comunicación de la auditoría de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios.

Prueba de Hipótesis Específica 5

Hipótesis nula H_0 : El seguimiento de la auditoría de gestión no se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

Hipótesis alterna H_1 : El seguimiento de la auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.

Cuadro 25. Prueba estadística dimensión 5 – Rentabilidad

Coeficiente Rho de Spearman			Dimensión 5	Rentabilidad
Rho de Spearman	Dimensión 5	Coeficiente de correlación	1.000	.696**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	92	92
Rentabilidad	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	.696**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	92	92

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Fuente: Base de datos del cuestionario.

Interpretación:

Según el cuadro 25 se obtiene un coeficiente de correlación de Spearman de 0,696 y p sig. de 0,000 menor que 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto, existe una relación significativa entre el seguimiento de la auditoría de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios.

4.3. Discusión de resultados

En nuestra hipótesis general se ha encontrado una relación positiva muy alta entre la auditoría de gestión y la rentabilidad, el cual coincide con los resultados obtenidos por Martínez (2018) quien señaló al implementar los procesos de la auditoría de gestión este mejoró la rentabilidad de la compañía Itarfetti Corporación S.A. mediante el incremento de ingresos y la reducción de gastos.

Con respecto a nuestra hipótesis específica 1 se ha demostrado una relación positiva moderada entre los conocimientos preliminares de la auditoría de gestión y la rentabilidad, estos resultados son avalados por Duréndez (2017) quien en su investigación concluye que los conocimientos sobre auditoría coadyuvan a una mejor rentabilidad de las empresas que son auditadas.

En referencia a nuestra hipótesis específica 2 se ha obtenido una relación positiva muy alta entre la planificación de auditoría de gestión y la rentabilidad, el cual es similar a los resultados de Zauñy (2018) quien señaló que la auditoría a través de la planificación, organización y seguimiento incide directamente en la administración de recursos humanos de las empresas.

En cuanto a la hipótesis específica 3 se ha obtenido una relación positiva alta entre la ejecución de la auditoría de gestión y la rentabilidad, estos resultados son confirmados por Suarez (2017) el cual mencionó que una adecuada planificación y ejecución en la gestión de una empresa permite obtener mejores resultados y una mejor calidad del servicio.

En referencia a la hipótesis específica 4 se ha hallado una relación positiva moderada entre la comunicación de una auditoría de gestión y la rentabilidad, hecho que es respaldado por Pagola (2018) quien señaló que la comunicación de

la auditoría de gestión se relaciona directamente con los procesos administrativos y rentables de una empresa.

Respecto a la hipótesis específica 5 se ha encontrado una relación positiva moderada entre el seguimiento de la auditoría de gestión y la rentabilidad, el cual es respaldado por los resultados de Sánchez (2018) quien señaló que el seguimiento de gestión de los núcleos ejecutores tiene relación lineal con la rentabilidad de los proyectos productivos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Primera:

Se ha determinado la relación directa que existe entre la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018, según se demuestra en los resultados estadísticos del cuadro 20 donde se obtiene una correlación positiva de 0,900 y p sig. de 0,000.

Segunda:

Se ha determinado la relación directa que existe entre los conocimientos preliminares de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018, según se demuestra en los resultados estadístico del cuadro 21 donde se obtiene una correlación de 0,671 y p sig. de 0,000.

Tercera:

Se ha determinado la relación directa que existe entre la planificación de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018,

según se demuestra en los resultados estadístico del cuadro 22 donde se obtiene una correlación de 0,917 y p sig. de 0,000.

Cuarta:

Se ha determinado la relación directa que existe entre la ejecución de la auditoría de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018, según se demuestra en los resultados estadístico del cuadro 23 donde se obtiene una correlación de 0,725 y p sig. de 0,000.

Quinta:

Se ha determinado la relación directa que existe entre la comunicación de la auditoría de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018, según se demuestra en los resultados estadísticos del cuadro 24 donde se obtiene una correlación de 0,659 y p sig. de 0,000.

Sexta:

Se ha determinado la relación directa que existe entre el seguimiento de la auditoría de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018, según se demuestra en los resultados estadístico del cuadro 25 donde se obtiene una correlación de 0,696 y p sig. de 0,000.

Séptima (adicional)

Se ha determinado la relación directa que existe entre la auditoría de gestión en la rentabilidad de la agencia de turismo Manu Tambopata Travel SAC. Así mismo, se ha determinado la relación directa que existe entre las dimensiones de los conocimientos preliminares, planificación, ejecución, comunicación y el seguimiento de la auditoría de gestión con la rentabilidad de la agencia de turismo Manu Tambopata Travel SAC.

RECOMENDACIONES

Primera:

La Cámara Regional de Turismo y la Asociación de Agencias de Turismo deben fortalecer la auditoría de gestión utilizando adecuadamente los recursos de la empresa con eficacia, eficiencia, economía, brindando una buena calidad de servicio de transporte, alimentación, guías de turismo especializados, hospedaje y otros para obtener una mejor rentabilidad en las Agencias de Turismo en Madre de Dios.

Segunda:

La Cámara Regional de Turismo y la Asociación de Agencias de Turismo deben implementar y profundizar los conocimientos preliminares de la auditoría de gestión correspondientes a los planes, objetivos, funciones y políticas de la empresa para garantizar una mejor rentabilidad en las agencias de turismo y en las diferentes empresas que operan a nivel local, regional, nacional e internacional.

Tercera:

La Cámara Regional de Turismo y la Asociación de Agencias de Turismo deben fortalecer la planificación de la auditoría de gestión para esto es necesario tener en cuenta los recursos materiales, personales, económicos y logísticos que contribuyan a la elaboración de los planes y programas adecuados de la empresa teniendo en cuenta el presupuesto asignado y el cronograma respectivo para incrementar la utilidad económica de las agencias de turismo.

Cuarta:

La Cámara Regional de Turismo y la Asociación de Agencias de Turismo deben promover la ejecución oportuna de la auditoría de gestión mediante la participación del personal directivo y la documentación respectiva para encontrar las evidencias que

sustenten el buen desenvolvimiento de las agencias de turismo en Madre de Dios y de esta manera mejorar la rentabilidad.

Quinta:

La Cámara Regional de Turismo y la Asociación de Agencias de Turismo deben fortalecer una buena comunicación con los diferentes actores de la auditoría de gestión a nivel gerencial, directivo, jefes de área y personal de las empresas para obtener una adecuada rentabilidad en las agencias de turismo de Madre de Dios.

Sexta:

La Cámara Regional de Turismo y la Asociación de Agencias de Turismo deben fortalecer el seguimiento en las diferentes actividades y procesos de la auditoría de gestión para generar una buena rentabilidad de las agencias de turismo en Madre de Dios, de esta manera garantizar la continuidad y el éxito de las empresas.

Séptima (adicional)

Se recomienda realizar una investigación de nivel experimental a través de la aplicación de un plan o programa de auditoría de gestión a una agencia de turismo para luego ver el efecto en la rentabilidad, así como en sus dimensiones de rentabilidad económica, financiera y sobre ventas.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arens, A., Elder, R., & Beasley, M. (2007). *La Auditoria: Un enfoque integral*. Pearson Educación.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla S.A.
- Block, S. (2013). *Fundamentos de Administración Financiera*. Mc Graw Hill.
- Borja, L., Villa, O., & Armijos, J. (2022). Apalancamiento financiero y rentabilidad de la industria manufacturera del cantón en Cuenca, Ecuador. *Quipukamayoc* 30(62), 47-55. <http://www.scielo.org.pe/pdf/quipu/v30n62/1609-8196-quipu-30-62-47.pdf>.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Chacaltana, J., & Chacaltana, L. (2020). *Los beneficios laborales y tributarios del régimen agrario y su efecto en la rentabilidad de la empresa agroexportadora Agualima S.A.C.* [Tesis título profesional] UPN Trujillo. https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30223/Tesis_Juan%20Manuel%20Chacaltana%20Burgos%20-%20Lewis%20Willis%20Chacaltana%20Burgos.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Collazos, J. (2016). *Manual de proyectos de inversión privada y pública*. San Marcos.
- Contraloría General de la República. (2013). Resolución N° 382-2013-CG. Perú. <https://rogervara.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/10/res-contra-nc2b0-382-2013-cg-auditoria-de-desempec3b1o.pdf>.

- Contraloría General de la República del Perú. (2018). *Norma técnica del sistema de control interno*. Obtenido de https://apps.contraloria.gob.pe/wcm/control_interno/index.html
- Decreto-Supremo-N°038. (2001). *Áreas Naturales Protegidas*. Presidencia de la República del Perú.
- Drucker, P. (1969). *The Age of Discontinuity: Guidelines to Our Changing Society (La era de la discontinuidad: pautas para nuestra sociedad cambiante)*. Harper & Row.
- Duréndez, A. (2017). *La auditoría de cuentas en España: un estudio empírico sobre la función, utilidad y comprensión del informe de auditoría. (Tesis doctoral)*. Universidad de Murcia, España.
- El Economista. (2019). *Diccionario de Economía*. Obtenido de <https://www.economista.es/diccionario-de-economia>
- Emprende Pyme.net. (2019). *El informe de auditoría*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/el-informe-de-auditoria.html>
- García, J. (2006). *Auditoría de Gestión y Componentes de la Auditoría*. El Pacífico.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Iveconsultores. (Julio de 2024). *Acciones correctivas – Qué son y Cómo Gestionarlas*. Obtenido de <https://iveconsultores.com/acciones-correctivas/>
- Jimenez, L. (2014). *Curso de administración financiera. Conceptos básicos y fundamentales*. [Diapositivas] Slideshare.

<https://es.slideshare.net/slideshow/introduccion-a-la-administracion-financiera/33654627#36>.

Ley-26834. (2009). Areas Naturales Protegidas. *Congreso de la República del Perú*.

Ley-29408. (1997). Ley General de Turismo. *Congreso de la República de Perú*.

Machado, E., & Hernández, Y. (2008). Diagnóstico y propuesta de procedimiento para la auditoría de gestión del marketing en entidades turísticas cubanas. *Gestión Turística*(10), 41-57. <http://revistas.uach.cl/pdf/gestur/n10/art04.pdf>.

Mantilla, D. (2020). *Auditoría administrativa y de gestión II*. [Diapositiva]. Slideshare. <https://es.slideshare.net/slideshow/6-fases-de-la-auditoria-administrativa-y-de-gestionpptx/256307347#56>.

Martínez, G. (2018). Auditoría de gestión y su incidencia en la rentabilidad de la compañía ITARFETI COOPORATION S.A. (*Tesis de maestría*). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia - Chile. (2015). *Diccionario de auditoría interna para el sector público*. CAIGG Área de Estudios. <https://www.reogci.org/documentacion/pdfs/chile/DOCUMENTO-TECNICO-N%C2%B0-82-DICCIONARIO-AUD-INT-PARA-EL-SECTOR-PUBLICO.pdf>.

Montoya, J. L., & Villacorta, M. A. (setiembre de 2016). *La Calidad de Independencia en la Auditoría de cuentas*. Obtenido de Universidad Complutense de Madrid: http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvicongresoaecca/cd/162a.pdf

Naciones Unidas. (agosto de 2024). *Turismo sostenible*. Obtenido de <https://sdgs.un.org/es/topics/sustainable->

- SUNAT. (2018). *Impuesto a la renta: Inafectaciones y Exoneraciones*. Obtenido de <http://www.sunat.gob.pe/legislacion/renta/ley/capiv.pdf>
- UNID. (julio de 2024). *Universidad Interamericana para el desarrollo*. Obtenido de [file:///C:/Users/Gilmer/Desktop/UNID%20Auditoria_administrativa%20\(William%201991\).pdf](file:///C:/Users/Gilmer/Desktop/UNID%20Auditoria_administrativa%20(William%201991).pdf)
- Vásquez, M., & Pinargote, N. (2018). *Auditoría de gestión: una herramienta de mejora continua*. Uleam. <https://munayi.uleam.edu.ec/wp-content/uploads/2019/02/auditoria-de-la-gestion.pdf> .
- Vega, W. (2019). *Ética profesional, desempeño laboral y percepción de la corrupción del personal operador de justicia de la ciudad del Cusco. (Tesis doctoral)*. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, Perú. https://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4423/253T20191092_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Wanden-Berghe, J. L., & Trigueros, J. A. (1996). Conflicto terminológico en auditoría y propuesta de clasificación. *Técnica Contable*, N° 48, pp. 327-342.
- Wittington, R., & Pany, K. (2005). *Principios de Auditoría*. Mc Graw-Hill Interamericana.
- Zauñy, N. (2018). *La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de los recursos humanos de las empresas de servicio de asistencia al viajero, periodo 2012-2014. (Tesis de maestría)*. Universidad San Martín de Porres, Perú.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

AUDITORIA DE GESTIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS AGENCIAS DE TURISMO EN MADRE DE DIOS, PERIODO 2018					
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS 1) ¿Cuál es la relación de los conocimientos preliminares de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018?</p> <p>2) ¿Cuál es la relación de la planificación de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018?</p> <p>3) ¿Cuál es la relación de la ejecución de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018?</p> <p>4) ¿Cuál es la relación de la comunicación de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cuál es la relación que existe entre la auditoria de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS 1) Determinar cuál es la relación que existe entre los conocimientos preliminares de la auditoria de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.</p> <p>2) Determinar cuál es la relación que existe entre la planificación de la auditoria de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.</p> <p>3) Determinar cuál es la relación que existe entre la ejecución de la auditoria de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.</p> <p>4) Determinar cuál es la relación que existe entre la comunicación de la auditoria de gestión y la rentabilidad de las Agencias de</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL La auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS 1) Los conocimientos preliminares de la auditoría de gestión se relacionan directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.</p> <p>2) La planificación de la auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.</p> <p>3) La ejecución de la auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.</p> <p>4) La comunicación de la auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad</p>	<p>Variable X: AUDITORÍA DE GESTIÓN</p> <p>Dimensiones e indicadores:</p> <p>1) Conocimiento preliminar Conoce los planes de la empresa Conoce los objetivos de la empresa Conoce las políticas de la empresa Conoce las funciones como directivo</p> <p>2) Planificación Evalúa el control interno Elabora los planes y programas Formula planes tácticos y operativos Cuantifica los planes mediante presupuesto. Planifica actividades de coordinación Planifica capacitaciones</p> <p>3) Ejecución de la auditoría Participa en las auditorías Prepara los documentos para las auditorias Considera los hallazgos de la auditoría Implementa las acciones correctivas</p> <p>4) Comunicación Comunica al personal sus funciones Comunica al personal sus responsabilidades Conoce la jerarquía de comunicaciones</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de investigación: No Experimental (correlacional de corte transversal)</p> <div style="text-align: center;"> <p style="margin-left: 100px;">M X ↗ ↘ r Y</p> </div> <p>M = Muestra X = Auditoría de gestión Y = Rentabilidad r = Coeficiente de correlación</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario tipo Likert</p> <p>Nunca: (1) Casi nunca: (2) A veces: (3) Casi siempre: (4) Siempre: (5)</p> <p>Técnicas de análisis de datos: Análisis descriptivo a través de tablas de frecuencia y gráficos estadísticos y análisis inferencial para las pruebas de hipótesis planteadas</p>

<p>Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018?</p> <p>5) ¿Cuál es la relación del seguimiento de la auditoria de gestión en la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018?</p>	<p>Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.</p> <p>5) Determinar cuál es la relación que existe entre el seguimiento de la auditoria de gestión y la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.</p>	<p>de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.</p> <p>5) El seguimiento de la auditoría de gestión se relaciona directamente con la rentabilidad de las Agencias de Turismo en Madre de Dios, periodo 2018.</p>	<p>Comunica los resultados de las auditorías Redacta los informes de la auditoría</p> <p>5) Seguimiento Considera las recomendaciones del auditor. Considera las responsabilidades de cada trabajador. Evalúa el desempeño del personal Evalúa las auditorías en las áreas de trabajo.</p> <p>Variable Y: RENTABILIDAD</p> <p>Dimensiones e indicadores</p> <p>1) Rentabilidad Económica Criterio de Valor Actual Neto Criterio del Ratio de beneficio/costo Criterio de la Tasa Interna de Retorno</p> <p>2) Rentabilidad Financiera Rentabilidad y utilidad Control efectivo Margen de utilidad Eficiencia del trabajador</p> <p>3) Rentabilidad sobre Ventas La eficiencia mejora la rentabilidad Los ingresos mejoran la calidad de servicio Un buena utilidad permite comparar con la rentabilidad bancaria</p>	<p>POBLACIÓN El presente estudio de investigación está conformado por 120 directivos de las Agencias de Turismo de Madre De Dios del año 2018.</p> <p>MUESTRA La muestra estará conformada por 92 directivos de las Agencias de Turismo de Madre de Dios del año 2018.</p> <p>MUESTREO Se utilizó el muestreo probabilístico aleatorio simple Cuya fórmula es la siguiente:</p> $n = \frac{Z^2 p(1-p)N}{E^2(N-1) + Z^2 p(1-p)}$	
--	---	--	--	--	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE AUDITORÍA DE GESTIÓN				
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala 1-5
<p>Auditoria de Gestión: “La auditoría de gestión es el examen que se realiza a una entidad con el propósito de evaluar el grado de eficiencia y eficacia con que se manejan los recursos disponibles y se logran los objetivos previstos por el Ente (Drucker, 1969).</p>	<p>La Auditoria de Gestión es primordial en una empresa, nos ayuda tomar decisiones oportunas. Mediante una buena gestión se asegura la existencia futura de la empresa y un buen resultado económico que favorece una buena utilidad tanto a la empresa como a los trabajadores</p>	X1. Conocimiento preliminar	1.1. Conoce los planes de la empresa 1.2. Conoce los objetivos de la empresa 1.3. Conoce las políticas de la empresa 1.4. Conoce las funciones como directivo	1 = Nunca, 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		X2. Planificación	2.1. Evalúa el control interno 2.2. Elabora los planes y programas 2.3. Formula planes tácticos y operativos 2.4. Cuantifica los planes mediante presupuesto. 2.5. Planifica actividades de coordinación 2.6. Planifica capacitaciones	
		X3. Ejecución	3.1. Participa en las auditorías 3.2. Prepara los documentos para las auditorias 3.3. Considera los hallazgos de la auditoría 3.4. Implementa las acciones correctivas	
		X4. Comunicación	4.1. Comunica al personal sus funciones 4.2. Comunica al personal sus responsabilidades 4.3. Conoce la jerarquía de comunicaciones 4.4. Comunica los resultados de las auditorías 4.5. Redacta los informes de la auditoría	
		X5. Seguimiento	5.1. Considera las recomendaciones del auditor. 5.2. Considera las responsabilidades de cada trabajador. 5.3. Evalúa el desempeño del personal 5.4. Evalúa las auditorías en las áreas de trabajo.	

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE RENTABILIDAD				
Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala 1-5
<p>“Constituye una forma de medición de los beneficios procedentes del resultado de las actividades ordinarias de las empresas, además, es considerada como una forma de medir la eficiencia en la administración de recursos”</p> <p>(Borja, Villa, & Armijos, 2022)</p>	<p>La Rentabilidad es la base fundamental para la existencia de una empresa en el mercado de negocios. Sin una buena rentabilidad el negocio quiebra. Para ellos es necesario evaluar en forma oportuna si el negocio generara una utilidad o no, caso contrario es mejor cerrar o el dinero que se iba a invertir se puede poner a una cuenta corriente y puede generar mejores dividendos.</p>	Y1. Rentabilidad Económica	1.1. Criterio de Valor Actual Neto 1.2. Criterio del Ratio de beneficio/costo 1.3. Criterio de la Tasa Interna de Retorno	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
		Y2. Rentabilidad Financiera	2.1. La rentabilidad y utilidad 2.2. Control efectivo 2.3. Margen de utilidad 2.4. Eficiencia del trabajador	
		Y3. Rentabilidad sobre ventas	3.1. La eficiencia mejora la rentabilidad 3.2. Los ingresos mejoran la calidad de servicio 3.3. Una buena utilidad permite comparar con la rentabilidad bancaria	

ANEXO 3: CUESTIONARIO AUDITORÍA DE GESTIÓN

Estimado directivo:

A continuación, encontrarás una serie de afirmaciones relacionadas con la investigación que estamos realizando para que señale con una X en la columna correspondiente a la respuesta con la cual se sienta más identificado. No medite mucho su respuesta. No hay respuestas buenas ni malas.

NOMBRE DE LA AGENCIA DE TURISMO	GÉNERO	
	MASCULINO	FEMENINO

DIMENSIÓN 1: CONOCIMIENTO PRELIMINAR		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	Conoce los planes de la empresa.					
2	Conoce los objetivos concretos de la empresa.					
3	Conoce las políticas de la empresa.					
4	Conoce sus funciones como directivo.					
DIMENSIÓN 2: PLANIFICACIÓN		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
5	Evalúa el control interno de la empresa.					
6	Elabora los planes y programas de la empresa.					
7	Formula planes tácticos y operativos.					
8	Cuantifica los planes mediante presupuestos.					
9	Planifica actividades de coordinación con el personal administrativo.					
10	Planifica capacitaciones para el personal.					
DIMENSIÓN 3: EJECUCIÓN		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	Participa en la ejecución de la auditoría.					
12	Prepara los documentos que se requieren para hacer auditorías en las áreas de la empresa.					
13	Considera que los hallazgos de la auditoría son evidencias para mejorar el trabajo en equipo.					

14	Considera necesario implementar las acciones correctivas después de la auditoría.					
DIMENSIÓN 4: COMUNICACIÓN		1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
15	Comunica al personal las funciones que le corresponde.					
16	Comunica al personal las responsabilidades que le compete.					
17	Conoce la jerarquía de comunicaciones.					
18	Comunica los resultados de las auditorías al personal de la empresa.					
19	Redacta los informes de la auditoría de gestión					
DIMENSIÓN 5: SEGUIMIENTO		1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
20	Considera pertinente las recomendaciones del auditor de gestión.					
21	Considera las responsabilidades de cada trabajador de la empresa.					
22	Evalúa el desempeño del personal de la empresa .					
23	Evalúa las auditorías realizadas en las diferentes áreas de trabajo.					

ANEXO 4: CUESTIONARIO RENTABILIDAD


Estimado directivo:

A continuación, encontrarás una serie de afirmaciones relacionadas con la investigación que estamos realizando para que señale con una X en la columna correspondiente a la respuesta con la cual se sienta más identificado. No medite mucho su respuesta. No hay respuestas buenas ni malas.

NOMBRE DE LA AGENCIA DE TURISMO	GÉNERO	
	MASCULINO	FEMENINO

DIMENSIÓN 1: RENTABILIDAD ECONÓMICA		1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
1	Conoce qué es el Valor Actual Neto					
2	Es necesario comparar el ratio de Beneficio / costo					
3	Conoce la utilidad del TIR (Tasa interna de Retorno)					
DIMENSIÓN 2: RENTABILIDAD FINANCIERA		1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
4	La Rentabilidad se relaciona con la Utilidad					
5	Es necesario el control efectivo en la empresa					
6	El margen de Utilidad de un 20% es el adecuado					
7	Es necesaria la Eficiencia en la labor de un trabajador frente a sus clientes					
DIMENSIÓN 3: RENTABILIDAD SOBRE VENTAS		1 Nunca	2 Casi nunca	3 A veces	4 Casi siempre	5 Siempre
8	Es necesaria la eficiencia para mejorar la rentabilidad sobre las ventas					
9	Los ingresos son necesarios para mejorar la calidad de servicio					
10	Una buena utilidad permite comparar con la rentabilidad bancaria					

ANEXO 5: FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 ESCUELA DE POSGRADO
 MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I.- ASPECTOS GENERALES

Título del trabajo de investigación **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS AGENCIAS DE TURISMO EN MADRE DE DIOS, PERIODO 2018.**

Nombre del instrumento **CUESTIONARIO DE AUDITORIA DE GESTION**

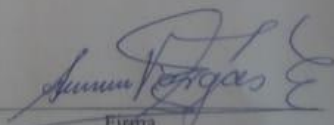
Investigadora: **Bach. LUZ ROCIO MACHICAO BUSTAMANTE**

CRITERIO	INDICADOR	CRITERIO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			00 a 20%	21 a 40%	41 a 60%	61 a 80%	81 a 100%
Forma	1. REDACCION	Los indicadores o ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			X		
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.			X		
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado el avance de la ciencia y tecnología.				X	
	5. SUPICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.			X		
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			X		
Estructura	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos, teóricos, científicos de la investigación educativa.			X		
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	
TOTAL							

II CALIFICACION FINAL DEL INSTRUMENTO Promedio: 75 %

Procede su aplicación

Debe corregirse



Firma

Mg. ATILIO VARGAS ELGUERA

DNI. 23877883

Teléfono. 974276753



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I.- ASPECTOS GENERALES

Título del trabajo de investigación AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS AGENCIAS DE TURISMO EN MADRE DE DIOS, PERIODO 2018.

Nombre del instrumento CUESTIONARIO DE RENTABILIDAD

Investigadora: Bach. LUZ ROCIO MACHICAO BUSTAMANTE

CRITERIO	INDICADOR	CRITERIO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			00 a 20%	21 a 40%	41 a 60%	61 a 80%	81 a 100%
Forma	1. REDACCION	Los indicadores o ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			X		
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.			X		
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado el avance de la ciencia y tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.			X		
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			X		
Estructura	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos, teóricos, científicos de la investigación educativa.			X		
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	
TOTAL							

II CALIFICACION FINAL DEL INSTRUMENTO

Promedio: 75 %

Procede su aplicación

Debe corregirse


 Firma
 Mg. ATILIO VARGAS ELEVEZA
 DNI. 23877883
 Teléfono. 974276753



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 ESCUELA DE POSGRADO
 MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I.- ASPECTOS GENERALES

Título del trabajo de investigación: **AUDITORIA DE GESTIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS AGENCIAS DE TURISMO EN MADRE DE DIOS, PERIODO 2018.**

Nombre del instrumento: **CUESTIONARIO DE AUDITORIA DE GESTION**

Investigadora: **Bach. LUZ ROCIO MACHICAO BUSTAMANTE**

CRITERIO	INDICADOR	CRITERIO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			00 a 20%	21 a 40%	41 a 60%	61 a 80%	81 a 100%
Forma	1. REDACCION	Los indicadores o ítems están redactados considerando los elementos necesarios					X
	2. CLARIDAD	Este formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado el avance de la ciencia y tecnología					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación					X
Estructura	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos, teóricos, científicos de la investigación educativa					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables					X
	10. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico					X
TOTAL							

II CALIFICACION FINAL DEL INSTRUMENTO

Promedio: 90 %

Procede su aplicación

Debe corregirse

AGENCIA DE ADUANA
MACROMAR S.A.
 J. Flores - R. Flores
 C.P.C. PORFIRIO FLORES U. L.
 CONTADOR GENERAL

Mg. _____

DNI. 06721591

Teléfono 945-317999



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 ESCUELA DE POSGRADO
 MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I.- ASPECTOS GENERALES

Título del trabajo de investigación AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS AGENCIAS DE TURISMO EN MADRE DE DIOS, PERIODO 2018.

Nombre del instrumento CUESTIONARIO DE RENTABILIDAD

Investigadora: Bach. LUZ ROCIO MACHICAO BUSTAMANTE

CRITERIO	INDICADOR	CRITERIO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			00 a 20%	21 a 40%	41 a 60%	61 a 80%	81 a 100%
Forma	1. REDACCION	Los indicadores o ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					X
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado el avance de la ciencia y tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos, teóricos, científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.					X
	10. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X
TOTAL							

II CALIFICACION FINAL DEL INSTRUMENTO

Promedio: 90%

Procede su aplicación

Debe corregirse

AGENCIA DE ADUANA
 MACROMAR S.A.

C.P.C. PORFIRIO FLORES LAZARUS
 CONTADOR GENERAL

Mg.

DNI.

Teléfono.

067 21531

945-31799



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I.- ASPECTOS GENERALES

Título del trabajo de investigación **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS AGENCIAS DE TURISMO EN MADRE DE DIOS, PERIODO 2018.**

Nombre del instrumento **CUESTIONARIO DE AUDITORIA DE GESTION**

Investigadora: Bach. **LUZ ROCIO MACHICAO BUSTAMANTE**

CRITERIO	INDICADOR	CRITERIO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			00 a 20%	21 a 40%	41 a 60%	61 a 80%	81 a 100%
Forma	1. REDACCION	Los indicadores o ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.					X
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado el avance de la ciencia y tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos, teóricos, científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	
TOTAL							

II CALIFICACION FINAL DEL INSTRUMENTO

Promedio: 80 %

Procede su aplicación

Debe corregirse

Gilmer Gomez Ferler

Firma

Dr. GILMER GOMEZ FERLER

DNI 08463880

Teléfono 99000 8183



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD MENCIÓN AUDITORÍA

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACION

I.- ASPECTOS GENERALES

Título del trabajo de investigación **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS AGENCIAS DE TURISMO EN MADRE DE DIOS, PERIODO 2018.**

Nombre del instrumento **CUESTIONARIO DE RENTABILIDAD**

Investigadora: Bach. **LUZ ROCIO MACHICAO BUSTAMANTE**

CRITERIO	INDICADOR	CRITERIO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
			00 a 20%	21 a 40%	41 a 60%	61 a 80%	81 a 100%
Forma	1. REDACCION	Los indicadores o ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.					X
	3. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado el avance de la ciencia y tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACION	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos, teóricos, científicos de la investigación educativa.				X	
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.				X	
	10. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	
TOTAL							

II CALIFICACION FINAL DEL INSTRUMENTO

Promedio: 80 %

Procede su aplicación

Debe corregirse

Gilmer Gomez Ferrer

Firma

Dr. GILMER GOMEZ FERRER

DNI 08463880

Teléfono 99000 8183

ANEXO 6: SOLICITUD DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS

Cusco, 09 de diciembre del 2019

Señora
Lady Giovanna Ventura Yucra
Gerente General de Manu Tambopata Travel SAC
Madre de Dios

ASUNTO: Solicito autorización para la aplicación de instrumento de investigación de posgrado


De mi mayor consideración

Es grato saludarlo y al mismo tiempo comunicarle que habiendo realizado mis estudios de Maestría en Contabilidad, Mención Auditoría en la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, en la fecha vengo realizando mi trabajo de investigación titulado **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS AGENCIAS DE TURISMO EN MADRE DE DIOS, PERIODO 2018.**

En tal sentido, solicito a Ud. Se sirva autorizar la aplicación de los instrumentos de investigación con la finalidad de procesar y analizar los resultados de dicho trabajo. Así mismo solicito una constancia para efectos de trámite en la universidad.

Agradezco de antemano su gentil atención y aprovecho la oportunidad para reiterarle los sentimientos de mi mayor estima personal.

Atentamente


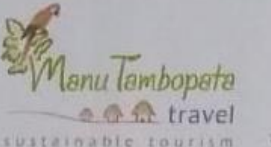


LUZ ROCÍO MACHICAO BUSTAMANTE

DNI: 23933452

Manu Tambopata
travel
sustainable tourism
RECIBIDO
FECHA: 12 / 12 / 20 19

ANEXO 7: CONSTANCIA DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS



CONSTANCIA


Quien suscribe la presente, Señora **LADY GIOVANNA VENTURA YUCRA**, identificado con DNI N° 43125704 en mi calidad de Gerente General de Manu Tambopata Travel SAC con RUC 20491139197 con domicilio en Jr. 28 de Julio Nro. 748 interior 4 Tambopata, Madre de Dios.

HAGO CONSTAR QUE:

La señorita **LUZ ROCÍO MACHICAO BUSTAMANTE** identificado con DNI N° 23933452 egresada de la Maestría en Contabilidad Mención Auditoría de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, realizó la aplicación de los instrumentos de investigación, previa solicitud y autorización para su tesis titulada **AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RENTABILIDAD EN LAS AGENCIAS DE TURISMO EN MADRE DE DIOS, PERIODO 2018.**

Se expide la presente constancia a solicitud escrita de la interesada para los fines crea conveniente.

Madre de Dios, 16 de diciembre de 2019


Lady G. Ventura Yucra
GERENTE

Lady Giovanna Ventura Yucra
Gerente General de Manu Tambopata Travel SAC
Tambopata-Madre de Dios