

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LOS PROCESOS
ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA ROSA HATSUE
SHIMABUKURO SHIMABUKURO S.A.C., CERCADO
DE LIMA, 2021.**

PARA OPTAR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO

AUTOR:

ENCISO VILELA, ANDREA ALEXANDRA

ORCID:0000-0002-9951-7899

ASESOR:

Dr. NUÑEZ VARA, FERNANDO

ORCID:0000-0003-4054-9674

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

LIMA, PERÚ

JULIO – 2021

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios por no permitirme desistir, por ser mi enfoque y por darme salud para poder cumplir con mis objetivos.

A mis padres Jorge y Vicky, por siempre apoyarme y sacrificarse por mis hermanos y por mí, gracias a ustedes nosotros tenemos una educación universitaria para afrontar la vida y poco a poco devolverles todo el apoyo brindado.

A mis hermanos Jorge y Manuel, por su cariño y apoyo incondicional, por ser mis compañeros de aventuras y estar conmigo en todo momento celebrando cada logro.

A Oscar, por ser mi compañero de vida durante todos estos años y por empujarme cada día a estar más cerca de esta meta.

A toda mi familia en general por sus oraciones, palabras de apoyo y consejos brindados en todo mi camino.

Agradecimiento

Un sincero agradecimiento a los profesores por todo el aprendizaje brindado y la Universidad Peruana de las Américas por la acogida durante estos años de carrera.

De igual manera, agradecer a la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC por la estabilidad económica que me ofrecen hasta el día de hoy, orgullosa de trabajar con ustedes y por formar parte maravilloso equipo de trabajo.

A mis padres, por ser mi pilar fundamental siempre y por lo antes mencionado.

Finalmente, quiero hacer un agradecimiento especial al asesor de la tesis Dr. Fernando Núñez por su apoyo profesional e incondicional en esta meta.

Resumen

El actual trabajo metodológico denominado revisión de Gestión y su repercusión en los mecanismos administrativos de la entidad empresarial Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C.- radicado en Lima 2021, posee como fin principal demostrar el alcance de los procesos encargados de la gestión en Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C.

El diseño de investigación a detallar nivel básico de tipo correlacional con un enfoque cuantitativo. Para definir la población se hizo un enfoque de 26 individuos que representan la totalidad de los empleados actualmente, siendo ellos responsables de los aspectos administrativos y operativos de la empresa medidas mediante cuestionarios según escala de Likert.

Los resultados obtenidos indicaron que los datos no tenían una Distribución Normal, por lo que realizamos la correlación Rho de Spearman donde se obtuvo como resultado que la Auditoría de Gestión está relacionada con Procesos Administrativos en un .030, indicando que tiene una relación positiva moderada.

Palabras claves: Auditoría de gestión y Proceso Administrativos.

Abstract

The present investigation paper title Management Checking and its impact on the administrative development of the organization Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C. - Cercado De Lima 2021, aims to point out the veracity of the administrative processes in Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C.

The research design to detail basic level of correlational type with a quantitative approach. To define the population, an approach was made of 26 individuals who represent the totality of the current employees, being they responsible for the administrative and operational aspects of the company measured by questionnaires according to the Likert scale.

The results obtained indicated that the data did not have a Normal Distribution, so we performed the Spearman Rho correlation where it was obtained as a result that the Management Audit is related to Administrative Processes in a .030, indicating that it has a medium positive relationship.

Keywords: Management Audit and Administrative Process.

Tabla de Contenidos

<i>Dedicatoria</i>	<i>iii</i>
<i>Agradecimiento</i>	<i>iv</i>
<i>Resumen</i>	<i>v</i>
<i>Abstract</i>	<i>vi</i>
<i>Tabla de Contenidos</i>	<i>vii</i>
<i>Lista de Tablas</i>	<i>ix</i>
<i>Lista de Figuras</i>	<i>xii</i>
<i>Introducción</i>	<i>1</i>
<i>Capítulo I: Problema de Investigación</i>	<i>3</i>
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	<i>3</i>
1.2. Planteamiento del Problema	<i>5</i>
1.2.1. Problema General	<i>5</i>
1.2.2. Problemas Específicos	<i>5</i>
1.3. Objetivos	<i>6</i>
1.3.1. Objetivo General	<i>6</i>
1.3.2. Objetivos Específicos	<i>6</i>
1.4. Justificación e Importancia de la investigación	<i>6</i>
1.5. Limitaciones de Investigación	<i>7</i>
<i>Capítulo II: Marco Teórico</i>	<i>8</i>
2.1. Antecedentes de la Investigación	<i>8</i>
2.1.1. Internacionales	<i>8</i>
2.1.2. Nacionales	<i>10</i>
2.2. Bases Teóricas	<i>14</i>
2.2.1. Auditoría de Gestión	<i>14</i>
2.2.2. Procesos Administrativos	<i>24</i>
2.3. Definición de Términos	<i>33</i>

Capítulo III: Metodología de la Investigación	39
3.1. Enfoque de la Investigación	39
3.2. Variables	40
3.2.1 Operacionalización de las variables	40
3.3. Hipótesis	43
3.3.1. Hipótesis general	43
3.3.2. Hipótesis específicas	43
3.4. Tipo de Investigación	43
3.5. Diseño de la Investigación	44
3.6.1. Población	44
3.6.2. Muestra	45
3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos	45
Capítulo IV: Resultados	49
4.1. Análisis de Resultados	49
4.1.1. Análisis descriptivo	49
4.1.2. Análisis deductivo	119
4.2. Discusión	125
Conclusiones	130
Recomendaciones	131
Referencias Bibliográficas	132
Apéndices	139

Lista de Tablas

Tabla 1: <i>Operacionalización de la variable independiente_</i>	4
1 Tabla 2: <i>Operacionalización de la variable dependiente_</i>	4
2 Tabla 3: <i>División de la población_</i>	4
5 Tabla 4: <i>Ficha Técnica de Auditoría de Gestión_</i>	4
6 Tabla 5: <i>Ficha Técnica de Procesos Administrativos_</i>	4
6 Tabla 6: <i>Validación de instrumento por expertos según criterios_</i>	4
7 Tabla 7: <i>Confiabilidad del instrumento – Auditoría de Gestión_</i>	4
8 Tabla 8: <i>Confiabilidad del instrumento – Procesos Administrativos_</i>	4
8 Tabla 9: <i>Frecuencia de Edades_</i>	4
9 Tabla 10: <i>Ítem N°1 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión_</i>	5
0 Tabla 11: <i>Ítem N°2 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión_</i>	5
1 Tabla 12: <i>Ítem N°3 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión_</i>	5
2 Tabla 13: <i>Ítem N°4 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión_</i>	5
3 Tabla 14: <i>Ítem N°5 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión_</i>	5
4 Tabla 15: <i>Ítem N°6 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión_</i>	5
5 Tabla 16: <i>Ítem N°7 en la dimensión Tipos de enfoque de Auditoría de Gestión basada en riesgos_</i>	5
6 Tabla 17: <i>Ítem N°8 en la dimensión Tipos de enfoque de Auditoría de Gestión basada en riesgos_</i>	5
7 Tabla 18: <i>Ítem N°9 en la dimensión Tipos de enfoque de Auditoría de Gestión basada en riesgos_</i>	5
8 Tabla 19: <i>Ítem N°10 en la dimensión Tipos de enfoque de Auditoría de Gestión basada en riesgos_</i>	5
9 Tabla 20: <i>Ítem N°11 en la dimensión Tipos de enfoque de Auditoría de Gestión basada en riesgos_</i>	6

0 Tabla 21: <i>Ítem N°12 en la dimensión Tipos de enfoque de Auditoría de Gestión basada en riesgos_</i>	6
1 Tabla 22: <i>Ítem N°13 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión_</i>	6
2 Tabla 23: <i>Ítem N°14 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión_</i>	6
3 Tabla 24: <i>Ítem N°15 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión_</i>	6
4 Tabla 25: <i>Ítem N°16 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión_</i>	6
5 Tabla 26: <i>Ítem N°17 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión_</i>	6
6 Tabla 27: <i>Ítem N°18 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión_</i>	6
7 Tabla 28: <i>Ítem N°19 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión_</i>	6
8 Tabla 29: <i>Ítem N°20 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión_</i>	6
9 Tabla 30: <i>Ítem N°21 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión_</i>	7
0 Tabla 31: <i>Ítem N°22 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión_</i>	7
1 Tabla 32: <i>Ítem N°23 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión_</i>	7
2 Tabla 33: <i>Ítem N°1 en la dimensión Planeación_73</i>	7

Tabla 34: <i>Ítem N°2 en la dimensión Planeación</i>	74
Tabla 35: <i>Ítem N°3 en la dimensión Planeación</i>	75
Tabla 36: <i>Ítem N°4 en la dimensión Planeación</i>	76
Tabla 37: <i>Ítem N°5 en la dimensión Planeación</i>	77
Tabla 38: <i>Ítem N°6 en la dimensión Planeación</i>	78
Tabla 39: <i>Ítem N°7 en la dimensión Planeación</i>	79
Tabla 40: <i>Ítem N°8 en la dimensión Planeación</i>	80
Tabla 41: <i>Ítem N°9 en la dimensión Planeación</i>	81
Tabla 42: <i>Ítem N°10 en la dimensión Planeación</i>	82
Tabla 43: <i>Ítem N°11 en la dimensión Planeación</i>	83
Tabla 44: <i>Ítem N°12 en la dimensión Planeación</i>	84
Tabla 45: <i>Ítem N°13 en la dimensión Planeación</i>	85
Tabla 46: <i>Ítem N°14 en la dimensión Planeación</i>	86
Tabla 47: <i>Ítem N°15 en la dimensión Planeación</i>	87
Tabla 48: <i>Ítem N°16 en la dimensión Organización</i>	88
Tabla 49: <i>Ítem N°17 en la dimensión Organización</i>	89
Tabla 50: <i>Ítem N°18 en la dimensión Organización</i>	90
Tabla 51: <i>Ítem N°19 en la dimensión Organización</i>	91
Tabla 52: <i>Ítem N°20 en la dimensión Organización</i>	92
Tabla 53: <i>Ítem N° 21 en la dimensión Dirección</i>	93
Tabla 54: <i>Ítem N° 22 en la dimensión Dirección</i>	94
Tabla 55: <i>Ítem N° 23 en la dimensión Dirección</i>	95
Tabla 56: <i>Ítem N° 24 en la dimensión Dirección</i>	96

Tabla 57: <i>Ítem N° 25 en la dimensión Dirección</i> _____									97
Tabla 58: <i>Ítem N° 26 en la dimensión Dirección</i> _____									98
Tabla 59: <i>Ítem N° 27 en la dimensión Dirección</i> _____									99
Tabla 60:	<i>Ítem</i>	<i>N°</i>	<i>28</i>	<i>en</i>	<i>la</i>	<i>dimensión</i>	<i>Dirección</i>		10
0	Tabla 61:	<i>Ítem</i>	<i>N°</i>	<i>29</i>	<i>en</i>	<i>la</i>	<i>dimensión</i>	<i>Dirección</i>	10
1	Tabla 62:	<i>Ítem</i>	<i>N°</i>	<i>30</i>	<i>en</i>	<i>la</i>	<i>dimensión</i>	<i>Dirección</i>	10
2	Tabla 63:	<i>Ítem</i>	<i>N°</i>	<i>31</i>	<i>en</i>	<i>la</i>	<i>dimensión</i>	<i>Dirección</i>	10
3									
Tabla 64: <i>Ítem N° 32 en la dimensión Control</i> _____									104
Tabla 65: <i>Ítem N° 33 en la dimensión Control</i> _____									105
Tabla 66: <i>Ítem N° 34 en la dimensión Control</i> _____									106
Tabla 67: <i>Ítem N° 35 en la dimensión Control</i> _____									107
Tabla 68: <i>Ítem N° 36 en la dimensión Control</i> _____									108
Tabla 69: <i>Ítem N° 37 en la dimensión Control</i> _____									109
Tabla 70: <i>Ítem N° 38 en la dimensión Control</i> _____									110
Tabla 71: <i>Ítem N° 39 en la dimensión Control</i> _____									111
Tabla 72: <i>Ítem N° 40 en la dimensión Control</i> _____									112
Tabla 73: <i>Ítem N° 41 en la dimensión Control</i> _____									113

Tabla 74: <i>Ítem N° 42 en la dimensión Control_</i>	11
<hr/>	
4 Tabla 75: <i>Ítem N° 43 en la dimensión Control_</i>	11
<hr/>	
5 Tabla 76: <i>Ítem N° 44 en la dimensión Control_</i>	11
<hr/>	
6 Tabla 77: <i>Ítem N° 45 en la dimensión Control_</i>	11
<hr/>	
7 Tabla 78: <i>Ítem N° 46 en la dimensión Control_</i>	11
<hr/>	
8 Tabla 79: <i>Prueba de normalidad_</i>	11
<hr/>	
9 Tabla 80: <i>Prueba de Correlación Rho de Spearman, Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos_</i>	12
<hr/>	
0 Tabla 81: <i>Prueba de Correlación Rho de Spearman, dimensión Técnicas de Auditoría de gestión y Procesos Administrativos_</i>	12
<hr/>	
1 Tabla 82: <i>Prueba de Correlación Rho de Spearman, dimensión Tipos de Enfoque de la Auditoría basada en riesgos y Procesos Administrativos_</i>	12
<hr/>	
2 Tabla 83: <i>Prueba de Correlación Rho de Spearman, dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos_</i>	12
<hr/>	
3 Tabla 84: <i>Prueba de Correlación Rho de Spearman, dimensión Características de la Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos_</i>	12
<hr/>	
4	

Lista de Figuras

Figura 1: <i>Fases del proceso administrativo_</i>	2
7 Figura 2: <i>Proceso cuantitativo_</i>	3
9 Figura 3: <i>Diagrama para el diseño de investigación No experimental, correlación de corte transversal_</i>	4
4 Figura 4: <i>Ítem N°1 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión_</i>	5
0 Figura 5: <i>Ítem N°2 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión_</i>	5
1 Figura 6: <i>Ítem N°3 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión_</i>	5
2 Figura 7: <i>Ítem N°4 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión_</i>	5
3 Figura 8: <i>Ítem N°5 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión_</i>	5
4 Figura 9: <i>Ítem N°6 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión_</i>	5
5 Figura 10: <i>Ítem N°7 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos_</i>	5
6 Figura 11: <i>Ítem N°8 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos_</i>	5
7 Figura 12: <i>Ítem N°9 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos_</i>	5
8 Figura 13: <i>Ítem N°10 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos_</i>	5
9 Figura 14: <i>Ítem N°11 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos_</i>	6
0 Figura 15: <i>Ítem N°12 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos_</i>	6
1 Figura 16: <i>Ítem N°13 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión_</i>	6
2 Figura 17: <i>Ítem N°14 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión_</i>	6
3 Figura 18: <i>Ítem N°15 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión_</i>	6
4 Figura 19: <i>Ítem N°16 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión_</i>	6

5	Figura 20: <i>Ítem N°17 en la dimensión Alcance de la Características de Gestión_</i>	6
6	Figura 21: <i>Ítem N°18 en la dimensión Alcance de la Características de Gestión_</i>	6
7	Figura 22: <i>Ítem N°19 en la dimensión Alcance de la Características de Gestión_</i>	6
8	Figura 23: <i>Ítem N°20 en la dimensión Alcance de la Características de Gestión_</i>	6
9	Figura 24: <i>Ítem N°21 en la dimensión Alcance de la Características de Gestión_</i>	7
0	Figura 25: <i>Ítem N°22 en la dimensión Alcance de la Características de Gestión_</i>	7
1	Figura 26: <i>Ítem N°23 en la dimensión Alcance de la Características de Gestión_</i>	7
2	Figura 27: <i>Ítem N°1 en la dimensión Planeación_</i>	7
3	Figura 28: <i>Ítem N°2 en la dimensión Planeación_</i>	7
4	Figura 29: <i>Ítem N°3 en la dimensión Planeación_</i>	7
5	Figura 30: <i>Ítem N°4 en la dimensión Planeación_</i>	7
6	Figura 31: <i>Ítem N°5 en la dimensión Planeación_</i>	7
7	Figura 32: <i>Ítem N°6 en la dimensión Planeación_</i>	7
8		8

Figura 33:	<i>Ítem N°7 en la dimensión Planeación</i>	79
Figura 34:	<i>Ítem N°8 en la dimensión Planeación</i>	80
Figura 35:	<i>Ítem N°9 en la dimensión Planeación</i>	81
Figura 36:	<i>Ítem N°10 en la dimensión Planeación</i>	82
Figura 37:	<i>Ítem N°11 en la dimensión Planeación</i>	83
Figura 38:	<i>Ítem N°12 en la dimensión Planeación</i>	84
Figura 39:	<i>Ítem N°13 en la dimensión Planeación</i>	85
Figura 40:	<i>Ítem N°14 en la dimensión Planeación</i>	86
Figura 41:	<i>Ítem N°15 en la dimensión Planeación</i>	87
Figura 42:	<i>Ítem N°16 en la dimensión Organización</i>	88
Figura 43:	<i>Ítem N°17 en la dimensión Organización</i>	89
Figura 44:	<i>Ítem N°18 en la dimensión Organización</i>	90
Figura 45:	<i>Ítem N°19 en la dimensión Organización</i>	91
Figura 46:	<i>Ítem N°20 en la dimensión Dirección</i>	92
Figura 47:	<i>Ítem N°21 en la dimensión Dirección</i>	93
Figura 48:	<i>Ítem N°22 en la dimensión Dirección</i>	94
Figura 49:	<i>Ítem N°23 en la dimensión Dirección</i>	95
Figura 50:	<i>Ítem N°24 en la dimensión Dirección</i>	96
Figura 51:	<i>Ítem N°25 en la dimensión Dirección</i>	97
Figura 52:	<i>Ítem N°26 en la dimensión Dirección</i>	98
Figura 53:	<i>Ítem N°27 en la dimensión Dirección</i>	99
Figura 54:	<i>Ítem N°28 en la dimensión Dirección</i>	100
Figura 55:	<i>Ítem N°29 en la dimensión Dirección</i>	100

1	Figura 56:	<i>Ítem N°30 en la dimensión</i>	<i>Dirección</i>	10
2	Figura 57:	<i>Ítem N°31 en la dimensión</i>	<i>Dirección</i>	10
3	Figura 58:	<i>Ítem N°32 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	10
4	Figura 59:	<i>Ítem N°33 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	10
5	Figura 60:	<i>Ítem N°34 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	10
6	Figura 61:	<i>Ítem N°35 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	10
7	Figura 62:	<i>Ítem N°36 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	10
8	Figura 63:	<i>Ítem N°37 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	10
9	Figura 64:	<i>Ítem N°38 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	11
0	Figura 65:	<i>Ítem N°39 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	111
	Figura 66:	<i>Ítem N°40 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	112
	Figura 67:	<i>Ítem N°41 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	113
	Figura 68:	<i>Ítem N°42 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	114
	Figura 69:	<i>Ítem N°43 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	115
	Figura 70:	<i>Ítem N°44 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	116
	Figura 71:	<i>Ítem N°45 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	117
	Figura 72:	<i>Ítem N°46 en la dimensión</i>	<i>Control</i>	118

Introducción

Actualmente muchas empresas presentan una deficiente gestión siendo irrelevante el tamaño de la misma pudiendo ser pequeña, mediana y grande empresa debido a que no se toma como instrumento fundamental un buen desarrollo organizacional del personal. Siendo la auditoria de gestión un punto clave para que la empresa adapte sus recursos físicos y humanos a todos los elementos de una organización. Se plantean indicaciones para la base de una buena gestión administrativa con la finalidad de disminuir costos y aumentar utilidades aprovechando los recursos humanos y materiales.

La afectación que ha derivado de este proyecto directamente a un plan de estimación estructural y un global de métodos seleccionados por la entidad ha ocasionado en salvaguardar sus elementos de valor, verificar la precisión y veracidad de la data informativa y administrativa al igual que para promover el correcto empleo de éstos en las operaciones para impulsar la observación de las normas y lograr el seguimiento de las metas y logros programados.

Conceptualizando la Auditoria de Gestión como aquella prueba que se ejecuta a una organización de manera intencional para evaluar la correcta organización de recursos se determinó como puntos finales que la verificación de gestión solidifica a los procesos administrativos.

La presente investigación comprende:

Capítulo I.- Habiéndose desarrollado el planteamiento del problema de investigación a través de un análisis detallado, exposición de los problemas específicos, los objetivos

perseguidos, la justificación y trascendencia para la ejecución; por último, las restricciones encontradas en el proceso.

Capitulo II.- Explicación sobre los antecedentes existentes nacionales e internacionales, seguido de los fundamentos teóricos para cada una de las variables manejadas y una definición de los términos básicos que empleados en esta investigación.

Capitulo III.- Presentación del marco metodológico bajo el cual la investigación ha sido realizada, así como la operacionalización de variable, tipo de estudio, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV.- Resultados de los análisis presentados en el estudio, lo cual da una respuesta concisa a los objetivos antes planteados, seguido por la discusión haciendo un comparativo con investigaciones antes desarrolladas.

Finalmente, se presentan las conclusiones obtenidas en la investigación de acuerdo con cada objetivo planteado, continuando con las recomendaciones a fin de mejorar los inconvenientes observados durante la investigación y concluyendo con las referencias y anexos que evidencian la confiabilidad de los datos presentados en el estudio.

Capítulo I: Problema de Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

La administración en la gerencia de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C. tiene una compleja estructura para el cumplimiento de sus funciones en problemas en la asignación, desempeño, contratación y gestión general.

El gerente general que dispone a un jefe para ser el encargado de la gestión administrativa en cada área, las cuales tienen la obligación de rendir cuentas de forma eficaz en todos los aspectos involucrados que conlleva la gestión necesitan saber si los recursos humanos que administran son importantes para gestionar la empresa correctamente y cumplir con los requisitos y el propósito de lograr los principales componentes de la auditoría que son eficiencia, eficacia, economía y administración.

Los inconvenientes que se muestran son la mala organización, la estructura organizativa desactualizada que termina con la duplicación de funciones, falta de manuales organizacionales, inexistencia de departamento de auditoría por lo que existe la carencia de asesoría y consultoría.

Para prevenir los inconvenientes que continúan presentándose y preservar la responsabilidad de gestión, se tiene que definir, conservar y evaluar constantemente el conjunto de control a lo interno como base para la revisión por la dirección y evaluación de evidencias para brindar resultados para determinar el cumplimiento de funciones, perfeccionamiento e idoneidad que disponen los procesos administrativos.

La auditoría de Gestión se define como una prueba objetiva, estructurada y legal de pruebas que es ejercido para otorgar un feedback independiente relacionado al desempeño

de una gestión, idea o proyecto, con un acercamiento de mejora de la calidad, eficiencia y buen uso de recursos.

Las verificaciones de la auditoría de gestión cotejan las prácticas administrativas donde usualmente existe carencia de principios de gestión verificables, que estén codificados, en cambio son basados en acciones normales de beneficio; los criterios de examinación de la gestión deben esquematizarse para los casos especiales y puede prolongarse a casos parecidos; las sugerencias deben ser completas y detalladas al régimen fiscalizados, evaluando las razones de los fallos y sus derivaciones.

Las mencionadas revisiones se fundamentan en procesos analíticos, parecidos a una verificación de estipulaciones, ejecución y seguimiento de la regla fundamentado en el análisis de las actividades desarrolladas, la realización de metas y aspiraciones, y el resto de los aspectos vinculados con el proceso de examinación de la gerencia de la entidad.

La empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C. identificada con RUC 20538529550, comenzó actividades desde el 24/11/2012 ubicado en Av. Argentina 1877 Z.I. Industrial Conde Lima-Lima-Lima, teniendo como Gerente General a Miguel Humberto Chang Ames identificado con DNI 06258039, que tiene como actividad económica 9329 Otras Actividades de Esparcimiento y Recreativas N.C.P. Por el bien de la empresa, una alternativa de mejora sería llevar una auditoría de Gestión para la lograr como finalidad hacer una prueba objetiva, estructurada y profesional de relevancias que al ser aplicado proporcione una confirmación separada del resto sobre el desarrollo de la gestión continua en la línea temporal, aportando de manera efectiva y oportuna a visualizar, interpretar, evaluar, manejar, comunicar, y chequear los mecanismos en los procesos de gestión.

Por lo previamente expuesto, se estipula que la auditoría nace ante la necesidad de revisar y cuantificar el progreso de la entidad en un trayecto de tiempo fijo con el fin de hallar un mejor desarrollo y productividad.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera se relaciona la Auditoria de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

¿De qué manera se relaciona las técnicas de Auditoria de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021?

¿De qué manera se relaciona los tipos de enfoque de la Auditoria basada en riesgos y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021?

¿De qué manera se relaciona el alcance de la Auditoria de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021?

¿De qué manera se relaciona las características de la Auditoria de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la Auditoría de Gestión y los procesos administrativos de la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación entre las técnicas de Auditoría de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.

Determinar la relación entre los tipos de enfoque de la Auditoría basada en riesgos y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.

Determinar la relación entre el alcance de la Auditoría de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.

Determinar la relación entre las características de la Auditoría de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.

1.4. Justificación e Importancia de la investigación

El resultado de la investigación servirá para determinar el proceso de Auditoría de gestión y los procesos administrativos, el punto clave de la realización es para incrementar la rentabilidad, permitiendo que la empresa reconozca sus desventajas competitivas y establezca riesgos potenciales para entender, evaluar, identificar y corregir las deficiencias y

utilizarlas como técnicas o herramientas de auditoría para la toma de decisiones adoptando estándares adecuados que se conviertan en oportunidad de dirección y para promover el desarrollo, fortalecimiento y estabilidad empresarial.

Con la finalidad de brindar una visión completamente diferente e implementar herramientas de auditoría de gestión en todas las áreas para detectar errores y posibles robos por parte de los empleados u personas ajenas a la empresa, para así obtener nuevos planes en la organización y disponer adecuadamente de los recursos humanos, materiales y tecnológicos adecuados para su desarrollo, enfocados en situaciones propias de la compañía para mejorar las falencias en el proceso administrativo de cada área de la empresa.

1.5. Limitaciones de Investigación

Las limitantes que se presentan son de tipo alcance porque se limita a la Auditoría de Gestión que será aplicada en la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC situada en el Cercado de Lima basada en el año 2021, por lo cual solo se recogen datos en base a ese tiempo, asimismo una limitación importante es la pandemia Covid-19 que estamos atravesando debido a que restringe una profunda recolección de datos.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Internacionales

Cárcamo y Hoyer (2018) señaló en la presente investigación que tuvo como objetivo general: Auditar el proceso administrativo y financieros bajo NIAS y NIIF para pymes en la compañía de transportes colectivos del oriente S.A. La hipótesis general planteada fue: Las consecuencias que puede tener la Compañía Cotranscolor S.A al no contar con una eficiente Auditoría Interna en el sector administrativo y financiero, que entregue documentos elementales sobre las ocupaciones en general de la empresa tienen la posibilidad de ser: Disminución de las ventas del periodo, Pérdida de consumidores representando para la empresa un óptimo potencial económico, variación en la estructura de la empresa en el área administrativa como financiera, Altercados del personal laboral con sus dirigentes. Referente a la metodología, tenemos que es una investigación documental; se consideró como muestra a 3 empleados y 3 miembros de la del comité directivo de la Compañía de transportes colectivos del oriente S.A. Para el procesamiento de datos se utilizó la técnica de la entrevista y como instrumento el cuestionario; los resultados de investigación fueron por medio de ratios financieros donde se llegó a la conclusión que: La compañía en general cumple con la normatividad vigente para pymes en materia financiera con corte a 31 de diciembre de 2016, sin embargo el proceso administrativo es más débil en cuanto al control interno debido a que tiene varias falencias respecto al cumplimiento de varias reglas, es decir, pese a que sus estados financieros generalmente cumple con la normatividad vigente para pymes, ciertos procesos administrativo hacen que no se dé cumplimiento en su mayoría con las reglas establecidas como el conveniente funcionamiento y control de la propiedad, planta y equipo,

además las cuentas por cobrar no permanecen bien clasificadas como lo dice la norma, esto provoca que no se viable consumir con el 100% según lo predeterminado por la ley.

Morán y Yuquilema (2018) mencionó en la presente investigación que tuvo como objetivo general: Desarrollar una iniciativa de mejoras de los procesos administrativos del Centro de especialidades “Nueva Generación” en la ciudad de Guayaquil. Referente a la metodología, tenemos que es una investigación descriptiva; con un método deductivo-inductivo-descriptivo-analítico. Se considero como muestra a 219 pacientes que acudieron al centro médico. Para el procesamiento de datos se usó la técnica de la encuesta y la entrevista; los resultados de investigación se concluyeron: Los retrasos presentados en los procesos administrativos del centro médico de especialidades causa inconformidad en los usuarios o pacientes del mismo. La gran parte de usuarios se hallan insatisfechos por la demora en el proceso de asignación de turnos, averiguación de historias clínicas y por la atención por parte de los doctores tratantes. Los primordiales hallazgos demostrados en la investigación se pudieron evidenciar que los consumidores no se hallan plenamente satisfechos con el servicio brindado debido al retraso en el agendamiento de citas y la generación de los turnos, los individuos o usuarios, si se hallan interesados en volver y recomendar el servicio brindado por el centro médico pero debido a los retrasos y problemáticas presentadas en el proceso administrativo.

Cedeño (2018) señaló la presente investigación que tuvo como objetivo general: Decidir si la auditoria de gestión incide en la eficiencia, eficacia y calidad del proceso administrativo en la cooperativa en transporte de taxis “Sultana del café”. La hipótesis general planteada fue: Establecer de qué manera incide los niveles de eficiencia, eficacia y calidad y fortalecer la gestión del proceso administrativo de la cooperativa en transporte de

taxis. En cuanto a la metodología, tenemos que es una investigación descriptiva-de campo-bibliográfica con un método inductivo-deductivo-estadístico. Se considero como muestra a 10 trabajadores de la cooperativa en Transporte De Taxis. Para el procesamiento de datos se utilizó la técnica de la encuesta y los resultados de investigación se concluyó que: La auditoría de gestión a la cooperativa en transporte de taxis situado en el cantón de Jipijapa, el lapso comprendido del 01 de Enero al 31 de Diciembre del 2017, se hizo implantar las próximas conclusiones: La cooperativa no cuenta con una composición organizacional correcta que posibilita el adecuado desempeño de las actividades a desarrollarse dentro de misma, lo cual perjudica el buen nombre generando escasa credibilidad frente a los usuarios y socios; la carencia de un código de ética y conducta en la cooperativa no posibilita el cumplimiento conveniente de las reglas y estatutos establecidos en la empresa, la cual provoca que logren existir conflictos laborales; en la cooperativa no existe ningún tipo de estabilidad que salvaguarde los bienes que tiene la organización, en caso de riesgos que solo logren dañar económicamente a la entidad; y la entidad no cuenta con análisis interno y externo, así como la tarea y perspectiva definidos, la cual obstruye la metas y fines propuestos para el desarrollo a futuro de la organización.

2.1.2. Nacionales

Luna (2020) señaló la presente investigación que tuvo como objetivo general: Determinar si la auditoría de gestión demuestra el cumplimiento de los principios de la economía, la eficacia y la eficiencia en la Asociación Corazón de la Amazonía, 2019. La hipótesis general planteada fue: La percepción de los resultados de la auditoría de gestión difiere en relación a las características de los trabajadores de la ONG. En cuanto a la metodología, tenemos que es una investigación cuantitativo básico; cuyo diseño no

experimental transversal de tipo descriptivo. Se considero como muestra a 20 trabajadores de los cuales 10 son personal administrativo, 8 prestadores de servicio y 2 docentes de la ONG. Para el procesamiento de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario; los resultados de investigación se realizaron la prueba de Normalidad Shapiro-Wilk: En la dimensión de economía, se cumple medianamente el indicador (0.61), en medio de las deficiencias permanecen sus gastos de funcionamiento que no poseen respaldos de comprobantes de pago y sus fondos no se permanecen usando de manera correcta en el manejo de la asociación. En la dimensión de eficacia, se cumple medianamente el indicador (0.66) el déficit que se observó, no existe un padrón de estudiantes inscritos en matricula. En la dimensión de eficiencia, se cumple medianamente el indicador (0.62) muestra que el pago docente no corresponde al grado del profesor del ministerio de educación. Como se observa se cumple medianamente con los principios de economía, eficacia y eficiencia. Con el análisis logramos identificar inconvenientes operacionales como administrativos. En los que la asociación puede mejorar para poder hacer conseguir sus fines organizacionales.

Loli (2019) señaló en la presente investigación que tuvo como objetivo general: Establecer la predominación de la auditoría de gestión en la operatividad de las empresas hoteleras de Lima Metropolitana, 2018. La hipótesis general planteada fue: La aplicación de la auditoría de Gestión, influye favorablemente en la operatividad de las empresas hoteleras. En cuanto a la metodología, tenemos que es una investigación aplicada; cuyo diseño correlacional no experimental y transeccional. Se considero como muestra a 55 conformada por propietarios, gerentes, administradores, contadores entre hombres y mujeres de los principales hoteles ubicados en Lima Metropolitana. Para el procesamiento de datos se utilizó

la técnica de la encuesta y los resultados de investigación determinaron que la evaluación del sistema de control interno influye de manera positiva en la mejora operativa de zonas críticas de las empresas hoteleras por lo que se observan deficiencias en la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos de la empresa que conllevan a una mala gestión de la empresa hotelera debido a que no cuentan con un sistema de control interno afectando la rentabilidad. La manipulación de la información también es una deficiencia encontrada en la empresa, ya que los miembros no están encaminados en el cumplimiento de la visión que conlleva al conformismo generando retraso en la secuencia del progreso de las actividades porque los administradores no difunden las políticas internas ocasionando un mal uso de recursos. Por lo que se plantea una auditoría de gestión para garantizar el cumplimiento del proceso operativo de la empresa de manera oportuna y razonable con el fin de llevar un manejo eficiente de las entradas y salidas de efectivo estableciendo una política de realización de evaluaciones periódicas beneficiando de manera significativa la atención del hotel hacia los clientes. La implementación de la reingeniería de los procesos administrativos incide directamente en el compromiso de brindar un buen servicio y la aceptación por los clientes, que convertirá a la empresa hotelera en una institución competente demostrando adecuada organización y trabajo en equipo mejorando la optimización de la operatividad de los trabajadores mediante protocolos y procedimientos establecidos por la gerencia especificados enfocada en áreas críticas.

Rodríguez y Zavaleta (2019) mencionó la presente investigación que tuvo como objetivo general: Determinar la incidencia de una Auditoría Gestión del área de logística en la situación económica financiera de la AC Contratistas Generales el Sol S.A.C. La hipótesis general planteada fue: La auditoría de gestión al área de logística incide de manera positiva

a la productividad de la empresa. En cuanto a la metodología, tenemos que es una investigación no experimental, descriptiva con un corte transversal. Se considero como muestra al personal de la compañía que son 5 personas con un muestreo no probabilístico. Para el procesamiento de datos se usó la técnica de la entrevista y como herramienta de medición el cuestionario. En los resultados de investigación se puede concluir que la auditoria de gestión es primordial para las áreas de una empresa en especial para el área de logística. Se detectó que la auditoria de Gestión debe ser implantada todos los años para una optimización o para identificar cualquier deficiencia en la organización. El análisis de los Estados Financieros se concluyó que la rentabilidad de la empresa entre el periodo 2018-2017 mejoraron satisfactoriamente, es decir se obtuvo una productividad sobre inversión un 26%, una rentabilidad operativa de 36%, con un margen comer de 396%, rentabilidad sobre las ventas con un 3% y con una rentabilidad sobre el patrimonio del 91%; dichos resultados son las mejoras del 2018 a diferencial de los resultados del año 2017. Al final, se determinó la incidencia de la auditoria de gestión en la cual se enmendó 8 deficiencias encontradas las cuales fueron que la compañía no contaba con un manual de políticas y funcionalidades, no actualizaban sus Kardex, no se capacitaba al personal, no poseía un control de los productos que ingresaban, los inventarios no eran confiables, no existía una interacción de proveedores, los productos solicitados llegaban tarde al área de almacén y no estaban codificados, estas deficiencias perjudicaban mucho a la compañía, las cuales se hizo eliminarlas por medio de las sugerencias dadas, la compañía mejoro en un 73% pudiendo hacer al área de logística eficiente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Auditoría de Gestión

2.2.1.1. Definiciones

Lara (2013, como se citó en Pérez, 2017) señaló a la Auditoría de Gestión como un examen específico, estructurado y profesional de pruebas realizadas para otorgar una evaluación descentralizada sobre el desenvolvimiento de una organización, proyecto o propuesta, con el enfoque de optimizar la efectividad, buen uso de los recursos y economía.

De Arma (2008, como se citó en Aguilar, 2019) mencionó que la Auditoría de Gestión es la revisión detallada y programada de las actividades dentro de un ente o de una parte de ella en conexión con objetivos muy precisos. Tal verificación tiene 3 propósitos sustanciales: a) proyectar el funcionamiento, b) visualizar oportunidades de mejora y c) desarrollar alternativas de mejoras o motivar acciones. Explicado en otras palabras, es un conjunto de actividades para examinar y chequear las labores ejecutadas en una empresa, plan, programa u operación, con el propósito de determinar su nivel de efectividad y respuesta de solvencia por medio de las alternativas que al efecto se consideren, entre esas está promover la correcta gestión del patrimonio público o privado.

García (2006, como se citó en Pagola, 2018) señala la Auditoría de Gestión es la comprobación que se realiza un organismo cuya finalidad consiste en la medición e informe de los objetivos trazados, los recursos económicos para evaluar y buscar las deficiencias de la compañía. Debe cumplir con las nociones de efectividad, capacidad y economía en los procesos y operaciones que cumpla con la aprobación del Estado, optimizando la interrelación costo/beneficio; que se debe visualizar en el examen profesional y sistemático

del cumplimiento del desempeño de la institución orientada a la efectividad, validez y ahorro, acontecimientos que influyen en la toma de decisiones fomentando una mejora de decisiones correctivas.

2.2.1.2. Objetivos

De Arma (2008, como se citó en Aguilar, 2019) mencionó que los objetivos de la Auditoria de Gestión son:

- Revisar la economía financiera y la efectividad tanto de las entidades privadas como públicas.
- Evaluar que se respeten y logren las políticas que establece el Estado para las entidades.
- Verificar que se cumplan metas y pronósticos señalados en las estimaciones, proyectos u labores de los departamentos sujetos a control.
- Interpretar el costo de la tarea y el ideal uso otorgado a los recursos aprobados.

Dimensión 1

2.2.1.3 Técnica de Auditoria de Gestión

Según Williams (1992, como se citó en Pagola, 2018) es una herramienta de la gestión que permite conocer los tipos de control que se ejecutan en la empresa en función a la competitividad administrativa, identificando las causales se podrían dar soluciones económicas y/o laborales. El auditor debe recolectar una serie de documentación confiable y suficiente para obtener conocimiento de las problemáticas de la empresa auditada.

Verdugo (2015, como se citó en Luna, 2020) señaló que los componentes de la Auditoria de Gestión son tres, los cuales se presentan a continuación:

- **Economía:** Mostrará la entidad mediante el uso de sus medios materiales, humanos y económicos, el cual debe gestionarse de manera adecuada y óptima para que no genere pérdidas en tiempo, necesidad y costos financieros; buscando la manera de priorizar lo relevante y no desperdiciar las finanzas.
- **Eficiencia:** Esta segunda dimensión tiene que ver con el consumo, cómo es que se consumen los recursos, relacionados al servicio brindado o producción obtenida, cabe decir que esta se mide en porcentaje en otros términos es enormemente eficiente cuando se da más servicios o más producción con una misma proporción de recursos y a su vez cuando podría existir un déficit.
- **Eficacia:** Muestra cómo se logra ganar la ideal trazada, las cuales fueron planteadas en las metas cuanto más grande sea el logro, más grande es la efectividad. Este aspecto trata sobre resultados del proceso de trabajo de la entidad, por lo cual debería comprobarse que se cumpla con la cantidad y calidad esperada del servicio ofrecido y, que este sea socialmente eficaz.

Dimensión 2

2.2.1.3. Enfoque de la auditoria de gestión basada en riesgos

Romero (2011, como se citó en Pagola, 2018) detalla que las revisiones ejecutadas sobre el cumplimiento de objetivos (eficacia) y el uso adecuado de los recursos (eficiencia y economía) tienen como enfoque los riesgos que se presentan la empresa, identificándolos y estableciendo actividades de control en donde les permite a los auditores determinar si existe

alguna sobrevaloración de activos y/o pasivos, mal manejo de transacciones y manipulación de las mismas, elusión y manipulación de los estados financieros, duplicidad de comprobantes u otros realizando una evaluación de riesgos potenciales y proponer mejoras de procedimientos para obtener seguridad en los controles administrativos.

Dimensión 3

2.2.1.4. Alcance de la Auditoria de Gestión

Maldonado (2007, como se citó en Taubmann, 2008 y Pagola, 2018) detalla que la finalidad de la Auditoria de Gestión es la evaluación explícita de cada detalle operativo de la empresa para evitar deficiencias importantes que generen el desaprovechamiento de recursos.

Gómez (2013, como se citó en Donoso, 2017) señaló el alcance de la revisión gerencial como instrumento para alcance del logro de lo planificado por la empresa pretende evaluar de manera completa todas las labores que se ejercen dentro del ente, para lo que tiene en cuenta:

- Verificar la finalización de actividades empresariales.
- Explicar si se está empleando de manera correcta los recursos en custodia de la entidad y continuar a constatar que se finalicen según todas las normas que se rijan las organizaciones.

Esta modalidad de revisión gerencial debe ser un mecanismo a través del cual se revise y se otorgue control de todas las acciones que se desarrollan por la empresa, para así efectuar las soluciones que el examinador provee con el fin de poder lograr los objetivos propuestos.

Dimensión 4

2.2.1.5. Características de la Auditoria de Gestión

Arias (2018, como se citó en Pagola, 2018) señaló que toda revisión de gestión debe guiarse por ser:

- Constante: el chequeo de gestión debe ser mantenido en constante aplicación aportando de manera ideal y oportuna a seleccionar, analizar, revisar, tratar, relacionar, y monitorear las amenazas del prestador.
- Planificada: enfocada en puntos claves que señalen la solvencia y otros criterios de importancia para la entidad que se codifiquen en el desarrollo de la evaluación.
- Puntual: en el desarrollo de la examinación se debe garantizar que los hallazgos e interpretaciones se basen en evidencia verificable.
- Segura: toda la data plasmada y basada en el examen de chequeo debe ser sólida y precisa con el objeto de minimizar el grado de riesgo.
- Efectiva: los requerimientos de la oficina de seguimiento deben ser atendidos con diligencia y de manera eficaz.
- Productiva: la auditoría debe ser capaz de emitir aportes a las sugerencias de las acciones tanto positivas, preventivas y de optimización a ser aplicados según a los fenómenos detectados.

2.2.1.6. Fases

Arias (2018) menciona que cualquier chequeo debe iniciarse y seguir un lineamiento, mismo que empieza por la estimación, seguida la ejecución, exhibición del reporte y seguimiento posterior.

- a) Planificación: esta fase promueve y orienta la dirección del examen a ejecutarse, existiendo dos clases de preparación: preliminar (obtener data general de la entidad) y específica (busca chequear el control que posee la organización).
- b) Ejecución: en esta fase se inician todas las secuencias y técnicas de revisión que habiliten encontrar evidencias sustentadas.
- c) Comunicación de resultados: se trata del informe del chequeo como un diagnóstico seguro resultante de lo hallado en la verificación interna o externa ejecutada a una entidad o departamento de dicha entidad.
- d) Seguimiento: se chequeo que las sugerencias propuestas en el informe de examen sean respetadas de manera ideal y correcta, con la intención a alcanzar todo lo planificado para obtener eficiencia, eficacia y economía.

2.2.1.6.1. Fase de Planeación

De Arma (2008, como se citó Aguilar, 2019) mencionó que esta fase se traza la estrategia diseñada que está estructurada en la planificación de actividades y de trabajo. Con esta etapa se recopila la data de orientación requerida para que el verificador sepa el quehacer de la organización y su estructura de controles internos.

En la fase de preparación de la verificación se concretarán los siguientes aspectos:

- a) Interpretación organizacional.

–Visión global de la organización.

- Interpretación de variables internas.
- Interpretación de factores del entorno.

–Pensamiento estratégico de la organización.

- Visión, misión, objetivos y metas.

Saber sobre el negocio va más allá de comprender las actividades internas de la entidad. El evaluador debe emplear una visión estructurada, es decir, entender a la entidad y lo que le rodea, además requiere lograr una perspectiva estratégica, interpretar y analizar su misión, objetivos y aspiraciones, así como otro factor que determine la estrategia de para causar los productos o servicios que ella se ofrezca y requieren. El evaluador debe indagar y profundizar en las labores de la organización, para ello visitará los archivos, realizará apariciones preliminares revisará la base de datos, y más (De Armas, 2008, como se citó en Aguilar, 2019).

b) Evaluación preliminar del control interno.

Esta etapa está dirigida a conocer la forma o estructura y otorgar una perspectiva inicial de los mecanismos gerencial que se recomienda controlar. Para el verificador, el objetivo en este lapso será evaluar y poner en práctica el nivel de la calidad que la estructura de control de la entidad examinada posea. Lo anterior con el fin de depositar su seguridad en la ejecución de las pruebas de chequeo. Los sistemas de control con mayor calidad requerirán mayor confiabilidad y otorgarán una menor aspiración de obtención de evidencias verificables. Por el contrario, los mecanismos de control de menor nivel, generarán poca confiabilidad y eventualmente, una mayor exhibición de pruebas de auditoría (De Armas, 2008, como se citó en Aguilar, 2019).

c) Plan de la auditoría.

- Objetivo y alcance de la auditoría.

El proyecto de chequeo debe ser estimado utilizando un calendario de actividades. Esto aporta a finalizarla en un lapso temporal razonable y con un número limitado de horas para el evaluador. De igual manera, el cronograma será capaz de vincular las diferentes actividades mezclándolas. Posiblemente una de ellas se basará en lo obtenido por otras labores y deben ser aplicadas en la secuencia idónea. Un cronograma puede considerarse como un “plan de acciones” o de una “hoja de proyección de tiempos”. Con sustento en la data sobre el tiempo empleado (horas/verificador) y los individuos que lo desarrollarán, deberá exponerse el tiempo por labor, subprograma y proyecto de chequeo según horas, semanas o plazo que mejor se adapte. Dicha data permitirá estructurar un cronograma de actividades a desarrollar, el cual deberá ser considerado por los niveles responsables (De Armas, 2008, como se citó en Aguilar, 2019).

d) Programas de auditoría.

De Armas (2008, como se citó en Aguilar, 2019) indica que los programas son la etapa de proyección que cierra con la estructuración y visto bueno de los proyectos específicos que el verificador acomodará, con el objeto de fundar la conexión entre los objetivos y los lineamientos previos que guiarán en la fase de aplicación. Es un diseño conectado y lógico que no puede ser alterado y que permite el control y supervisión de la asignación. Los programas de chequeo son las orientaciones de acción en el curso la fase de aplicación de la verificación. Estos programas poseen procedimientos específicos de verificación por costo.

- Conceptualizar actividades a desarrollar.
- Tiempos pronosticados.
- Recursos de la verificación organizados.

2.2.1.6.2. Fase de Ejecución

Pérez (2020) indica que durante esta fase se ejecuta toda la auditoría llevando a cabo los procedimientos, políticas y principios establecidos. Todos los datos se recopilan, los testimonios, pruebas para realizar un informe dejando constancia de todos los hallazgos que se encontraron para sacar conclusiones, extraer y mostrar los resultados finales.

Franklin (2007, como se citó en Velastegui, 2014) señaló una vez terminado el proyecto de planificación, el auditor debe revisar toda la documentación requerida. Teniendo como finalidad obtener suficiente evidencia de todas las áreas analizadas, donde todo elemento debe considerarse fehaciente para determinar el grado de autenticidad de la evaluación del hecho por cual las opiniones y consecuencias deben ser validadas y debidamente sustentadas.

Entre las actividades principales:

- Ejecución de áreas de control, interpretación y sustantivas estimadas para la sustracción de la evidencia.
- Creación e interpretación de medidores de gestión, según indiquen con la economía, eficiencia y eficacia.
- Interpretación y formulación de lo encontrado de la auditora.
- Examinación de la evidencia cualitativa o cuantitativa recabada según con los criterios estipulados.
- Organización de las labores de trabajo.

2.2.1.6.3. Fase de Comunicación de Resultados

Estupiñán (2006, como se citó en Velastegui, 2014) indica que en esta etapa no solo se mostraran las falencias existentes porque contendrá los hallazgos positivos; así como el resquebrajamiento del alcance económico, las causas y condiciones para el cumplimiento de la eficiencia, eficacia y económica en el uso de los recursos de la entidad auditada.

Aguilar (2019) menciona esta fase como el mecanismo sistemático de la verificación, tras la utilización adecuada de las actividades estipuladas durante la aplicación, se debe estructurar el reporte de la verificación, el cual es un resultado del examen realizado. En la fase del reporte es en la que el verificador expone en forma manual y físico, los resultados derivados de ejecutar los procedimientos interpretativos, se explican la data determinada, su estado, criterio, orígenes y efectos, y se plasman los puntos finales de la auditoría, así como las soluciones al ente revisado.

Hasta este punto se han culminado los siguientes resultados, que son insumos para la fase de informe:

- Interpretación organizacional para la verificación de gestión.
- Plan de la revisión.
- Programas de verificación.
- Evidencias de auditoría.
- Evidencias normales.
- Papeles de labores.

En la fase del reporte se debe pensar sobre qué y cómo se va a reportar. Antes de finalizar el informe donde se exhiben los resultados obtenidos de la verificación de campo,

debemos estipular las conclusiones previas del chequeo, que serán argumentadas con el nivel directivo propio. El informe será elaborado. Mediante del informe de verificación que los clientes conocen de manera segura y concluye el resultado de la misma. El reporte de la auditora necesitará de una exposición a fondo de lo observado en cuanto al alcance, elementos hallazgos y otros aspectos de interés.

2.2.1.6.4. Fase de Seguimiento

Pérez (2020) señala que luego de concluido las anteriores fases, los auditores designados analizan todos los problemas encontrados e indican las sugerencias a seguir para corregir estos inconvenientes. Con el reporte de la evaluación elaboran y aplican un programa que engloba las pruebas requeridas con el fin de recabar la prueba adecuada para lograr con el objetivo de verificación y control para finiquitar las acciones por aplicar con base en las normativas legales y técnico e igual los procedimientos internos del ente evaluado según relación con el incumplimiento de sus sugerencias o disposiciones que tienen elementos vinculantes para las entidades radicadas en su ámbito de competencia.

2.2.2. Procesos Administrativos

2.2.2.1. Definiciones

El proceso administrativo es un instrumento desarrollado en instituciones o empresas con el fin de aumentar el cumplimiento de sus objetivos y saldar sus necesidades económicas y sociales. Si los encargados de un ente ejecutan de manera correcta su labor por medio de una efectiva y eficaz organización, es bastante factible que la empresa logre sus objetivos; por ende, se puede afirmar que el desarrollo de los jefes de la empresa se medirá conforme

el nivel en que éstos cumplan con el proceso de gestión (Hurtado, 2008, como se citó en Riquelme, 2017).

Chiavenato (2014, como se citó en Loli, 2019) define a los procesos administrativos como la interpretación de las metas propuestos de la organización y transformarlos en acción organizacional por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos hechos en cada una de las áreas y en todos los niveles de la organización, con el objeto de conseguir tales fines de la forma más correcta al caso y asegurar la competitividad en un mundo de negocios bastante competido y complejo.

López (2019) señala a Henri Fayol como el creador del proceso administrativo; que define las cuatro etapas que componen el proceso que son: Planificar, organización, dirección y control. El proceso administrativo se considera constante. No se busca ejecutar cada una de las etapas solamente. Cuando finaliza un ciclo, se avanza al siguiente. Se tiende a ejecutar para el objetivo general de la empresa y los objetivos particulares.

2.2.2.2. Características del proceso administrativo

Otacoma (2015) señaló las características del proceso administrativo que se definen:

- **Concepción sistémica:** Es un método repetitivo de cada etapa, en el cual los recursos improvisan entre sí, esto posibilita examinar todo el proceso, siendo utilizado en las empresas y organizaciones para la correcta administración y utilización de los recursos.
- **Orden lógico:** Es un método de especificación que como se deben examinar y solucionar inconvenientes que se le presenten a la empresa para cumplir metas y objetivos que logren ser aplicados de manera efectiva y simple.

- **Secuencialidad:** El proceso como iniciativa alude a una sucesión o fases. Cada fase del proceso administrativo constituye un proceso con su propia dinámica y pasos a seguir para organizar procedimientos que regulado por la empresa.
- **Carácter cíclico del proceso:** El proceso es un ciclo, porque las fases están interrelacionadas por cada objetivo propuesto llevados de manera dinámica y mecánica.

2.2.2.3. El proceso administrativo como toma de decisiones

Delsoglio (2014) señaló que la responsabilidad más destacable en el proceso es la toma de decisiones. A menudo se plantea que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en impacto de la idónea selección de alternativas es dependiente en parte importante triunfo de cualquier entidad.

Señala etapas del proceso de las tomas de decisiones ante un proceso administrativo:

1. **Identificar el problema.** Para tomar una elección es insustituible conceptualizar cual es el problema que se debe solucionar y no confundirlo con los colaterales.
2. **Examinar el problema.** Una vez identificado el problema se necesita desglosar sus elementos, así como los componentes del sistema en que se realiza con el propósito de poder decidir probables alternativas de solución.
3. **Evaluar las alternativas.** Consiste en determinar las máximas posibles alternativas de solución, examinar las ventajas y desventajas que implican para lograr una adecuada solución utilizando los recursos necesarios.

2.2.2.4. Etapas de los Procesos Administrativos

López (2019) señaló que dentro de la teoría se ha planteado que está integrado por una serie de pasos: planificación, organización, dirección y control.

- Mecánica: integrada por la proyección y el posicionamiento. Podríamos indicar que es una pieza estática del proceso.
- Dinámica: integrada por la orientación y el control. Se puede referir al movimiento.

Figura 1

Fases del proceso administrativo



Nota. Extraído de López (2019) Economipedia.com

Dimensión 1

a) Planificación

Hernández (2012, como se citó en Campos, 2017) define a la Planeación como la fase mecánica debido a que ejecuta los objetivos y metas encargadas que definan el futuro organizacional de la empresa.

Robbins et al. (2009, como se citó en Pagola, 2018) señala a la Planificación como una actividad que se basa en el desarrollo de los objetivos de la entidad, por medio del desarrollo de una organización y jerarquía de planes para la coordinación de las ocupaciones.

La planificación se integra por aquella sección que se encarga de apreciar cómo se debe realizar algo definiendo los métodos adecuados para realizarlo.

Se contesta a las siguientes incógnitas ¿Dónde? ¿Con que? ¿Quién? ¿Cómo?

Actividades de la planeación

Según Raffino (2020) las actividades de planificación son:

- Preclarificación de los objetivos y aspiraciones que quieran lograrse a lo largo de un periodo definido.
- Predecir y ejecutar estrategias con los concernientes procedimientos y métodos a realizar.
- Prevenir y evaluar los futuros inconvenientes que se ocasionen en el proceso.

Dimensión 2

b) Organización

Reyes (2011, como se citó en Campos, 2017) define a la Organización como la estructura donde deben existir niveles y actividades, con el fin de optimizar los recursos necesarios estableciendo objetivos que se deben asignar a personas encargadas en la ejecución de un cargo.

Koontz et al. (2008, como se citó en Pagola, 2018) sostuvieron que todo proceso de adopción de colaboraciones estructurales, proporcionan posibilidad a los empleados para realizar los planes de dirección y controla al cumplimiento de objetivos a través de una organización eficiente, donde la gerencia cumple con un manejo adecuado de la mano de

obra y los suministros de la entidad para lograr el adecuado en el manejo de operaciones. La destreza de los funcionarios constituye la clave de un triunfo para una buena utilización de los recursos.

Se contesta a las siguientes incógnitas ¿Quién? ¿Con qué? ¿Dónde? ¿Cómo?

Actividades de la organización

Según Raffino (2020) las actividades de la organización son:

- Hacer una selección descriptiva, detallando los trabajadores indicados para el puesto indicado mediante una serie de evaluaciones para designar las funciones.
- Definir y especificar cada labor en unidades de operación.
- Elegir un representante de administración para las áreas.
- Conceder suministros y medios convenientes para las áreas.

Dimensión 3

c) Dirección

Hernández (2012, como se citó en Campos, 2017) señala a la Dirección como la fase dinámica donde se establecen los niveles de autoridad, comunicación y supervisión guiando a los empleados a través de motivación y liderazgo para que realicen sus funciones de manera eficiente.

Vargas (2010, como se citó en Pagola, 2018) señala a la Dirección lo esencial del proceso administrativo, que se somete a la subordinación de todos los demás elementos. El líder tiene la obligación de describir las metas de la organización con bastante claridad y tiene la

potestad de predominar influencia sobre los trabajadores a fin de que todos participen en el logro de las metas y objetivos de la organización.

El liderazgo se caracteriza por la capacidad de seguimiento y principalmente por poseer la elección de continuar satisfaciendo las necesidades, anhelos y deseos que motiven al líder con camino a la dirección gerencial. Constantemente los líderes gerenciales emplean motivación a los empleados para que realicen sus funciones escogiendo un canal de comunicación más efectivo y ayude a resolver conflictos que se puedan presentar.

Actividades de la dirección

Según Raffino (2020) las actividades de dirección son:

- Motivar al personal recompensando mediante sueldo de acuerdo a sus funciones.
- Recordar las necesidades del recurso y mantener buena relación entre los diferentes aspectos laborales.
- Habilitar la participación en las decisiones e incidir a los para que demuestren su mejor esfuerzo manteniendo una comunicación estable.

Dimensión 4

d) Control

Munch (2010, como se citó en Campos, 2017) define al Control como la verificación continua de las actividades garantizando el cumplimiento según lo planeado, supervisando y analizando para corregir cualquier deficiencia.

Robbins et al. (2009, como se citó en Pagola, 2018) indicó que luego de haber identificado las metas, realizado los planes, haber determinado la estructura organizacional

y haber llevado a cabo el control, capacitado al personal y realizadas las actividades de motivación al personal; el gerente de la organización debería afirmar que todos los procesos, ocupaciones y labores se desenvuelven adecuadamente, vigilando el manejo de toda la organización. De esta manera, debería equiparar el manejo real de los trabajadores respecto a las metas establecidas; examinando un procedimiento asegurando que los acontecimientos respecto a los planes aseguran el funcionamiento y el comportamiento se arreglen cumpliendo los métodos y normas de la organización.

Actividades de control

Según Raffino (2020) las actividades de control son:

- Comparar los resultados obtenidos y logrando un manejo adecuado de los resultados.
- Evaluar y examinar los resultados obtenidos durante todo el proceso administrativo.
- Iniciar las actividades de corrección que correspondan mejorando un excelente control.

2.2.2.5 Aplicación del proceso Administrativo

Ornelas (2020) indicó que el proceso administrativo es un método que implica el compromiso de un orden económico eficiente y una programación de la organización mediante el manejo de los fines establecidos que consta de diversos recursos y ocupaciones.

El proceso administrativo solo puede durar hasta un año, aun pudiendo extenderse con el consentimiento de los acreedores asimismo debería conceder una actualización por escrito de su desarrollo a todos los acreedores conocidos cada seis meses.

A lo largo de este tiempo, se tienen amplios poderes para poder llegar a cumplir los objetivos.

Es meritorio que las normas, políticas y las acciones de cada evento se apliquen de manera ideal y en coordinación con lo propuesto por la empresa, para de esta manera establecer la efectividad del proceso y por con siguiente la rentabilidad y beneficios.

2.2.2.6 Ventajas y Desventajas del Proceso Administrativo

Ponce (2021) señaló que los procesos administrativos poseen una aplicación universal que mediante sus etapas de planear, organizar, direccionar y controlar presentan varias ventajas y desventajas en una organización.

Las ventajas del proceso administrativo son:

- Mejora el estudio y aplicación de especializaciones de cada área de una empresa.
- Permite el control y funcionamiento para poder conocer la eficiencia de cada trabajador de una empresa.
- Se originan bienes y suministran servicios que contribuyen el objetivo de un organismo social o financiero.
- Indica variaciones; la necesidad de innovación de la planeación.
- Reduce la presión sobre una sola persona y se comparten las responsabilidades.

Las desventajas del proceso administrativo son:

- Puede trabarse en niveles organizacionales, se puede llegar a perder el inicio de unidad en el mando, lo cual produce conflictos de autoridad.
- Carencia especializada en procesos administrativos, muestra una tendencia de competencia entre los especialistas.

- La prevención tiene un cierto grado de tranca psicológica, muestra tensión y conflictos de rivalidad en la competencia que suele perjudicar la moral y disciplina de los trabajadores.

2.3. Definición de Términos

Actividad económica: fenómeno donde se produce, se infiere y/o se ofrece un bien o servicio propuesto a satisfacer un requerimiento o deseo. Se trata de cualquier actividad cuya finalidad sea cubrir una necesidad o deseo. Indistintamente de que sea elaborando, facilitando o vendiendo el bien o servicio. Se anexan también, por motivo de procedencia, todas aquellas actividades sin fines de lucro (López, 2019).

Administración: proceso que pretende por medio de la planificación, organizar, ejecutar y el control de los recursos brindar un uso más efectivo para alcanzar las metas. De hecho, se tiene que hacer empleo en una forma estructurada de los recursos intelectuales, materiales, tecnológicos y monetarios que se poseen dentro del grupo (Quiroa, 2020).

Análisis organizacional: considerada una disciplina metodológica y científica especialmente referida a un objeto único: organización. Es teórica por su proposición de abordaje de fenómenos. Es metodológica dado su interpretación y de intervención de una determinada situación (Jauregui, 2016).

Asignación de Recursos: es la acción de distribuir los recursos disponibles en un lapso determinado en las diferentes alternativas o usos que puedan requerirse (Fortún, 2020).

Auditor: especialista asignado para revisar los libros contables de un ente. Esto, con el objetivo de verificar que los registros se concuerden con la actividad efectivamente realizada (Westreicher, 2020).

Conflicto laboral: es una discusión que se lleva a cabo en una empresa u organización. Esta clase de problema ocurre en una compañía y podría ser ocasionado por diversos factores como falta de comunicación, incompatibilidad de caracteres, mobbing u otros. Los conflictos laborales no perjudican directamente a la actividad empresarial, pero si podría afectar el clima laboral, si se solucionan favorablemente, tiene la posibilidad de servir para que la firma mejore sus prácticas y alcance una mejor productividad (Westreicher, 2020).

Control interno: busca iniciar un control de recursos y activos con el fin de llevar un registro sobre sus cambios y trazabilidad dado a que en la medida que van creciendo, se convierte cada vez más difícil aplicar el seguimiento sobre lo que acontece con sus recursos, activos, herramientas, y las personas (Orellana, 2020).

Economía: investiga la manera de gerenciar los recursos accesibles para satisfacer las aspiraciones de las personas. A su vez estudia la conducta y las ejecuciones de los individuos. Se enfoca además en el hacer diario de las personas, el vínculo o actitud frente a sucesos y posible impacto que generen en su alrededor, el impacto que generen al consumidor, la fabricación, la utilidad u otros (Sevilla, 2015).

Eficacia: se trata del nivel de cumplimiento de los fines perseguidos a través de un plan de ejecución, sin tener en cuenta los medios usados para la fijación de los objetivos como pasa con el concepto similar, un término que suele relacionarse erróneamente. Se resulta como inferior jerárquicamente el significado de eficacia en comparación. Este encuadra sobre todo en el nivel de persecución de los objetivos de una empresa (García, 2017).

Eficiencia: es el vínculo que existe con los recursos usados en un planeamiento y los productos obtenidos. Hace mención sobre todo a recabado de un objetivo con el uso de la menor cantidad de recursos o cuando se logran más objetos con el mismo fin. Es relevante para las empresas, ya que se elige el máximo provecho con el mínimo coste (García, 2017).

Estados financieros: son informes de una compañía que muestran toda la economía desarrollada mostrando la situación financiera y asimismo muestra las ocupaciones económicas que se realizan en el ejercicio económico de un año o de cierto periodo. Las cuentas detalladas permiten que inversionistas puedan revisar y observar si la organización tiene una composición solvente y, por consiguiente, conocer si es una empresa que rinde utilidades y pueda llegarse a invertir generando un mayor beneficio (Sevilla, 2015).

Estructura organizativa: es la manera en cómo se han asignado funciones y responsabilidades midiendo el cumplimiento de cada trabajador para alcanzar las metas propuestas. Debido a que cada organización se adecua de tal manera que le ayude a alcanzar sus metas y objetivos. Por lo tanto, toda compañía según su manera de trabajar debe organizar su asignación de funciones y definir adecuadamente las áreas de la organización (Quiroa, 2020).

Evidencia: es la información usada por el verificador para dar con las conclusiones en las que basa su reporte. Esta incluye tanto la data contenida en los registros financieros de los que se obtienen los estados contables, como otra información auxiliar. La evidencia es suficiente cuando se considera que la cantidad de la misma ha sido total o más de lo requerido para sustentar su opinión (Farfán, 2018).

Hallazgos de auditoria: equivalen a los resultados de la revisión de la evidencia recopilada según y en contraste a los criterios de preestablecidos. Por lo tanto, se trata de cualquier evento, registro, documento que pueda ser de relevancia para la investigación (Torres, 2019).

Idoneidad: remite a aquello que es preferido, aquello que es perfectamente compatible para un fin. En el plano laboral un trabajo es idóneo para un candidato cuando existe una conexión con la vocación personal. El especialista de recursos humanos indaga en el proceso de selección al candidato correcto para el cargo, lo que es igual a que el candidato coincida con los requisitos detallados en la oferta de trabajo (Nicuesa, 2014, como se citó en Guerra, 2015).

Indicadores de gestión: es una herramienta para observar si una organización, unidad, proyecto o individuo está logrando sus propuestas y objetivos estratégicos. Las empresas utilizan indicadores en múltiples etapas para evaluar su éxito al alcanzar lo estimado (Roncancio, 2018).

Informe de Auditoria: El reporte realizado por un evaluador externo donde expresa una conclusión no vinculante sobre las cuentas periódicas o estados financieros que presenta una empresa (Donoso, 2017).

Manuales organizacionales: un archivo reglamentario que explica las funcionalidades detalladas ubicándolas desde la estructura funcional y labores definidas en la norma internacional, así como en base a las peticiones de cargos tratados. Es un manual legal que las entidades preparan para plasmar la organización que eligieron, se basa en esencia de un organigrama y la explicación de las funcionalidades de todos los cargos en la

entidad. Además, se acostumbra anexar el perfil y los indicadores de evaluación del puesto (Trujillo, 2016).

Optimización de recursos: acción de encontrar la mejor circunstancia de hacer algo, esto implica buscar mejores resultado y mayor efectividad o mejor eficacia (Guerra, 2015).

Papeles de trabajo: representan documentos que contienen data obtenida por el verificador en su revisión, así como los resultados de las pruebas de auditoría ejecutada (Palomino, 2010, como se citó en Fortún, 2020).

Ratios financieros: Los ratios financieros, también llamados razones financieras, son cocientes que permiten comparar la situación financiera de la empresa con valores óptimos o promedios del sector (Rus, 2020).

Recursos humanos: conforman un área dentro de las empresas donde se maneja lo relacionado con el personal que hace funciones en ella. Esto agregaría desde el reclutamiento, visualizando, realización de contratos, bienvenida, formación, promoción, remuneraciones, acuerdos y despidos. Se trata del departamento de recursos en el que laboran para todas las personas que integrarán parte de la nómina humano de la empresa. Se consideran indispensables para cualquier organización que necesite crecer y adquirir a los mejores trabajadores para los puestos (Rubén, 2018).

Rendición de cuentas: es la obligación que obligatoriamente se debe presentar data o información financiera con la finalidad de detallar el proceso utilizado en ciertos recursos asignados con tiempo. Significa explicar mediante documentos legales la forma en la que se ha gastado o invertido. Es necesario presentar reportes o estados financieros en los que se

detalla el manejo el presupuesto que se les otorgó porque se trata de recursos que se relacionan a todos los individuos. También existe en el ámbito privado (Westreicher, 2020).

Responsabilidad administrativa: conocida como una responsabilidad prejuiciosa que se origina como consecuencia de una serie de acontecimientos o hechos que por ejecución u omisión realizan funcionarios en el transcurso de sus actividades ya sea a modo de dolo o culpa y que la conducta se encuentra denominada como antijurídica dentro de la Ley y dentro de la actuación del aparato gestor exigible en sí misma, y la exigible frente a los gestionados (Bruno, 2010, como se citó en Farfán, 2018).

Capítulo III: Metodología de la Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación

El trabajo se centra en el análisis cuantitativo debido a que el razonamiento debe ser objetivo, a través de un proceso de deducción que se lleva a cabo por medio de un estudio estadístico donde se prueban las hipótesis anteriormente formuladas para establecer la incidencia que la variable independiente tiene sobre la variable dependiente, asimismo como la incidencia entre sus dimensiones (Hernández y Mendoza, 2018).

Se busca explicar el manejo correcto que deben tener los procesos administrativos mediante una Auditoría de Gestión, obteniendo así mejoras económicas y un mejor control de los recursos humanos y materiales de la empresa realizando una adecuada estructura organizacional.

Figura 2

Proceso cuantitativo



Nota. Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

3.2. Variables

Variable independiente: Auditoría de Gestión

La variable contiene las dimensiones técnicas de auditoría de gestión, tipos de enfoque de auditoría de gestión basado en riesgos, alcance de la auditoría de gestión dentro de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, ubicada en Cercado de Lima, 2021. Por lo que la Auditoría de Gestión surge por la necesidad de evaluar y cuantificar los objetivos obtenidos en un tiempo determinado, intentando encontrar un mejor rendimiento humano y económico.

Variable dependiente: Procesos Administrativos

La variable contiene las dimensiones de planeación, organización, dirección y control dentro de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, ubicada en Cercado de Lima, 2021. Por lo que los procesos administrativos permiten el logro de objetivos para satisfacer necesidades lucrativas.

3.2.1 Operacionalización de las variables

Tabla 1*Operacionalización de la variable independiente*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
AUDITORIA DE GESTION	Lara (2013, como se citó en Pérez, 2017) señaló a la Auditoria de Gestión como un examen específico, estructurado y profesional de pruebas realizadas para otorgar una evaluación descentralizada sobre el desenvolvimiento de una organización, proyecto o propuesta, con el enfoque de optimizar la efectividad, buen uso de los recursos y economía.	Técnica de la Auditoria de Gestión	Recursos físicos, financieros para la transformación de insumos y finalización de procesos	1 - 3
			Metas en la planificación y expectativas de clientes	4 - 5
			Entorno: Datos macroeconómicos y/o estadísticos	6
		Tipos de enfoque de la Auditoria de Gestión Basada en Riesgos	Saldos de cuentas incompletos, activos sobre valorados y/o activos no registrados de manera indebida	7 - 9
			Áreas de vulnerabilidad de manipulación de los Estados Financieros	10 - 12
		Alcance de la Auditoria de Gestión	Logro de los objetivos institucionales y cumplimientos de normas	13 - 14
			Eficiencia y economía en uso de recursos y la medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad	15 - 16
		Características de la Auditoria de Gestión	Propósito y alcance de la Auditoria de Gestión	17 - 18
			Medición y enfoque del informe de Auditoria de Gestión	19 - 21
			Conclusiones y recomendaciones del Auditor	22 - 23

Nota: Datos extraídos de Pagola (2018) y aportes propios.

Tabla 2*Operacionalización de la variable dependiente*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Chiavenato (2014, como se citó en Loli, 2019) define a los procesos administrativos como la interpretación de las metas propuestas de la organización y transformarlos en acción organizacional por medio de la planeación, la organización, la dirección y el control de todos los esfuerzos hechos en cada una de las áreas y en todos los niveles de la organización, con el objeto de conseguir tales fines de la forma más correcta al caso y asegurar la competitividad en un mundo de negocios bastante competido y complejo.	Planeación	Misión establecida de la empresa	1 - 3
			Establecimiento de objetivos	4 - 6
			Establecimiento de estrategias	7 - 9
			Políticas Establecidas	10 - 12
			Procedimientos Establecidos	13- 15
		Organización	Organigrama Establecido	16
			Descripción del puesto	17-19
		Dirección	Manual de Organización y Funciones	20 - 22
			Comunicación efectiva	23 - 25
			Liderazgo y trabajo en equipo	26 - 28
			Motivación del Personal	29 - 31
		Control	Control interno	32 - 34
			Supervisión de empleado	35 - 37
			Control de prevención	38 - 39
			Control Concurrente	40- 43
			Control Retroalimentación	44 - 46

Nota: Datos extraídos de Campos (2017) y aportes propios.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre La Auditoria de Gestión y los Procesos Administrativos de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.

3.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre las técnicas de Auditoria de Gestión y los Procesos Administrativos de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.

Existe relación entre los tipos de enfoque de la Auditoria basada en riesgos y los Procesos Administrativos de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.

Existe relación entre el Alcance de la Auditoria de Gestión y los Procesos Administrativos de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.

Existe relación entre las características de la Auditoria de Gestión y los Procesos Administrativos de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.

3.4. Tipo de Investigación

Una investigación correlacional tiene como finalidad determinar el grado de relación que existe entre dos o más variables (Arias, 2016).

La presente investigación es de tipo correlación puesto que se pretende describir las relaciones que la Auditoria de Gestión genera sobre los Procesos Administrativos dentro de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC.

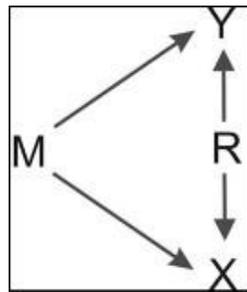
3.5. Diseño de la Investigación

El tratamiento del tema será de tipo No experimental debido a que solo se han observado situaciones ya existentes en de la empresa y no se han manipulado las variables.

Será de corte transversal debido a que se recolectará la información y datos requeridos para una muestra específica dentro de un periodo único de tiempo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Figura 3

Diagrama para el diseño de investigación No experimental, correlación de corte transversal



Nota: Extraído de Balluerka y Vergara (2016).

Donde:

M = Muestra (trabajadores de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C.).

Y = Observación de la variable independiente Auditoría de Gestión.

X = Observación de la variable dependiente Procesos Administrativos.

R = Correlación o relación entre las variables.

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

Para el desarrollo de la investigación se posee con población a todos los trabajadores pertenecientes a la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., siendo un total de veintiséis (26) distribuidos en sus áreas correspondientes detalladas a continuación:

Tabla 3*División de la población*

Área	Cantidad de Personal
Gerencial	1
Administrativa	3
Tesorería	3
Contable	4
Legal	4
Ventas	8
Logística	3
Total	26

Nota: Elaboración propia con datos obtenidos en la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, 2021.

3.6.2. Muestra

La muestra se considera censal debido a que se seleccionó el 100% de la población al considerarla un número representativo e influyente para la elaboración de la investigación (López, 1998).

3.7. Técnicas e instrumentos de Recolección de Datos

La técnica que utilizaremos en la investigación para la recolección de datos será la encuesta, cuyo instrumento será el cuestionario y estará conformada por un conjunto de preguntas relacionadas con la variable independiente y sus dimensiones asimismo de la variable dependiente con sus dimensiones. Para la primera variable “Auditoría de Gestión” que consta de 23 preguntas mediante la escala de Likert de Nunca (0), A veces (1), Casi siempre (2) y Siempre (3); por lo cual, la segunda variable “Procesos Administrativos” que consta de 46 preguntas, con una escala de Likert que van desde Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Las preguntas son relacionadas de manera anónima, realizadas mediante la plataforma de Google Forms por motivo de pandemia.

Tabla 4*Ficha Técnica de Auditoria de Gestión*

Ficha Técnica N°1 – Auditoria de Gestión	
Nombre del Instrumento:	Cuestionario de Auditoria de Gestión
Autor:	Pagola Jara, Soledad Cleni
Año:	2018
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Evaluar la variable Auditoria de Gestión
Muestra:	26 trabajadores de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C.
Número de ítem:	23 ítems
Alternativa de respuestas:	NUNCA/ AVECES/ CASI SIEMPRE/ SIEMPRE
Aplicación:	Directa y anónima
Tiempo de administración:	20 minutos
Normas de aplicación:	El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

Nota: Datos extraídos de la Encuesta realizada por el autor Pagola (2018) y aportes propios.

Tabla 5*Ficha Técnica de Procesos Administrativos*

Ficha Técnica N°2 – Procesos Administrativos	
Nombre del Instrumento:	Cuestionario de Procesos Administrativos
Autor:	Campos Romero, Omar Eduardo
Año:	2017
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Evaluar la variable Procesos Administrativos
Muestra:	26 trabajadores de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C.
Número de ítem:	46 ítems
Alternativa de respuestas:	NUNCA / CASI NUNCA/ AVECES/ CASI SIEMPRE/ SIEMPRE
Aplicación:	Directa y anónima
Tiempo de administración:	30 minutos
Normas de aplicación:	El colaborador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere adecuado respecto a lo observado.

Nota: Datos extraídos de la Encuesta realizada por el autor Campos (2017) y aportes propios.

La validez del instrumento estuvo efectuada a través de la validación con juicio de expertos con un total de tres (03) profesionales pertenecientes de la Universidad Peruana de las Américas, quienes calificaron el instrumento siguiendo los siguientes diez criterios de evaluación.

Tabla 6

Validación de instrumento por expertos según criterios

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	JUECES			TOTAL	JUECES			TOTAL
	AUDITORÍA DE GESTIÓN				PROCESOS ADMINISTRATIVOS			
	J1	J2	J3		J1	J2	J3	
1. CLARIDAD	4	4	5	13	5	5	4	14
2. OBJETIVIDAD	5	4	4	13	4	4	4	12
3. ACTUALIDAD	5	4	4	13	4	4	4	12
4. SUFICIENCIA	4	4	4	12	5	4	5	14
5. ORGANIZACIÓN	5	5	5	15	5	4	3	12
6. INTENCIONALIDAD	5	5	5	15	5	4	4	13
7. CONSISTENCIA	5	5	4	14	4	4	5	13
8. COHERENCIA	4	5	5	14	5	4	5	14
9. METODOLOGIA	5	4	4	13	5	4	4	13
10. PERTINENCIA	5	4	5	14	5	5	5	15
TOTAL	47	44	45	136	47	42	43	132

Nota: Datos extraídos de fichas de evaluación y formatos de validación de instrumento, 2021.

Los resultados obtenidos a través del proceso de evaluación para validar el instrumento son procesados a través del coeficiente de validez en la siguiente fórmula:

Donde:

CV: Coeficiente de validez

$\sum v$: Sumatoria de valores

N° C: Numero de criterios

N° J: Numero de jueces

PM: Puntaje máximo de respuesta

$$CV = \frac{\sum v}{N^{\circ} C * N^{\circ} J * PM}$$

Procediendo a introducir los datos recolectados en la formula estadística para el cálculo del coeficiente de validez, se tiene:

$$CV = \frac{136}{10 * 3 * 5} = \frac{136}{150} = 0.9067 = 90.67 \% \approx 91\%$$

$$CV = \frac{132}{10 * 3 * 5} = \frac{132}{150} = 0.88 = 88\%$$

Obteniendo como resultados que el instrumento posee un porcentaje de aproximadamente el 91% en el primer cuestionario y 88% en el segundo cuestionario, posicionándolo en un coeficiente de validez con nivel aceptado; por lo cual el cuestionario se puede precisar como apto, fiable y correcto para su implementación.

Tabla 7

Confiabilidad del instrumento – Auditoria de Gestión

Fiabilidad

Escala: AUDITORIA DE GESTIÓN

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	23

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

INTERPRETACIÓN:

Según George y Malley (1995) podemos interpretar que el coeficiente ,871 es bueno, lo que indica un buen grado de confiabilidad, validando su uso para la recolección de datos.

Tabla 8

Confiabilidad del instrumento – Procesos Administrativos

Fiabilidad

Escala: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,873	46

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Análisis de Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

4.1.1.1. Análisis de Frecuencia de Edades

Tabla 9

Frecuencia de Edades

	Tim	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 31	8	30,8	30,8	30,8
	32 - 43	8	30,8	30,8	61,5
	44 - 54	5	19,2	19,2	80,8
	55+	5	19,2	19,2	100,0
	Total	26	100,0	100,0	

Nota: Datos extraídos de encuesta realizada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

El 61.5 % de las personas encuestadas tienen hasta 43 años. Siendo el mayor rango de edad el 30.8% a menores de 31 años y a los de 32 a 43 años, y el menor rango el 19.2% a mayores de 44 años de trabajadores de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC.

4.1.1.2. Análisis de frecuencia de dimensiones de la variable independiente Auditoría de Gestión

- **Dimensión Técnica de Auditoría de Gestión**

Tabla 10

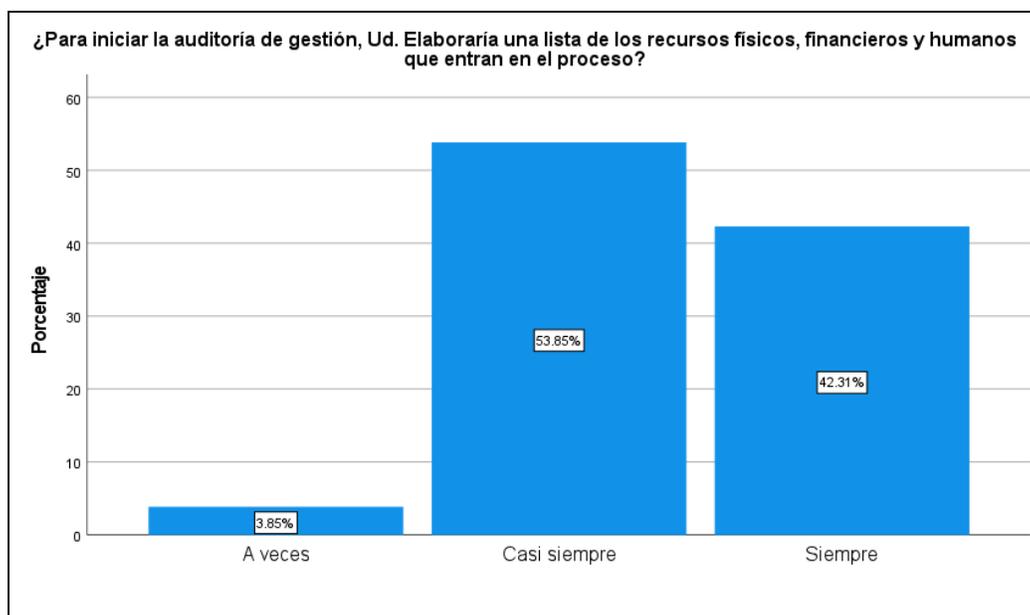
Ítem N°1 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión

		¿Para iniciar la auditoría de gestión, Ud. Elaboraría una lista de los recursos físicos, financieros y humanos que entran en el proceso?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	1	3.8	3.8	3.8
	Casi siempre	14	53.8	53.8	57.6
	Siempre	11	42.3	42.3	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 4

Ítem N°1 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

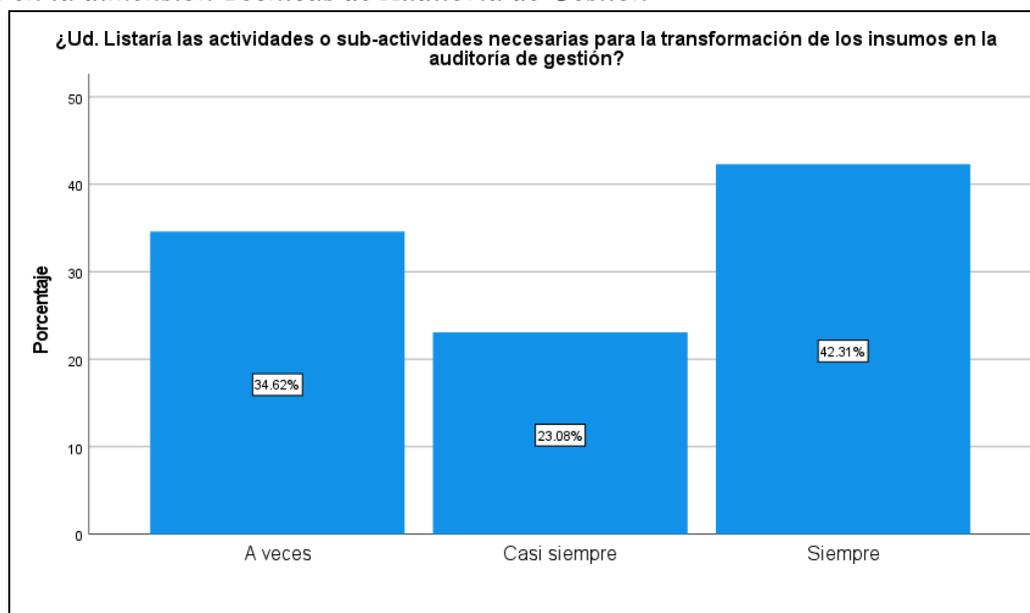
Los encuestados indicaron que Casi siempre con el 53.85% en relación a la elaboración de lista de recursos que entran en el proceso de Auditoría de gestión; seguido por 42.31% que consideran que siempre elaborarían y 3.85% opinan que A veces.

Tabla 11
Ítem N°2 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión

¿Ud. Listaría las actividades o sub-actividades necesarias para la transformación de los insumos en la auditoría de gestión?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	34.6	34.6	34.6
	Casi siempre	6	23.1	23.1	57.7
	Siempre	11	42.3	42.3	100.0
Total		26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 5
Ítem N°2 en la dimensión Técnicas de Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando que Siempre con 42.31% en relación a listar las actividades para la transformación de los insumos; seguido por el 34.62% que indican que A veces listarían y 23.08% que Casi siempre.

Tabla 12

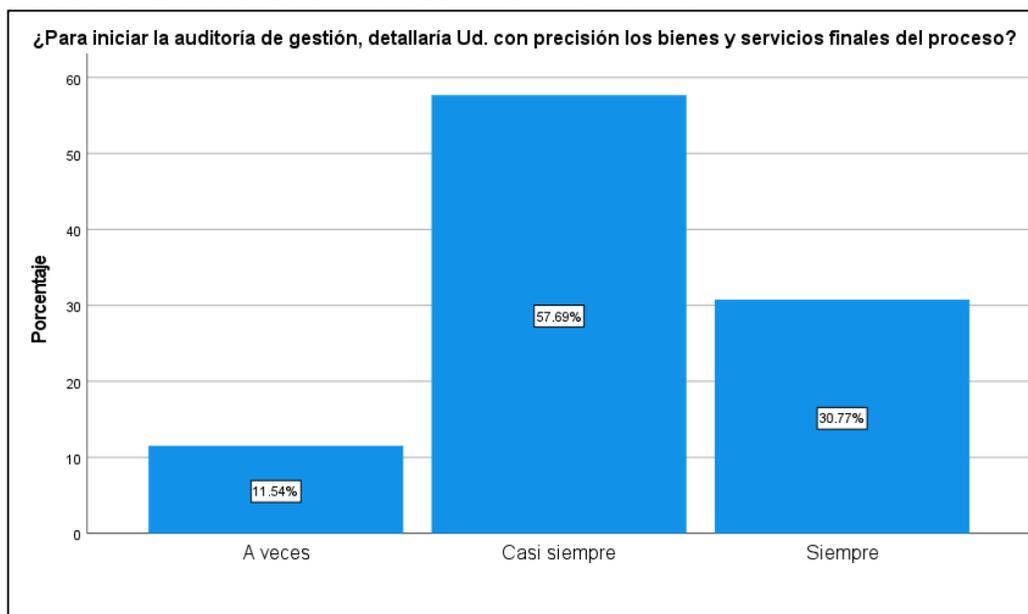
Ítem N°3 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	3	11.5	11.5	11..5
	Casi siempre	15	57.7	57.7	88.4
	Siempre	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 6

Ítem N°3 en la dimensión Técnicas de Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando que Casi siempre con 57.69% en relación al detallar la precisión de bienes y servicios finales del proceso al inicio de la Auditoría de Gestión; seguido por 30.77% que indican que Siempre detallarían y 11.54% que A veces.

Tabla 13

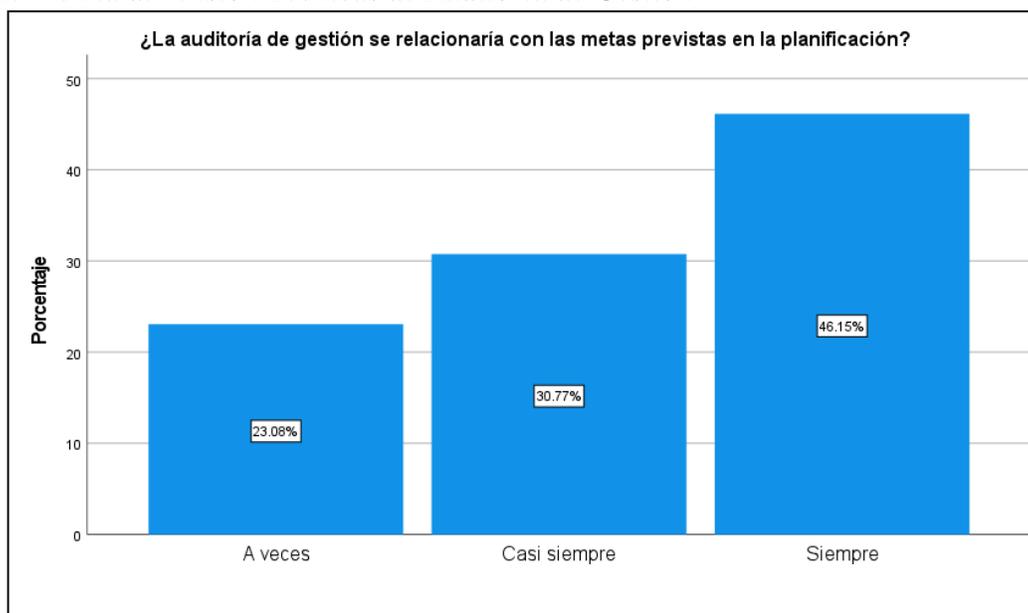
Ítem N°4 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión

		¿La auditoría de gestión se relacionaría con las metas previstas en la planificación?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	23.1	23.1	23.1
	Casi siempre	8	30.8	30.8	53.9
	Siempre	12	46.2	46.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 7

Ítem N°4 en la dimensión Técnicas de Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando que Siempre con 46.15% en relación a las metas previstas en la planificación de la Auditoría de Gestión; seguido por 30.77% que consideran Casi siempre y 23.08% indican que A veces.

Tabla 14

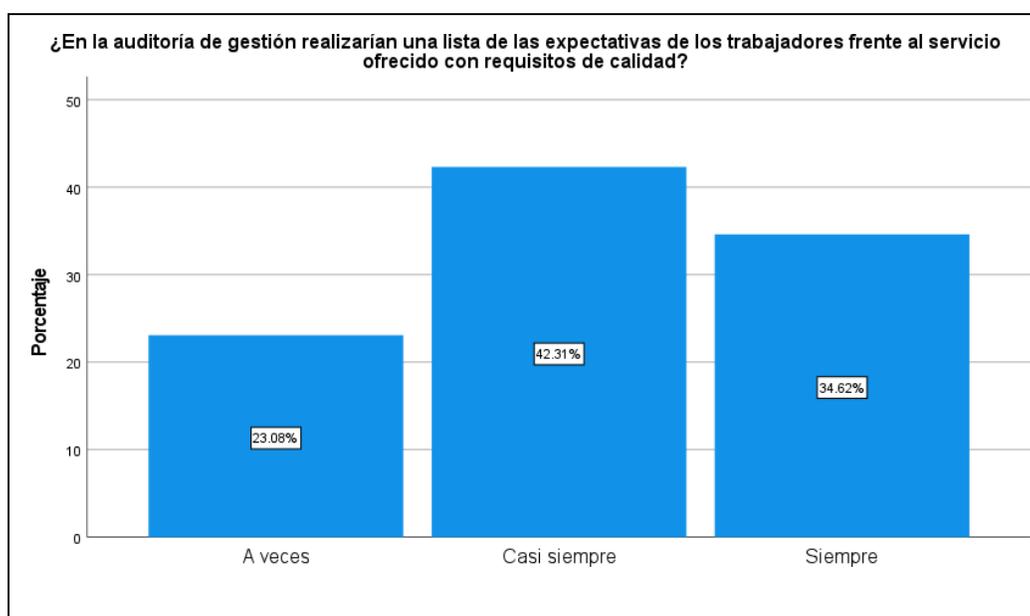
Ítem N°5 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión

¿En la auditoría de gestión realizarían una lista de las expectativas de los trabajadores frente al servicio ofrecido con requisitos de calidad?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	23.1	23.1	23.1
	Casi siempre	11	42.3	42.3	65.4
	Siempre	9	34.6	34.6	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 8

Ítem N°5 en la dimensión Técnicas de Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con el 42.31% que Casi siempre realizan una lista de expectativas de los trabajadores frente al servicio ofrecido con requisitos de calidad; seguido por 34.62% que Siempre listarían y 23.08% consideran que A veces.

Tabla 15

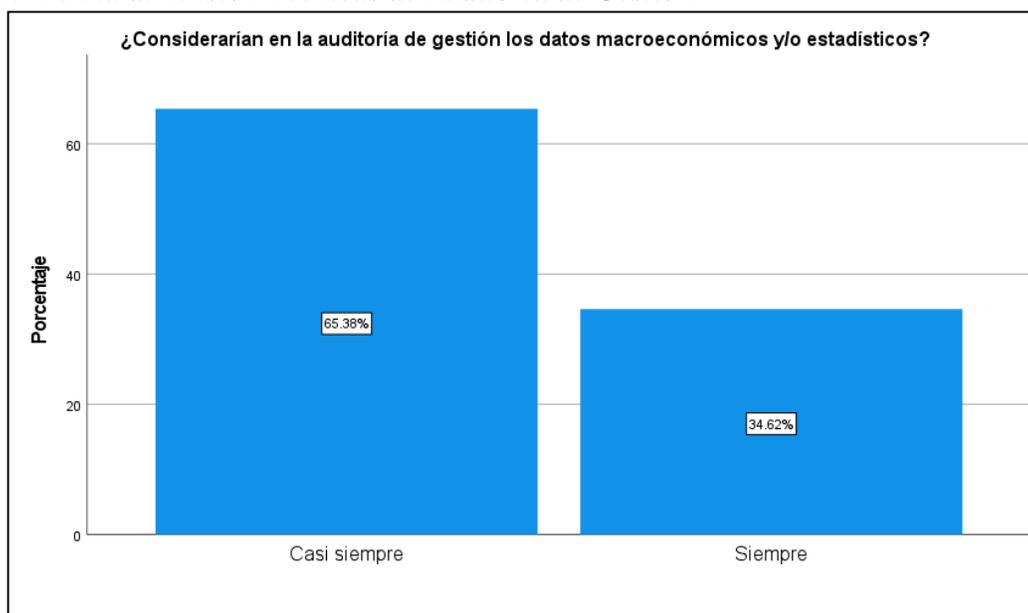
Ítem N°6 en la dimensión Técnica de Auditoría de Gestión

		¿Considerarían en la auditoría de gestión los datos macroeconómicos y/o estadísticos?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	17	65.4	65.4	65.4
	Siempre	9	34.6	34.6	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 9

Ítem N°6 en la dimensión Técnicas de Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con 65.38% que Casi siempre consideran los datos macroeconómicos y/o estadísticas en la Auditoría de Gestión y el 34.62% opinan que Siempre considerarían.

- **Dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos**

Tabla 16

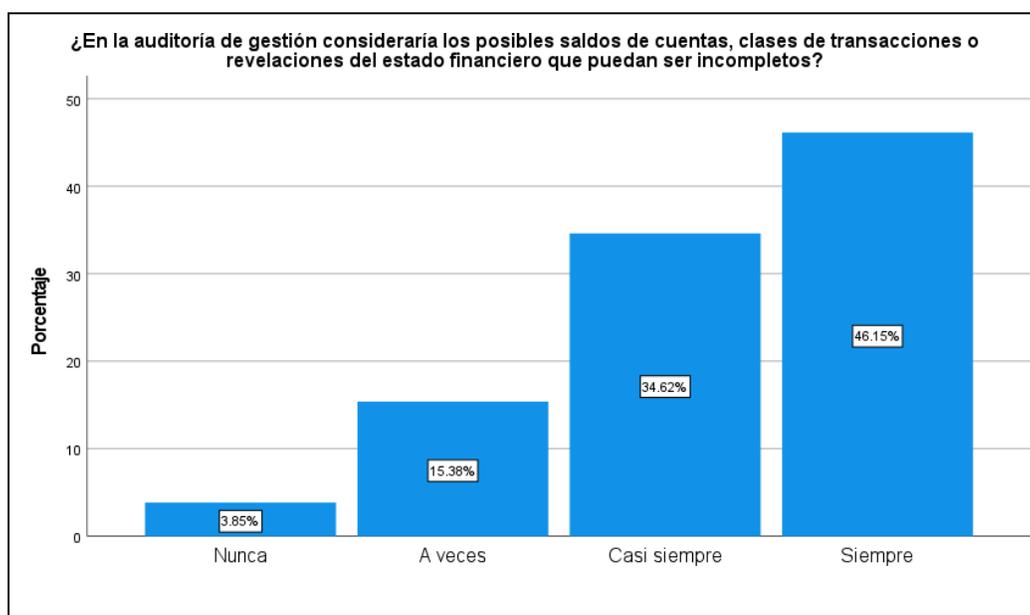
Ítem N°7 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.8	3.8	3.8
	A veces	4	15.4	15.4	19.2
	Casi siempre	9	34.6	34.6	53.8
	Siempre	12	46.2	46.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 10

Ítem N°7 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con el 46.15% Siempre en relación a considerar los posibles saldos de cuentas, clases de transacciones o revelaciones del estado financiero; seguido por 34.62% que opinan que Casi siempre considerarían, 15.38% opinan que A veces y 3.85% que Nunca.

Tabla 17

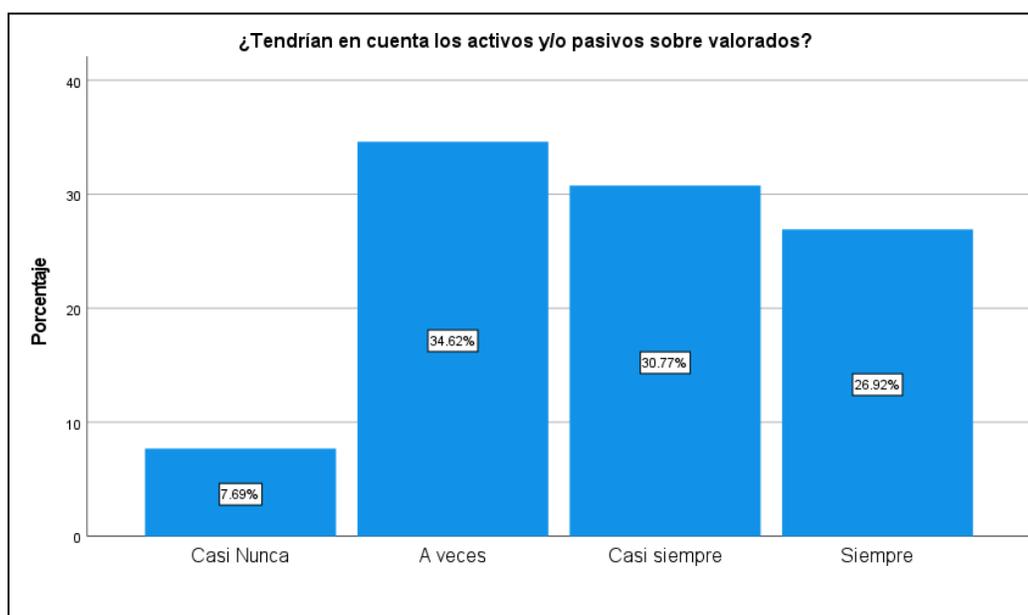
Ítem N°8 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos

		¿Tendrían en cuenta los activos y/o pasivos sobre valorados?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	7.7	7.7	7.7
	A veces	9	34.6	34.6	42.3
	Casi siempre	8	30.8	30.8	73.1
	Siempre	7	26.9	26.9	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 11

Ítem N°8 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con 34.62% que A veces en relación a tener en cuenta los activos y/o pasivos sobrevalorados; seguido por el 30.77% que indican que Casi siempre, 26.92% opinaron que Siempre y 7.69% que Casi nunca tendrían en cuenta.

Tabla 18

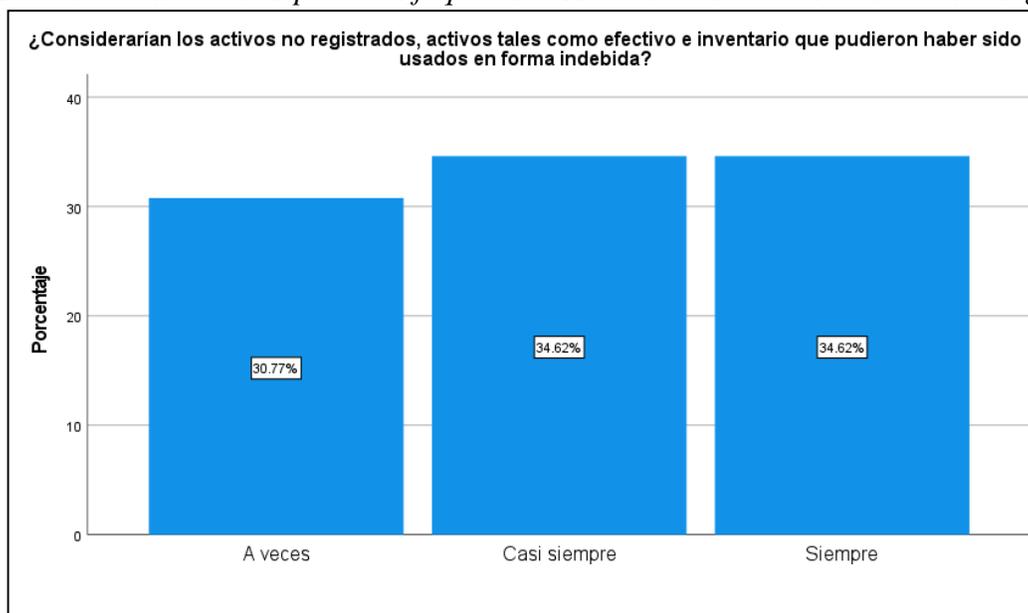
Ítem N°9 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	8	30.8	30.8	30.8
	Casi siempre	9	34.6	34.6	65.4
	Siempre	9	34.6	34.6	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 12

Ítem N°9 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con el 34.62% que Siempre considerarían los activos no registrados, activos tales como efectivo e inventario que pudieron haber usado en forma indebida; asimismo por 34.62% que opinan que Casi siempre lo considerarían y 30.77% indican que A veces.

Tabla 19

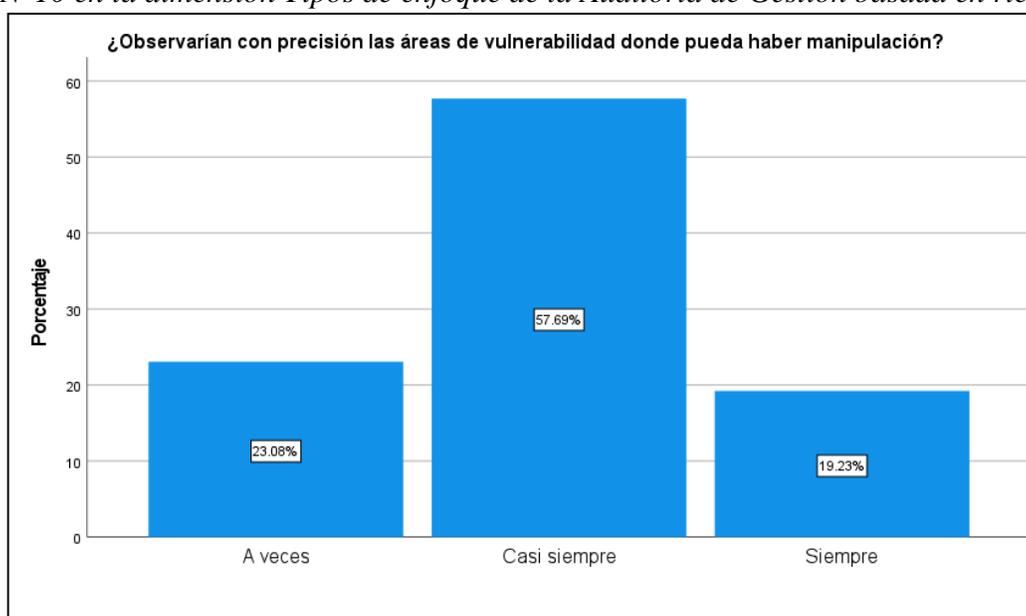
Ítem N°10 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos

¿Observarían con precisión las áreas de vulnerabilidad donde pueda haber manipulación?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	23.1	23.1	23.1
	Casi siempre	15	57.7	57.7	80.8
	Siempre	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 13

Ítem N°10 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con el 57.69% que opinan que Casi siempre observan con precisión las áreas de vulnerabilidad donde pueda haber manipulación; seguido por 23.08% que opinan que A veces observarían las áreas y 19.23% indican que Siempre.

Tabla 20

Ítem N°11 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos

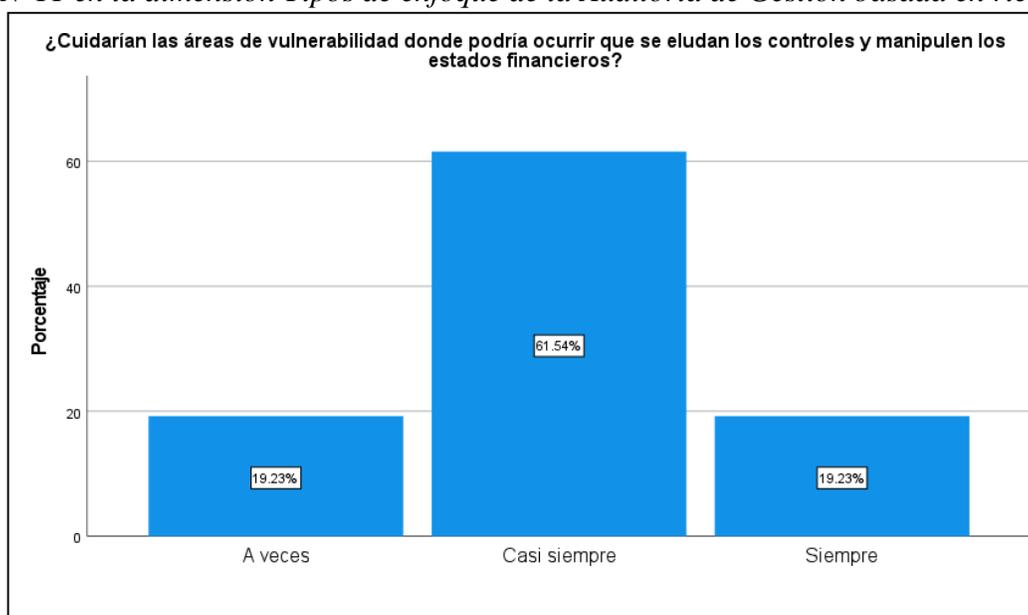
¿Cuidarían las áreas de vulnerabilidad donde podría ocurrir que se eludan los controles y manipulen los estados financieros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	19.2	19.2	19.2
	Casi siempre	16	61.5	61.5	80.7
	Siempre	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 14

Ítem N°11 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando que 61.54% Casi siempre cuidan las áreas donde podría ocurrir elusión de controles y manipulación de los estados financieros; seguido por 19.23% que opinan que Siempre y 19.23% indican que A veces.

Tabla 21

Ítem N°12 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos

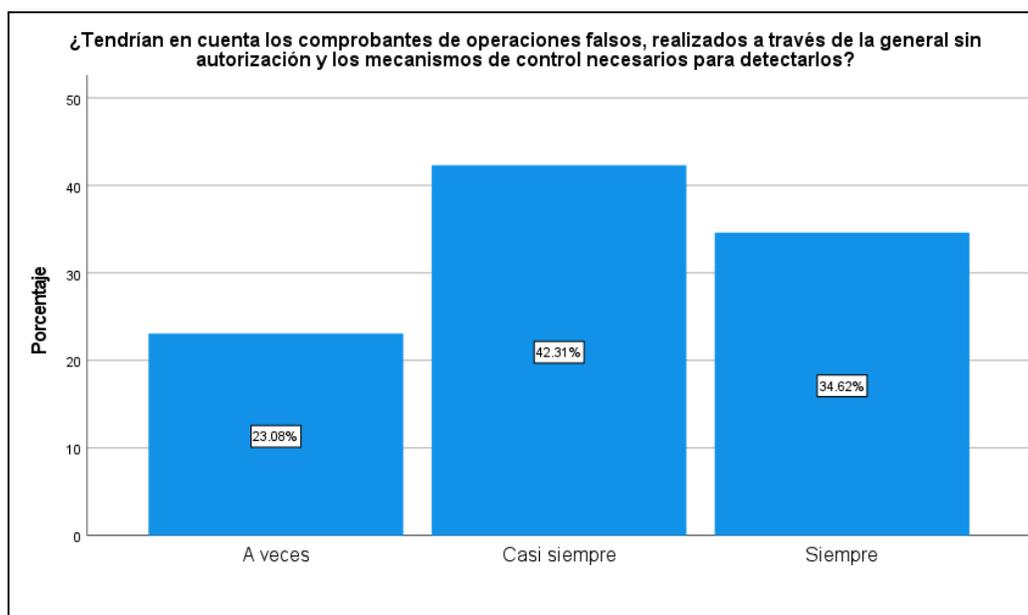
¿Tendrían en cuenta los comprobantes de operaciones falsos, realizados a través de la general sin autorización y los mecanismos de control necesarios para detectarlos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	6	23.1	23.1	23.1
	Casi siempre	11	42.3	42.3	65.4
	Siempre	9	34.6	34.6	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 15

Ítem N°12 en la dimensión Tipos de enfoque de la Auditoría de Gestión basada en



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con 42.31% que Casi siempre tienen en cuenta los comprobantes de operaciones falsos sin autorización y los mecanismos de control necesarios para detectarlos; seguido por el 34.62% que opinan que Siempre tendrían en cuenta y 23.08% que A veces.

- **Dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión**

Tabla 22

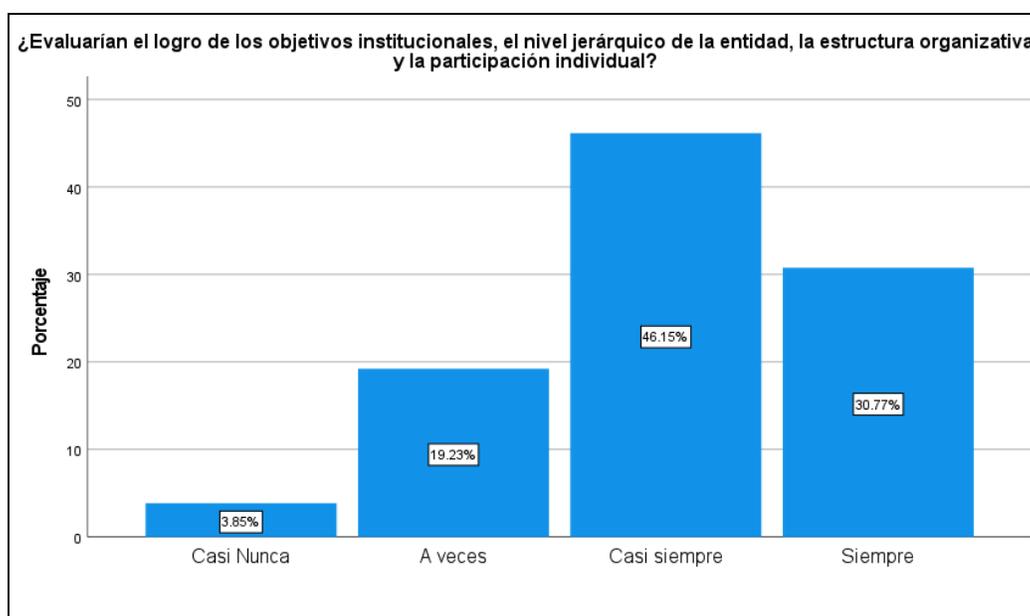
Ítem N°13 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión

		¿Evaluarían el logro de los objetivos institucionales, el nivel jerárquico de la entidad, la estructura organizativa y la participación individual?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.8	3.8	3.8
	A veces	5	19.2	19.2	23.0
	Casi siempre	12	46.2	46.2	69.2
	Siempre	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 16

Ítem N°13 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando que Casi siempre con 46.15% en relación a evaluación del logro de los objetivos institucionales, el nivel jerárquico de la entidad, la estructura organizativa y la participación individual; seguido por 30.77% que opinan que Siempre evaluarían el logro, 19.23% consideraron que A veces y 3.85% consideran que Casi nunca.

Tabla 23

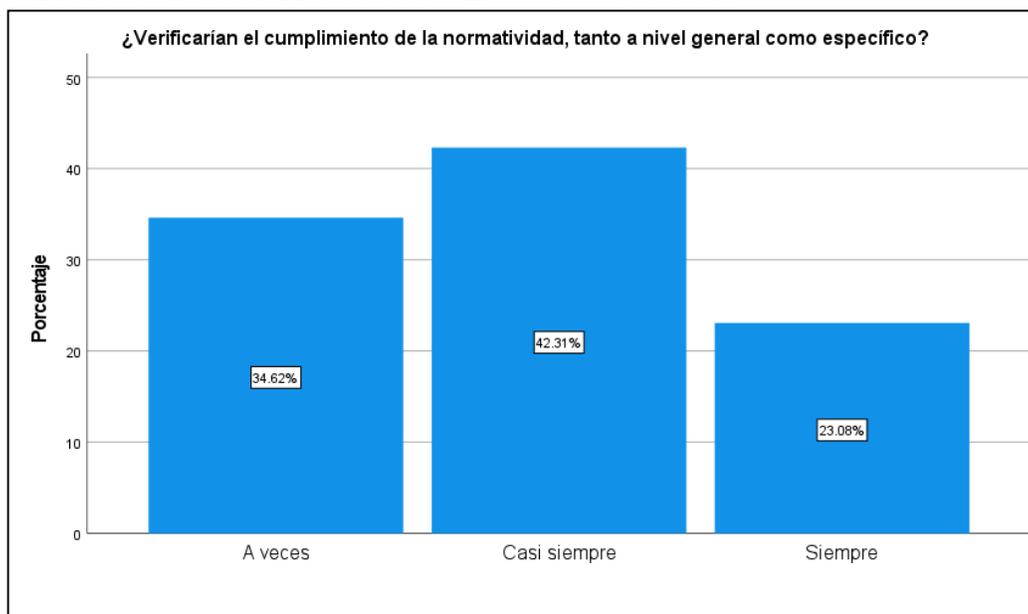
Ítem N°14 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión

¿Verificarían el cumplimiento de la normatividad, tanto a nivel general como específico?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	9	34.6	34.6	34.6
	Casi siempre	11	42.3	42.3	76.9
	Siempre	6	23.1	23.1	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 17

Ítem N°14 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con 42.31% que Casi Siempre verificarían el cumplimiento de la normatividad general y específica; seguido por 34.62% que opinan que A veces y 23.08% consideran que Siempre.

Tabla 24

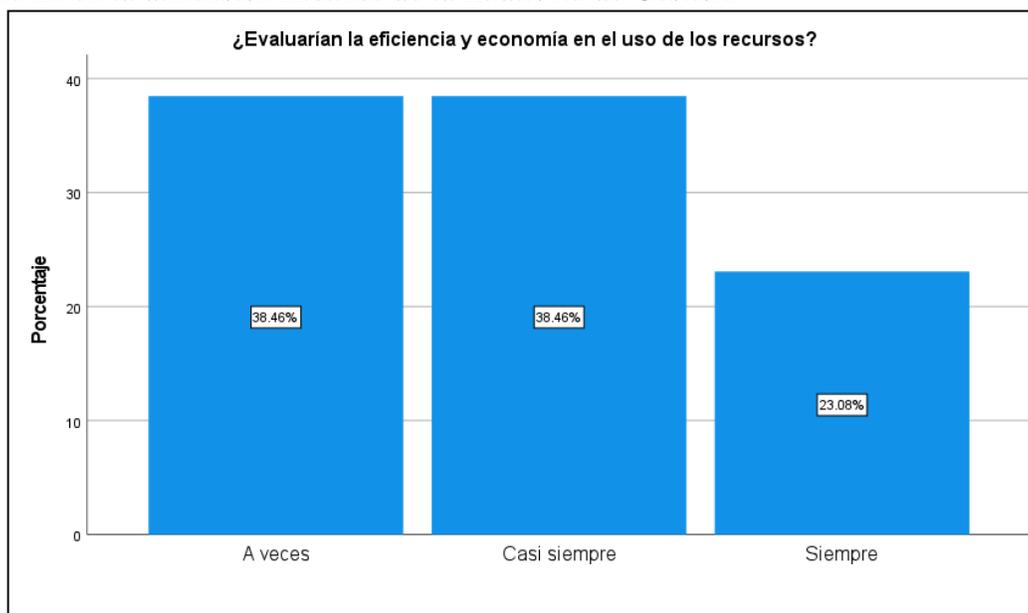
Ítem N°15 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión

		¿Evaluarían la eficiencia y economía en el uso de los recursos?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	10	38.5	38.5	38.5
	Casi siempre	10	38.5	38.5	77.0
	Siempre	6	23.1	23.1	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 18

Ítem N°15 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con 38.46% que Casi siempre evaluarían la eficiencia y economía en el uso de los recursos; asimismo por 38.46% que opinan que A veces y 23.08% consideran que Siempre.

Tabla 25

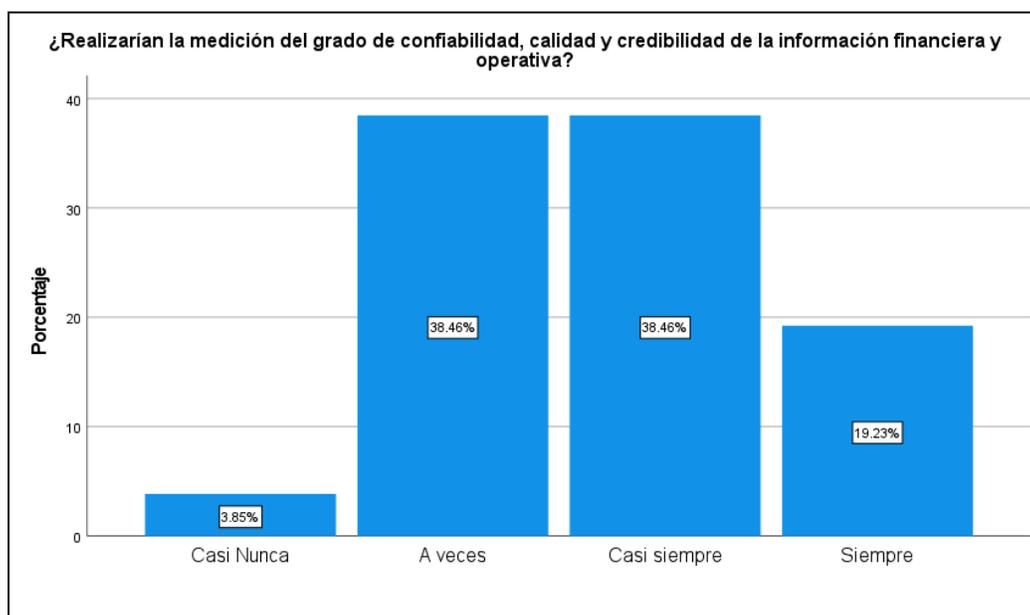
Ítem N°16 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión

¿Realizarían la medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.8	3.8	3.8
	A veces	10	38.5	38.5	42.3
	Casi siempre	10	38.5	38.5	80.8
	Siempre	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 19

Ítem N°16 en la dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con 38.46% que Casi siempre realizarían la medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa; asimismo por 38.42% que A veces, seguido por 19.23% que opinan que Siempre y 3.85% que Casi nunca.

- **Dimensión Características de la Auditoría de Gestión**

Tabla 26

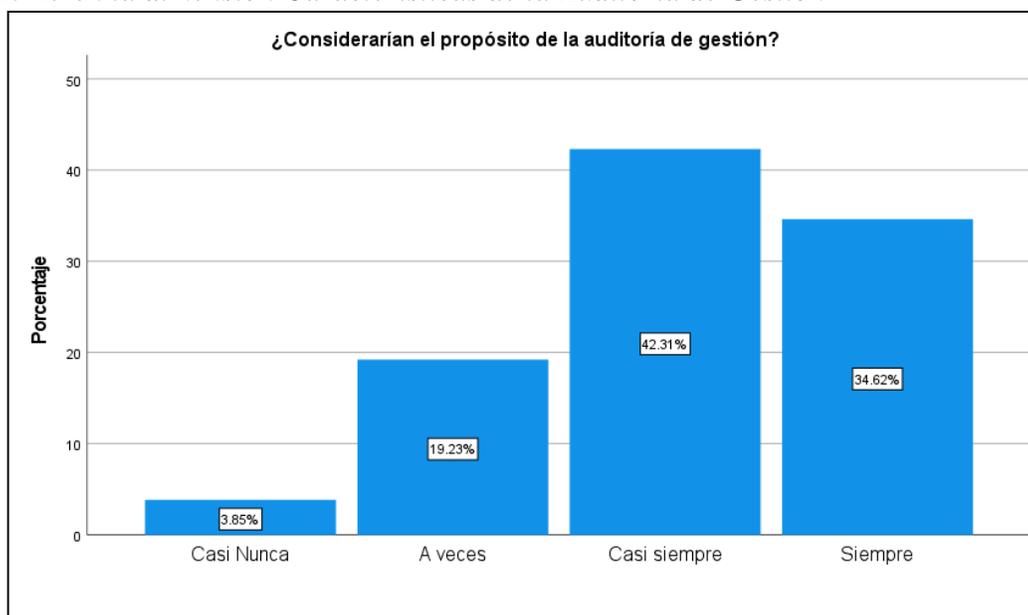
Ítem N°17 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión

		¿Considerarían el propósito de la auditoría de gestión?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.8	3.8	3.8
	A veces	5	19.2	19.2	23.0
	Casi siempre	11	42.3	42.3	65.3
	Siempre	9	34.6	34.6	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 20

Ítem N°17 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con 42.31% que Casi siempre considerarían el propósito de la Auditoría de Gestión; seguido por 34.62% que opinan que Siempre considerarían, 19.23% opinan que A veces y 3.85% que Casi nunca.

Tabla 27

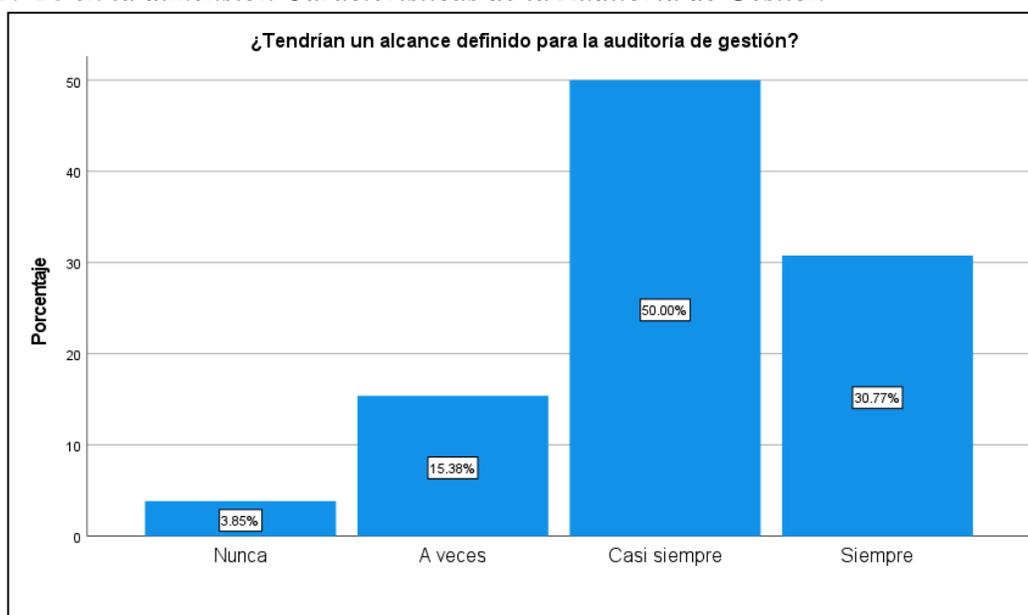
Ítem N°18 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión

		¿Tendrían un alcance definido para la auditoría de gestión?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.8	3.8	3.8
	A veces	4	15.4	15.4	19.2
	Casi siempre	13	50.0	50.0	69.2
	Siempre	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 21

Ítem N°18 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con 50% que Casi siempre tendrían un alcance definido para la Auditoría de Gestión; seguido por 30.77% opinan que Siempre, 15.38% consideran que A veces y 3.85% que Nunca.

Tabla 28

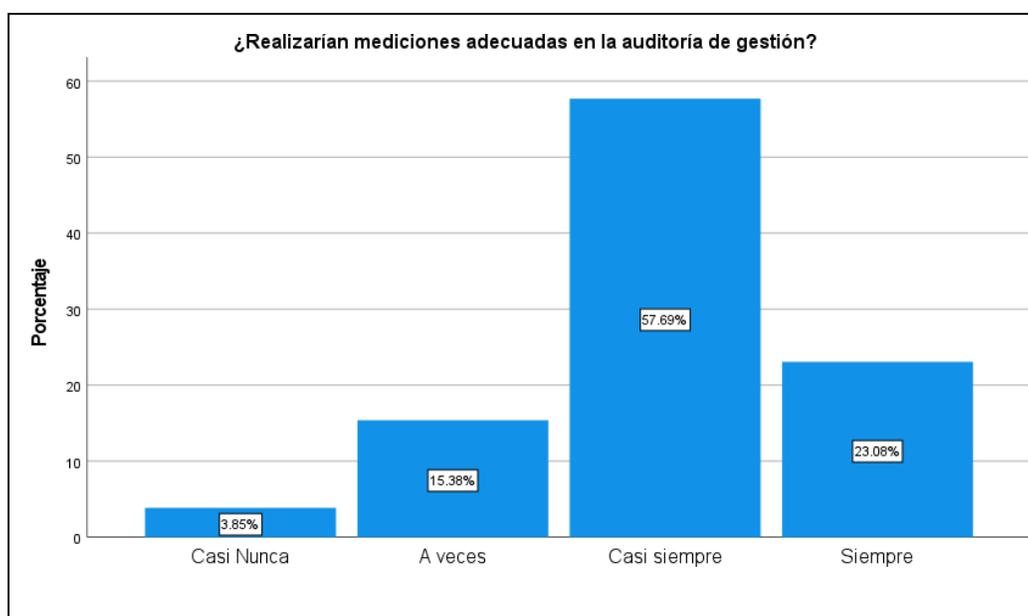
Ítem N°19 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión

		¿Realizarían mediciones adecuadas en la auditoría de gestión?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	1	3.8	3.8	3.8
	A veces	4	15.4	15.4	19.2
	Casi siempre	15	57.7	57.7	76.9
	Siempre	6	23.1	23.1	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 22

Ítem N°19 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando que Casi siempre con 57.69% en relación a la realización de mediciones adecuadas en la Auditoría de Gestión; seguido por 23.08% que consideran que Siempre realizarían mediciones, 15.38% opinan que Siempre y 3.85% que Casi nunca.

Tabla 29

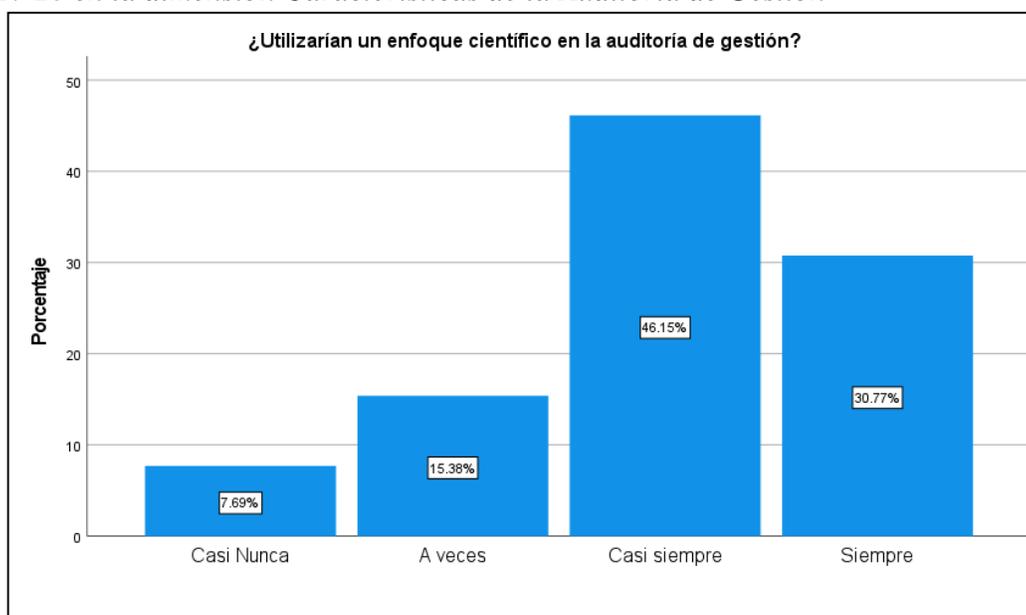
Ítem N°20 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión

		¿Utilizarían un enfoque científico en la auditoría de gestión?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	7.7	7.7	7.7
	A veces	4	15.4	15.4	23.1
	Casi siempre	12	46.2	46.2	69.3
	Siempre	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 23

Ítem N°20 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando que Casi siempre con 46.15% utilizarían un enfoque científico en la Auditoría de Gestión; seguido por 30.77% que consideran que Siempre, 15.38% indicaron que A veces y 7.69% que Casi nunca utilizarían un enfoque científico.

Tabla 30

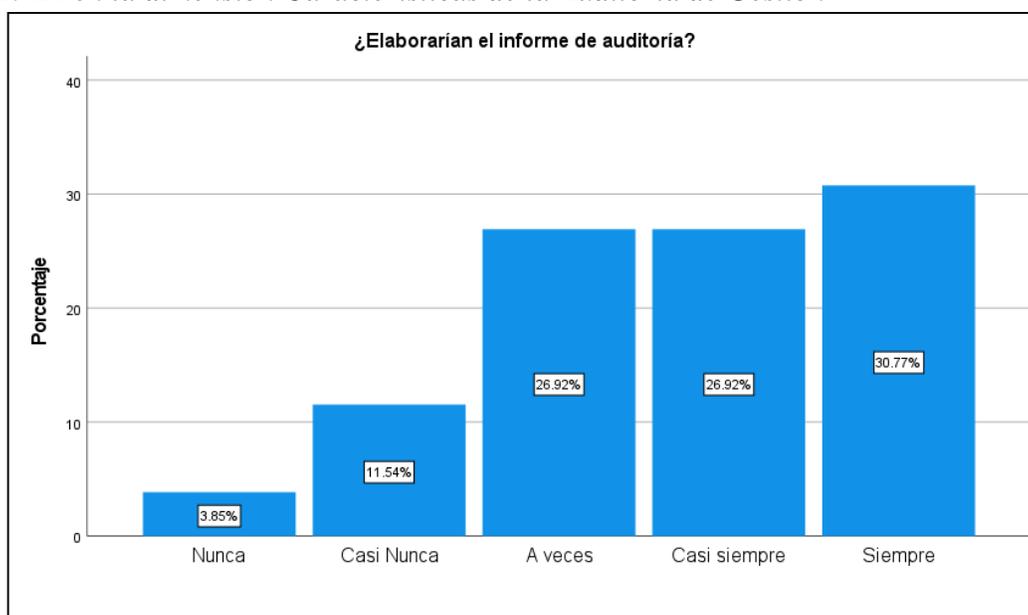
Ítem N°21 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión

		¿Elaborarían el informe de auditoría?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3.8	3.8	3.8
	Casi nunca	3	11.5	11.5	15.3
	A veces	7	26.9	26.9	42.2
	Casi siempre	7	26.9	26.9	69.1
	Siempre	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 24

Ítem N°21 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con 30.77% que Siempre elaborarían el informe de Auditoría; seguido por 26.92% que consideran que Casi siempre, asimismo 26.92% opinan que A veces, 11.54% indicaron que Casi nunca y 3.85% que Nunca lo elaborarían.

Tabla 31

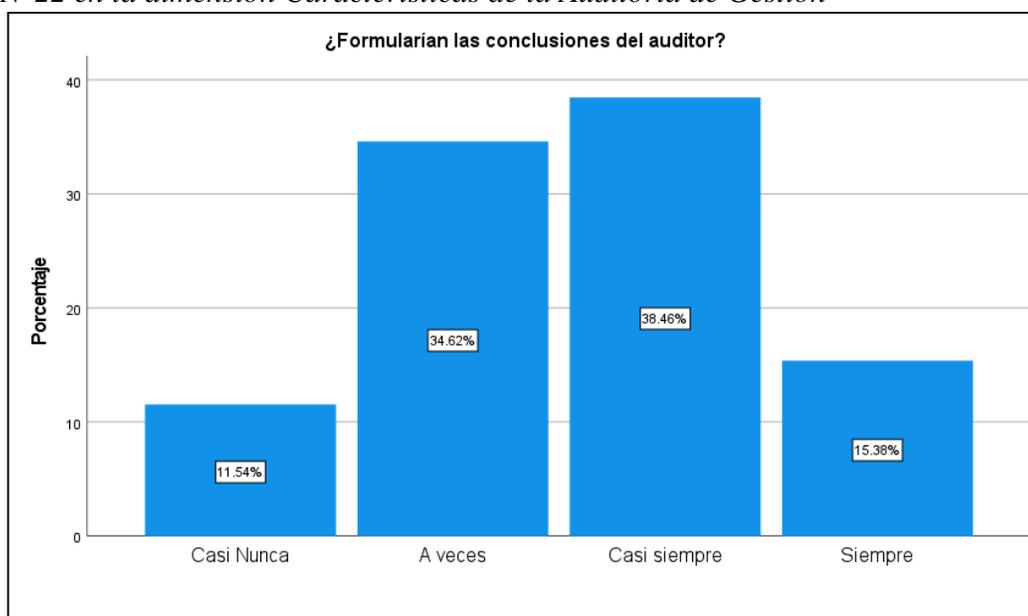
Ítem N°22 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión

¿Formularían las conclusiones del auditor?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	3	11.5	11.5	11.5
	A veces	9	34.6	34.6	46.1
	Casi siempre	10	38.5	38.5	84.6
	Siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 25

Ítem N°22 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con 38.46% que Casi siempre formularían las conclusiones del auditor; seguido por 34.62% opinan que A veces, 15.38% que consideran que Siempre y 11.54% opinan que Casi nunca formularían.

Tabla 32

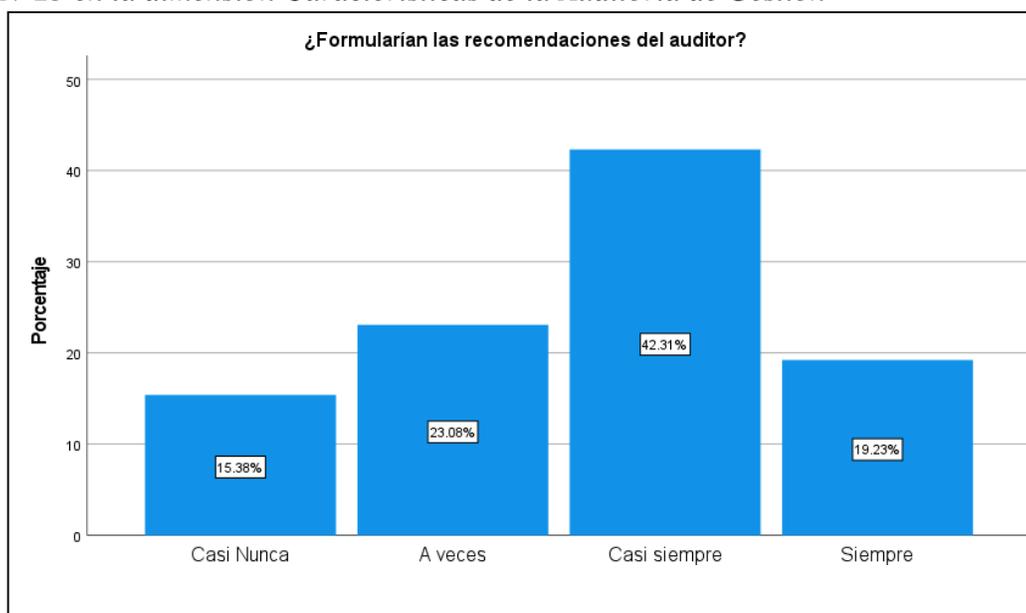
Ítem N°23 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión

		¿Formularían las recomendaciones del auditor?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	15.4	15.4	15.4
	A veces	6	23.1	23.1	38.5
	Casi siempre	11	42.3	42.3	80.8
	Siempre	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 26

Ítem N°23 en la dimensión Características de la Auditoría de Gestión



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los participantes tomaron la posición indicando con 42.31% que Casi siempre en relación a la formular las recomendaciones del Auditor; seguido por 23.08% que consideran que A veces, 19.23% que opinan que Siempre y 15.38% que consideran que Casi nunca formularían.

4.1.1.3. Análisis de frecuencia de dimensiones de la variable dependiente Procesos Administrativos

- **Dimensión Planeación**

Tabla 33

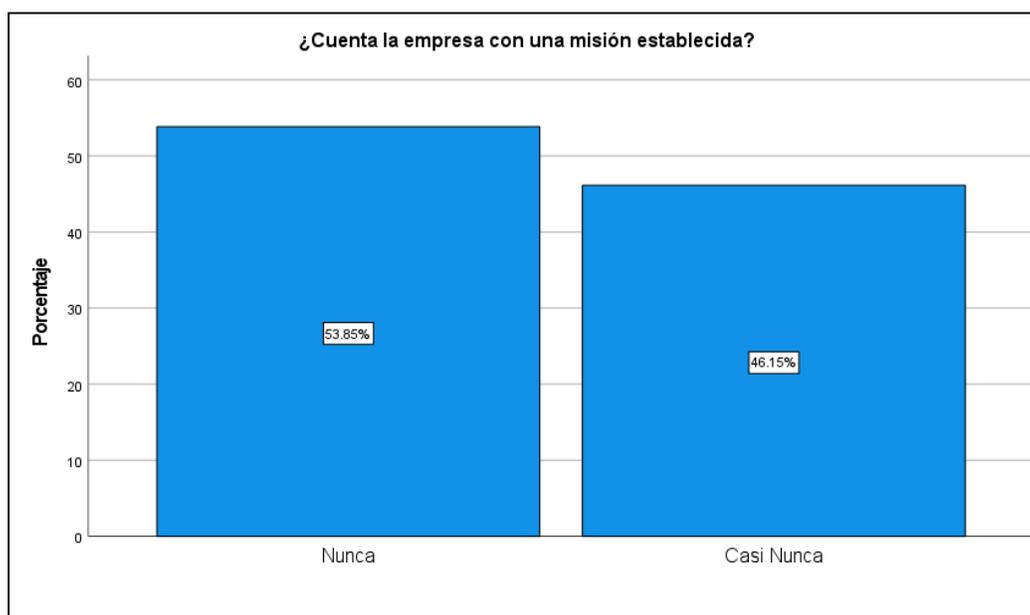
Ítem N°1 en la dimensión Planeación

		¿Cuenta la empresa con una misión establecida?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	14	53.8	53.8	53.8
	Casi nunca	12	46.2	46.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 27

Ítem N°1 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

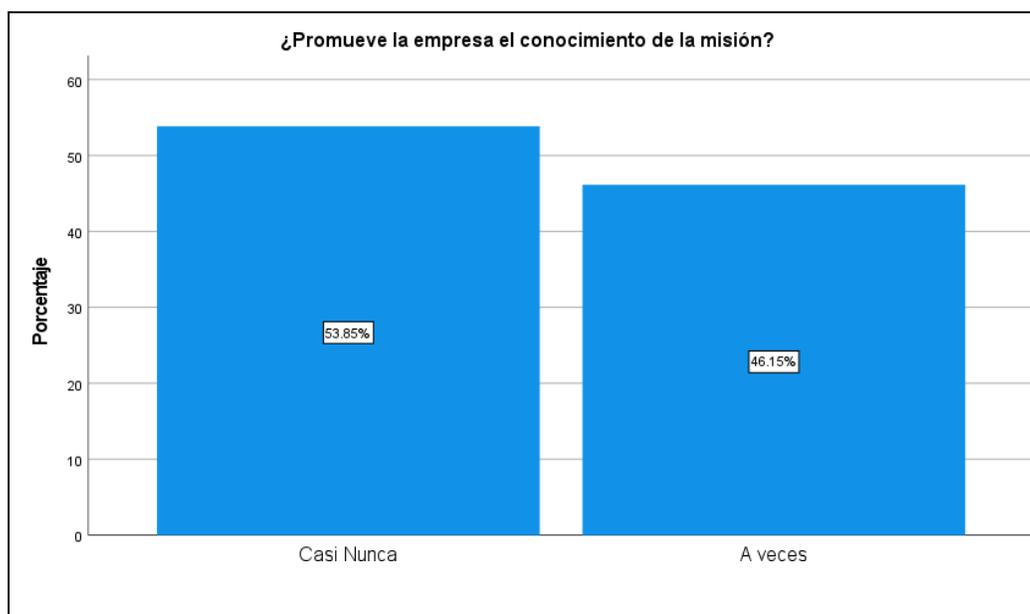
Los encuestados indicaron con el 53.85% que Nunca la empresa cuenta con una misión establecida; seguido por 46.15% que indicaron que Casi nunca cuenta con una misión.

Tabla 34
 Ítem N°2 en la dimensión Planeación

¿Promueve la empresa el conocimiento de la misión?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	14	53.8	53.8	53.8
	A veces	12	46.2	46.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 28
 Ítem N°2 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

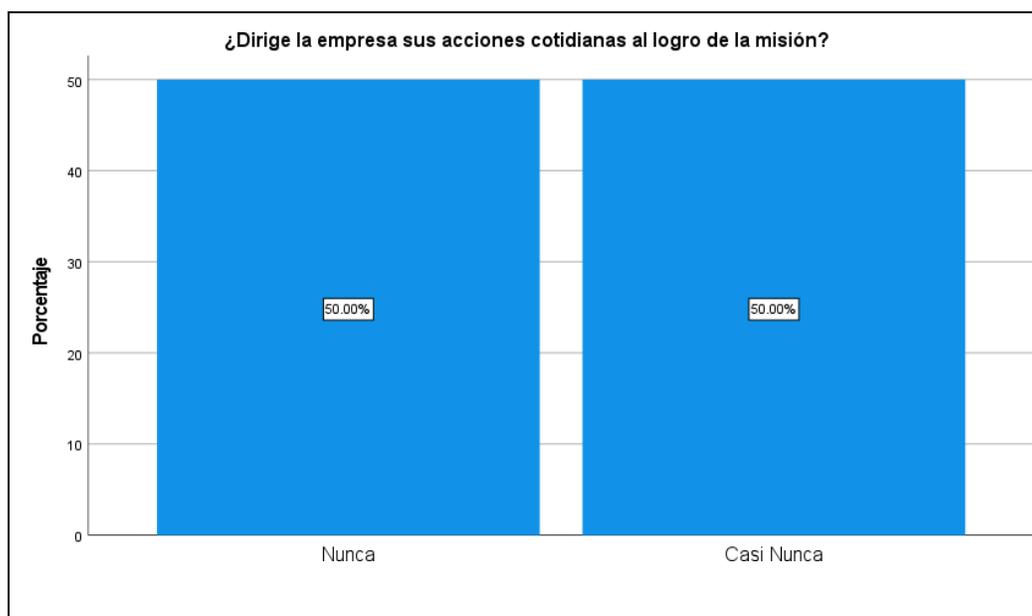
Los encuestados indicaron con 53.85% que Casi nunca la empresa promueve el conocimiento de la misión; seguido por el 46.15% que opinaron que A veces promueve.

Tabla 35
 Ítem N°3 en la dimensión Planeación

		¿Dirige la empresa sus acciones cotidianas al logro de la misión?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	50.0	50.0	50.0
	Casi nunca	13	50.0	50.0	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 29
 Ítem N°3 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

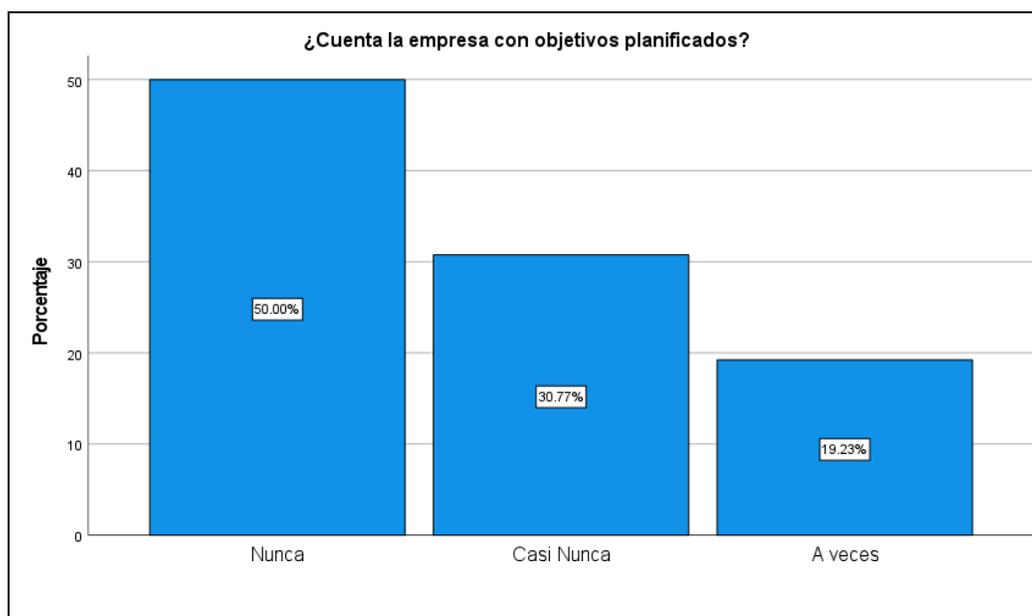
Los encuestados indicaron con 50% que Nunca la empresa dirige sus acciones cotidianas al logro de la misión; asimismo por 50% consideran que Casi nunca dirige sus acciones.

Tabla 36
 Ítem N°4 en la dimensión Planeación

		¿Cuenta la empresa con objetivos planeados?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	13	50.0	50.0	50.0
	Casi nunca	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 30
 Ítem N°4 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

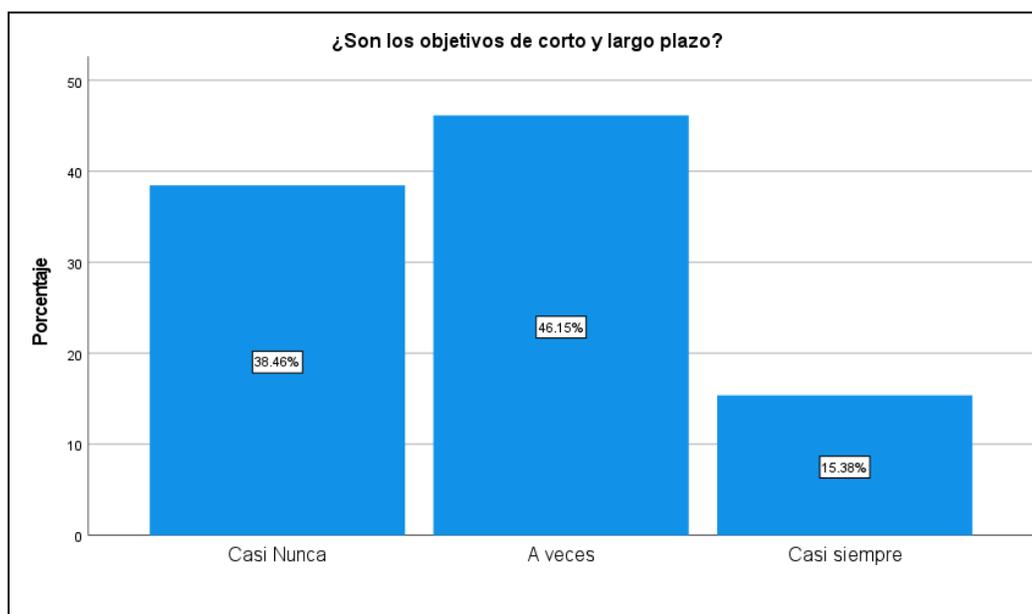
Los encuestados indicaron con 50% que Nunca en relación al cumplimiento de la empresa en función a los objetivos planeados; seguido por 30.77% que indicaron que Casi nunca y 19.23% opinaron que A veces.

Tabla 37
 Ítem N°5 en la dimensión Planeación

		¿Son los objetivos de corto y largo plazo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	38.5	38.5	38.5
	A veces	12	46.2	46.2	84.7
	Casi siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 31
 Ítem N°5 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

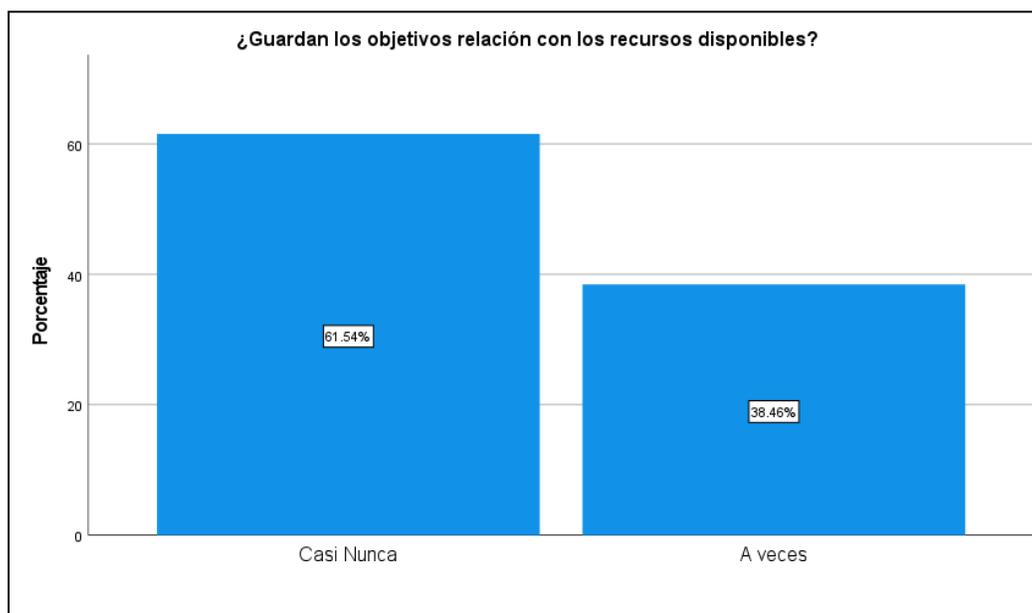
Los encuestados indicaron con 46.15% que A veces en relación a si los objetivos están enfocados a corto y largo plazo; 38.46% opinaron que Casi nunca y 15.38% que Casi siempre.

Tabla 38
 Ítem N°6 en la dimensión Planeación

¿Guardan los objetivos relación con los recursos disponibles?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	16	61.5	61.5	61.5
	A veces	10	38.5	38.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 32
 Ítem N°6 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

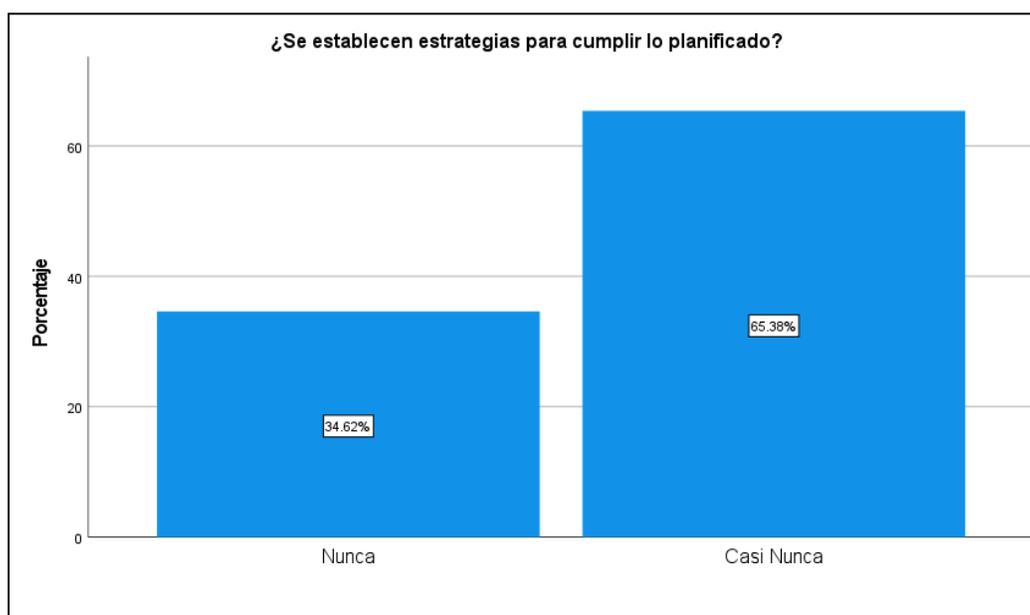
Los encuestados indicaron con 61.54% que Casi nunca la empresa guarda los objetivos en relación a los recursos disponibles; seguido por 38.46% que opinaron que A veces.

Tabla 39
 Ítem N°7 en la dimensión Planeación

		¿Se establecen estrategias para cumplir lo planificado?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	34.6	34.6	34.6
	Casi nunca	17	65.4	65.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 33
 Ítem N°7 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

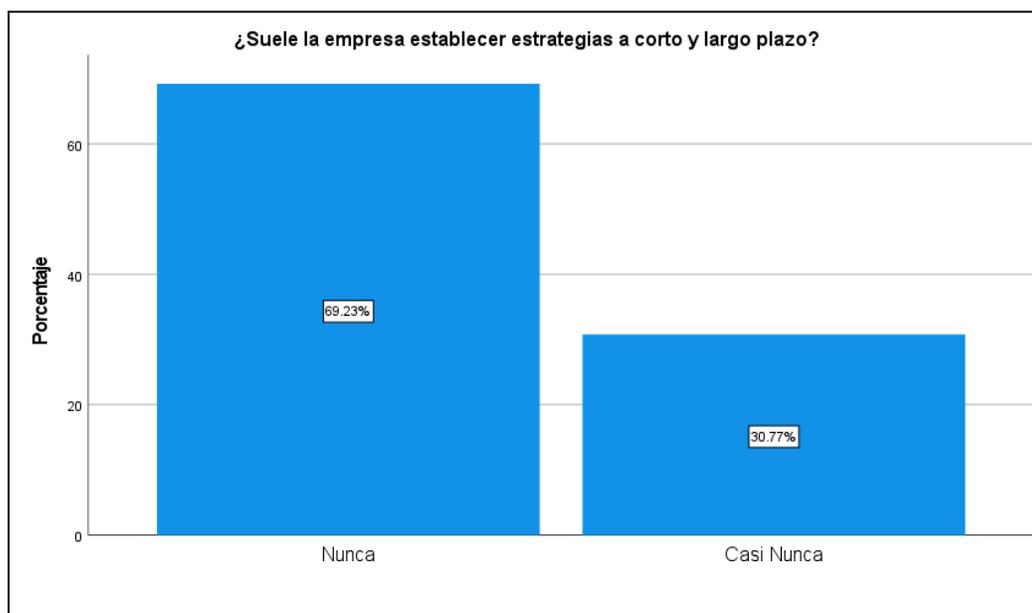
Los encuestados indicaron con 65.38% que Casi nunca en relación a las estrategias establecidas en función al cumplimiento de lo planificado; seguido por 34.62% que indican que Nunca establecen estrategias.

Tabla 40
 Ítem N°8 en la dimensión Planeación

		¿Suele la empresa establecer estrategias a corto y largo plazo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	69.2	69.2	69.2
	Casi nunca	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 34
 Ítem N°8 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

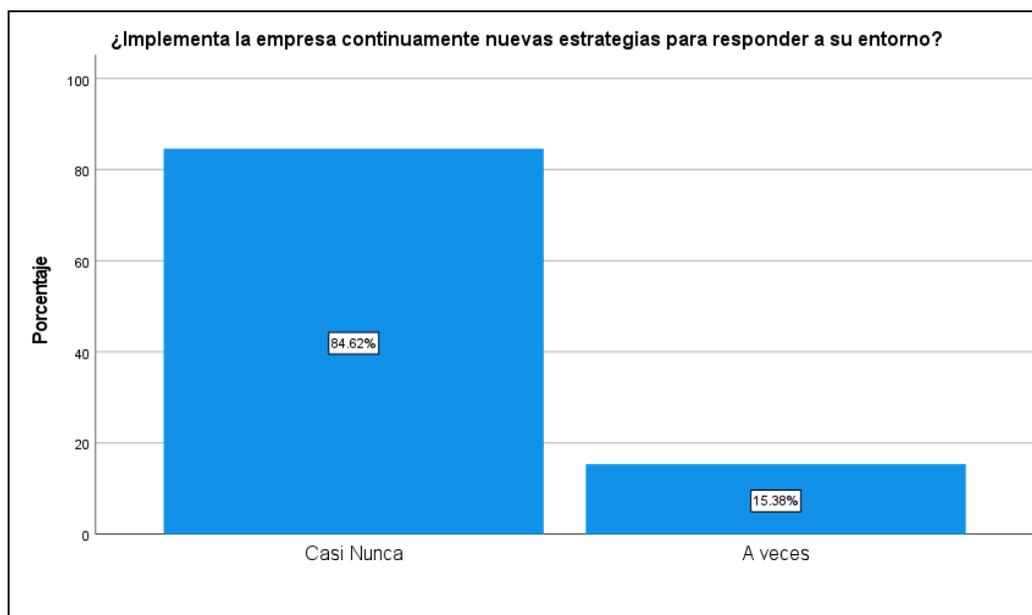
Los encuestados indicaron con 69.23% que Nunca la empresa suele establecer estrategias a corto y largo plazo; seguido por 30.77% que indicaron que Casi nunca establecen estrategias.

Tabla 41
 Ítem N°9 en la dimensión Planeación

¿Implementa la empresa continuamente nuevas estrategias para responder a su entorno?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	22	84.6	84.6	84.6
	A veces	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 35
 Ítem N°9 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

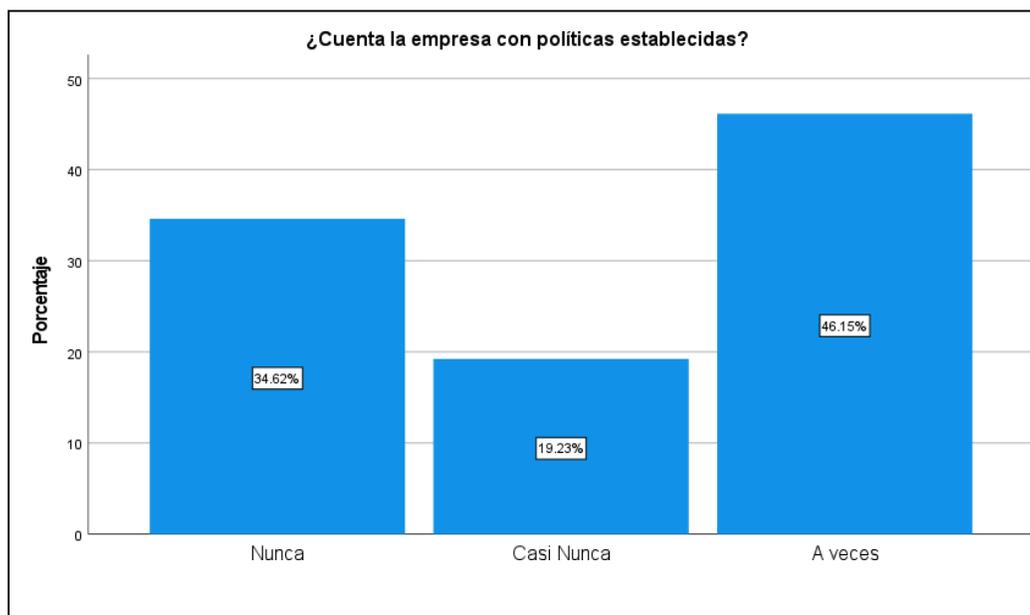
Los encuestados indicaron con 84.62% que Casi nunca la empresa implementa continuamente nuevas estrategias para responder al entorno; seguido por 15.38% que consideran que A veces implementan.

Tabla 42
 Ítem N°10 en la dimensión Planeación

		¿Cuenta la empresa con políticas establecidas?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	34.6	34.6	34.6
	Casi nunca	5	19.2	19.2	53.8
	A veces	12	46.2	46.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 36
 Ítem N°10 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

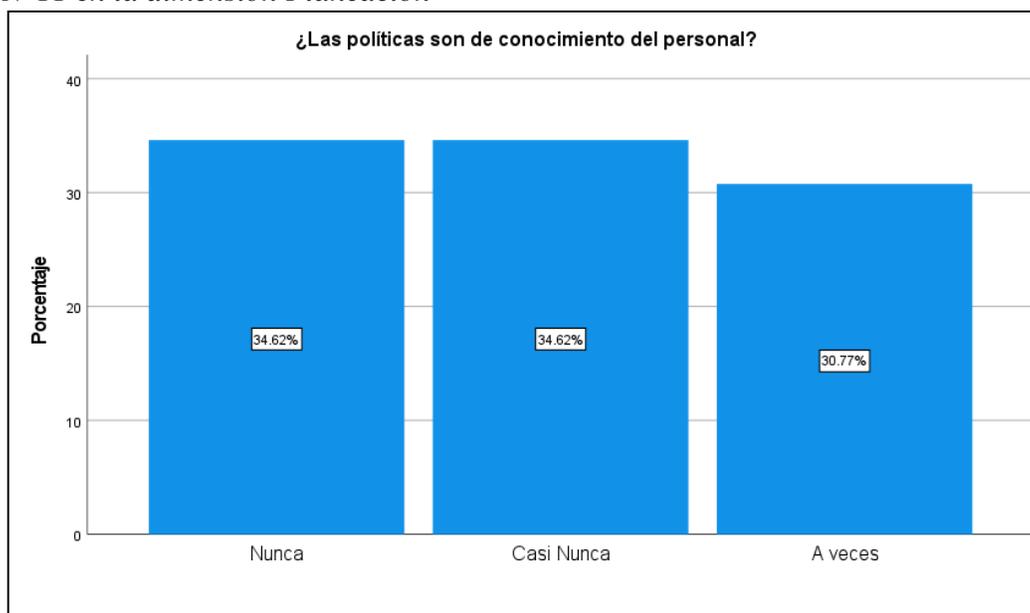
Los encuestados indicaron con 46.15% que la empresa A veces cuenta con políticas establecidas; seguido por 34.62% que consideraron que Nunca cuentan y 19.23% que Casi nunca cuenta con políticas.

Tabla 43
 Ítem N°11 en la dimensión Planeación

		¿Las políticas son de conocimiento del personal?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	34.6	34.6	34.6
	Casi nunca	9	34.6	34.6	69.2
	A veces	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 37
 Ítem N°11 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

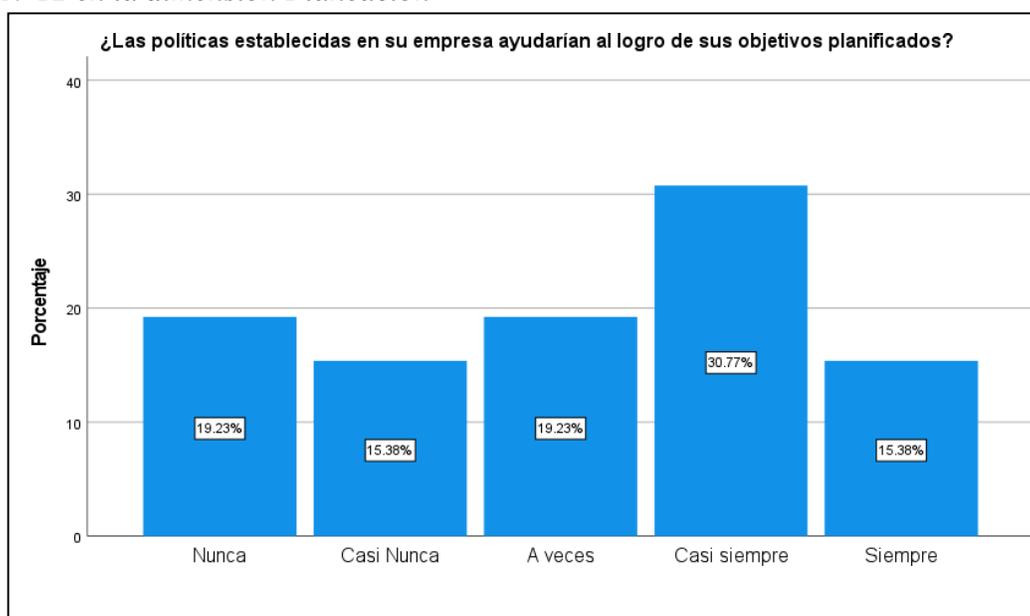
Los encuestados indicaron con 34.62% que Nunca las políticas son de conocimiento de todas las personas; asimismo por 34.62% que indican que Casi Nunca, seguido por 30.77% que consideraron que A veces conocen las políticas.

Tabla 44
 Ítem N°12 en la dimensión Planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19.2	19.2	19.2
	Casi nunca	4	15.4	15.4	34.6
	A veces	5	19.2	19.2	53.8
	Casi siempre	8	30.8	30.8	84.6
	Siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 38
 Ítem N°12 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los encuestados indicaron con 30.77% que Casi siempre las políticas establecidas ayudan al logro de los objetivos planeados; seguido por 19.23% que consideraron que Nunca, asimismo 19.23% opinaron que A veces, 15.38% opinaron que Siempre ayudan y 15.38% que Casi nunca.

Tabla 45
 Ítem N°13 en la dimensión Planeación

¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos para la elaboración de sus productos?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	26	100.0	100.0	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 39
 Ítem N°13 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

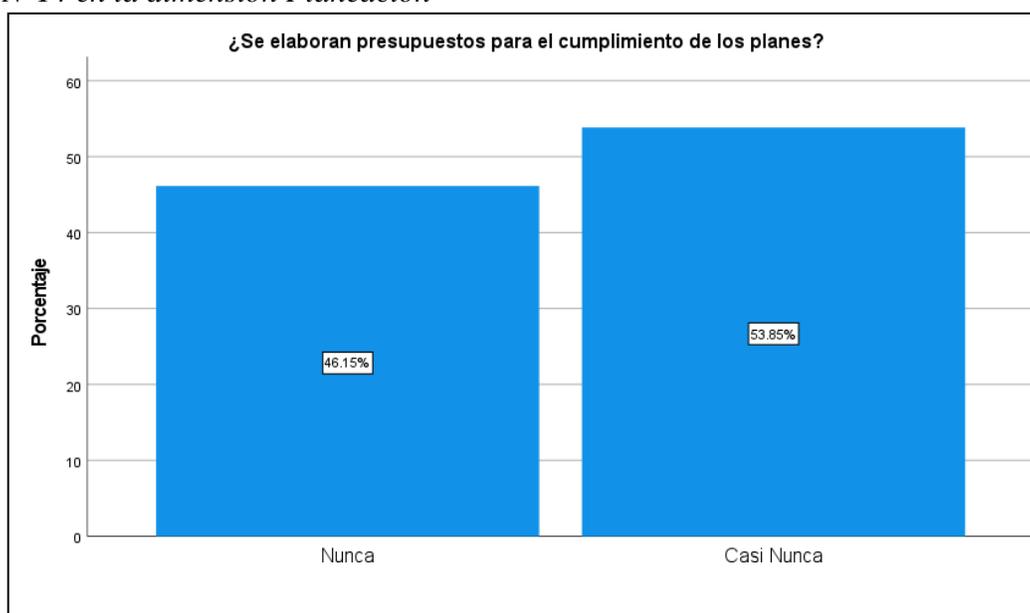
Los encuestados indicaron en su totalidad con 100% que la empresa Nunca cuenta con un Manual de Procedimientos para la elaboración de sus productos.

Tabla 46
 Ítem N°14 en la dimensión Planeación

		¿Se elaboran presupuestos para el cumplimiento de los planes?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	46.2	46.2	46.2
	Casi nunca	14	53.8	53.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 40
 Ítem N°14 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

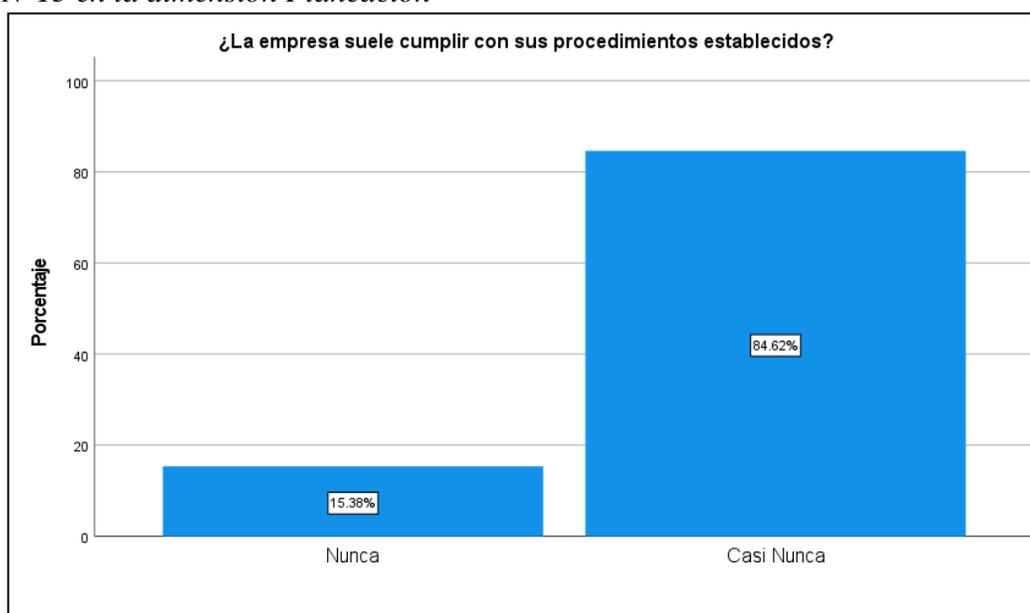
Los encuestados indicaron con 53.8% que Casi nunca se elaboran presupuestos para el cumplimiento de los planes; seguido por 46.2% que consideraron que Nunca.

Tabla 47
 Ítem N°15 en la dimensión Planeación

		¿La empresa suele cumplir con sus procedimientos establecidos?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	15.4	15.4	15.4
	Casi nunca	22	84.6	84.6	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 41
 Ítem N°15 en la dimensión Planeación



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los encuestados indicaron con 84.62% que Casi nunca la empresa suele cumplir con los procedimientos establecidos; seguido por 15.38% que opinaron que Nunca cumplen.

- **Dimensión Organización**

Tabla 48

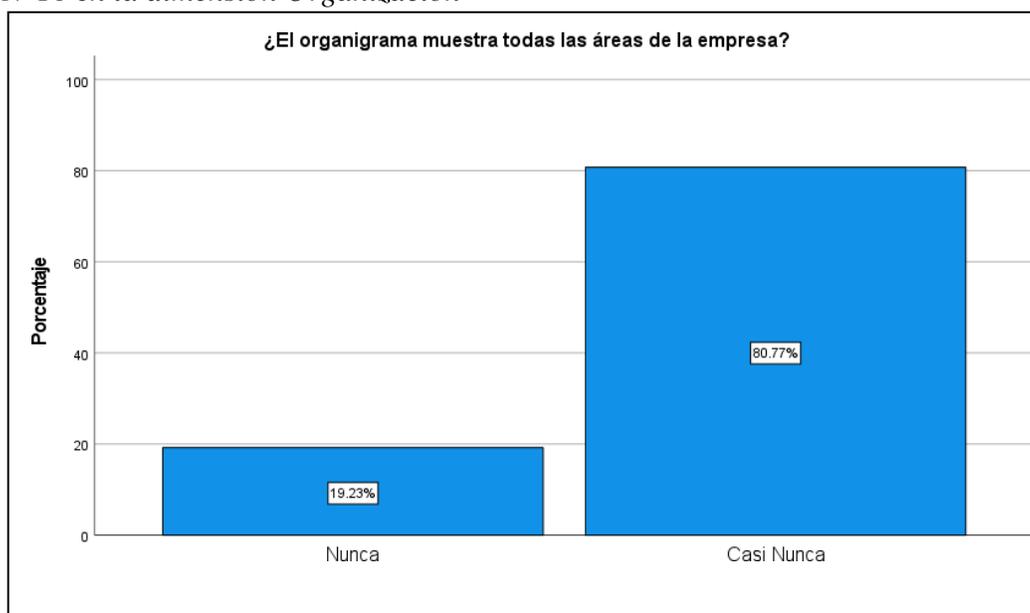
Ítem N°16 en la dimensión Organización

		¿El organigrama muestra todas las áreas de la empresa?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19.2	19.2	19.2
	Casi nunca	21	80.8	80.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 42

Ítem N°16 en la dimensión Organización



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

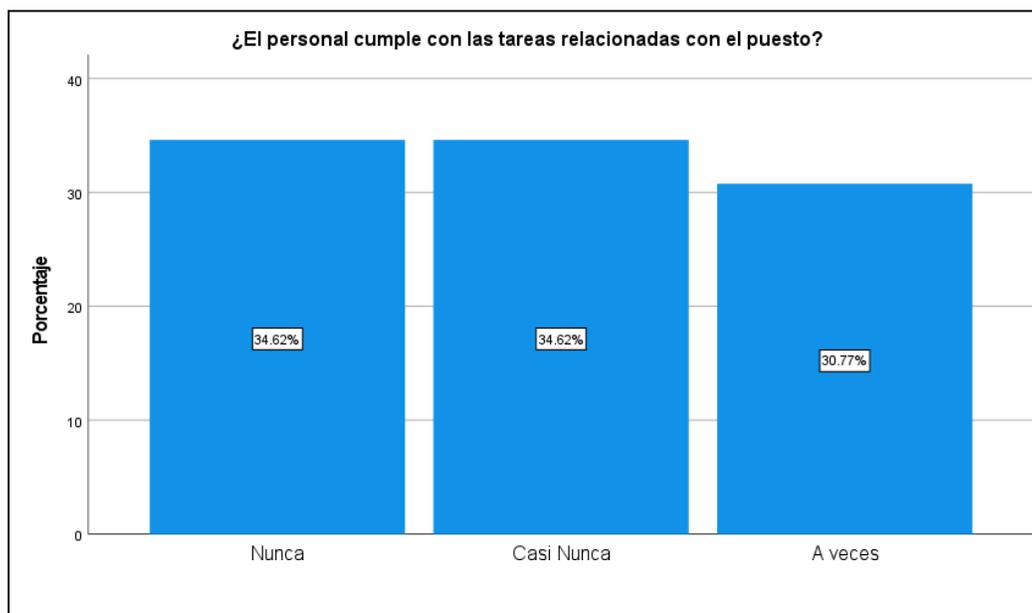
Los encuestados indicaron con 80.77% que Casi nunca en relación a si el organigrama muestra todas las áreas de la empresa; seguido por 19.23% que opinaron que Nunca muestra.

Tabla 49
 Ítem N°17 en la dimensión Organización

		¿El personal cumple con las tareas relacionadas con el puesto?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	34.6	34.6	34.6
	Casi nunca	9	34.6	34.6	69.2
	A veces	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 43
 Ítem N°17 en la dimensión Organización



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

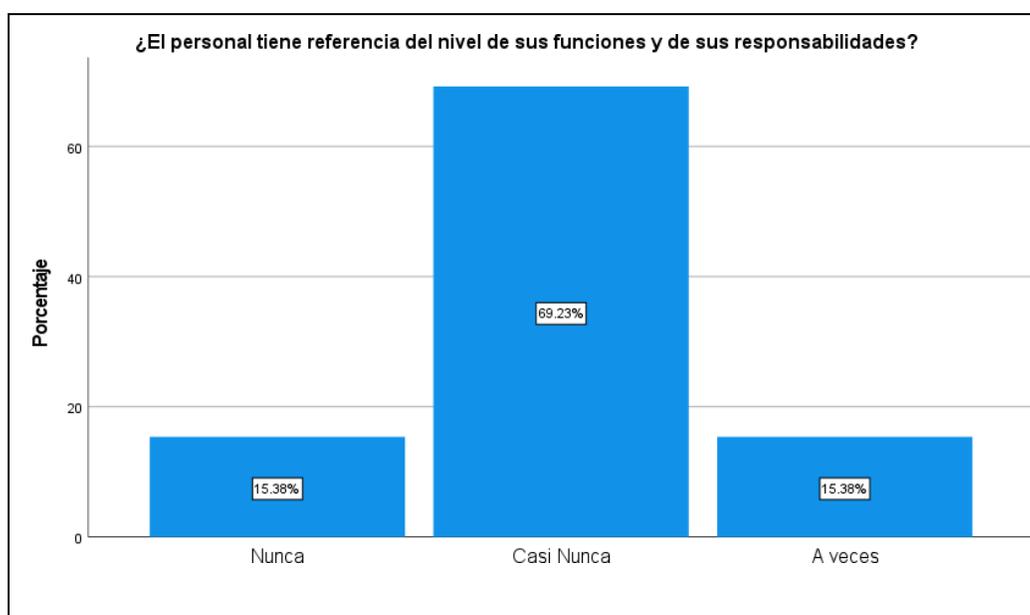
Los encuestados indicaron con 34.62% que Nunca en relación al cumplimiento del personal en función a las tareas relacionadas con el puesto asimismo 34.62% opinaron que Casi nunca; seguido por 30.77% que consideraron que A veces.

Tabla 50
 Ítem N°18 en la dimensión Organización

		¿El personal tiene referencia del nivel de sus funciones y de sus responsabilidades?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	15.4	15.4	15.4
	Casi nunca	18	69.2	69.2	84.6
	A veces	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 44
 Ítem N°18 en la dimensión Organización



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

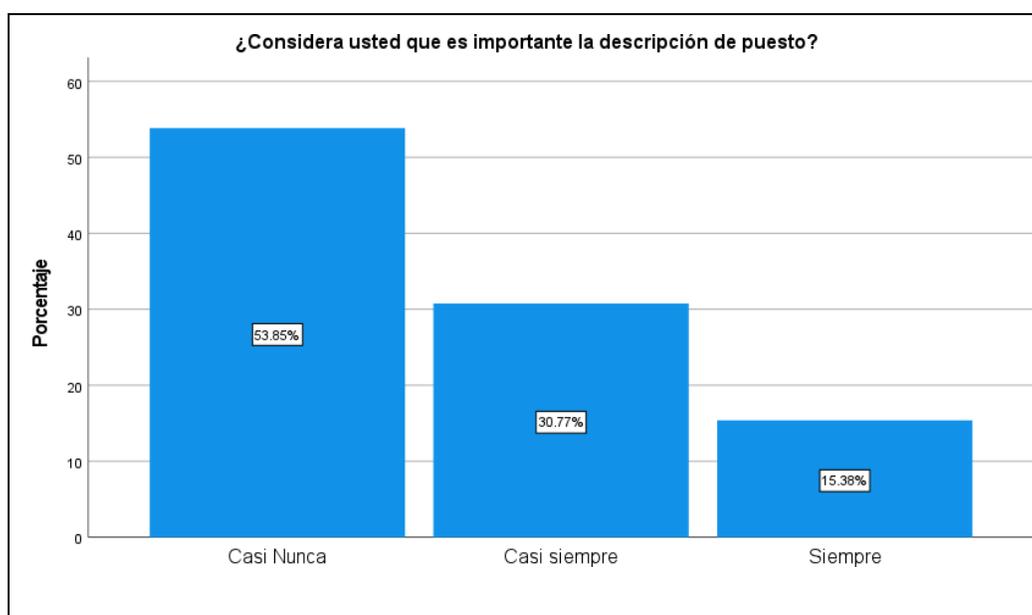
Los encuestados indicaron con 69.23% que Casi nunca el personal tiene referencias del nivel de sus funciones y de sus responsabilidades; seguido por 15.38% que consideraron que Nunca tiene referencias y 15.38% que opinan que A veces.

Tabla 51
 Ítem N°19 en la dimensión Organización

¿Considera usted que es importante la descripción de puesto?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	14	53.8	53.8	53.8
	Casi siempre	8	30.8	30.8	84.6
	Siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 45
 Ítem N°19 en la dimensión Organización



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los encuestados indicaron con 53.85% que Casi nunca consideran que es importante la descripción del puesto de trabajo; seguido por 30.77% que opinan que A veces es importante y 15.38% que Siempre.

- **Dimensión Dirección**

Tabla 52

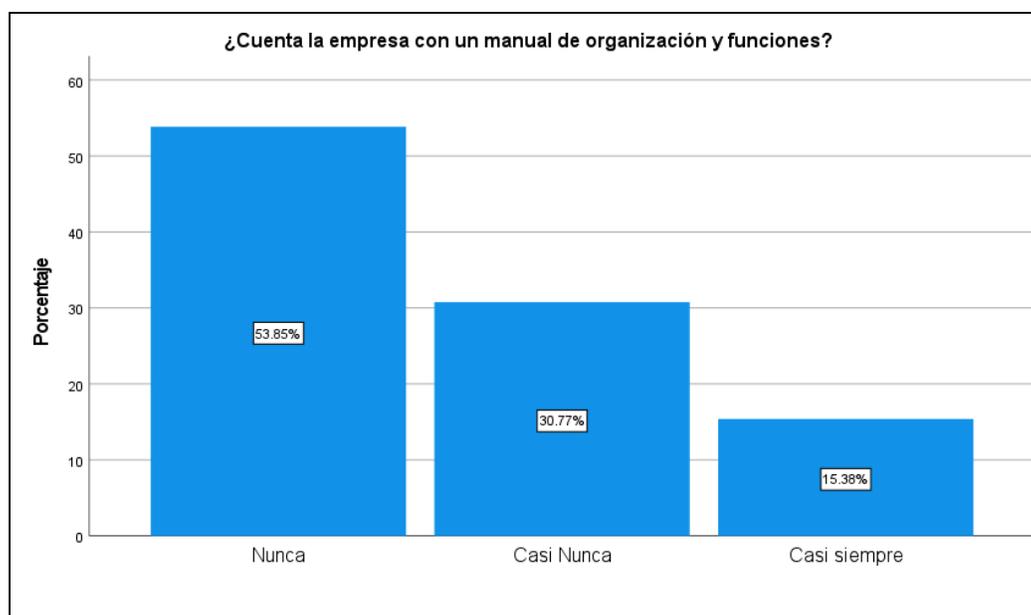
Ítem N°20 en la dimensión Dirección

¿Cuenta la empresa con un manual de organización y funciones?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	53.8	53.8	53.8
	Casi nunca	8	30.8	30.8	84.6
	Casi siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 46

Ítem N°20 en la dimensión Dirección



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

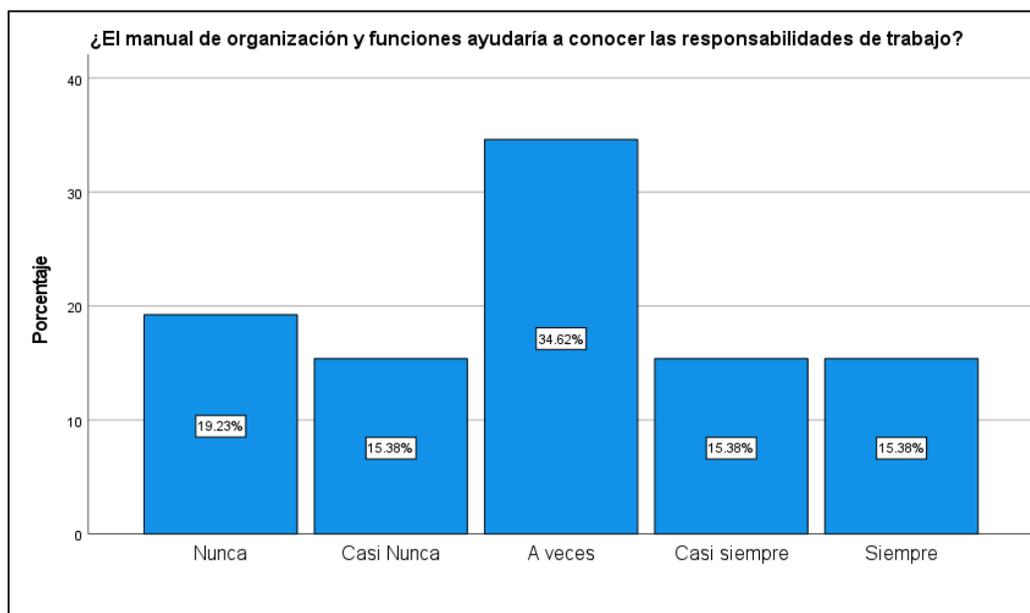
Los encuestados indicaron con 53.85% que Nunca la empresa cuenta con un manual de organización y funciones; seguido por 30.77% que consideraron que Casi nunca y 15.38% que opinaron que Casi siempre cuentan con un manual.

Tabla 53
 Ítem N°21 en la dimensión Dirección

¿El manual de organización y funciones ayuda a conocer las responsabilidades de trabajo?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19.2	19.2	19.2
	Casi nunca	4	15.4	15.4	34.6
	A veces	9	34.6	34.6	69.2
	Casi siempre	4	15.4	15.4	84.6
	Siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 47
 Ítem N°21 en la dimensión Dirección



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

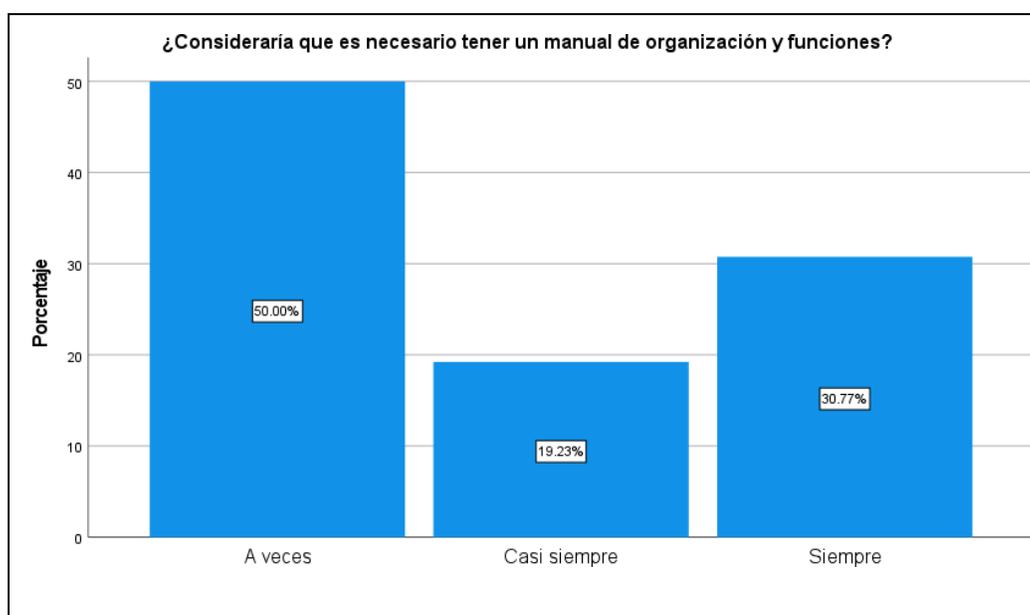
Los encuestados indicaron con 34.62% que A veces en relación a si el manual de organización y funciones ayuda a conocer las responsabilidades del trabajo; seguido por 19.23% que consideraron que Nunca ayuda, 15.38% opinaron que Casi nunca, asimismo 15.38% indicaron que Casi siempre y 15.38% que Siempre.

Tabla 54
 Ítem N°22 en la dimensión Dirección

¿Considera que es necesario tener un manual de organización y funciones?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	13	50.0	50.0	50.0
	Casi siempre	5	19.2	19.2	69.2
	Siempre	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 48
 Ítem N°22 en la dimensión Dirección



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

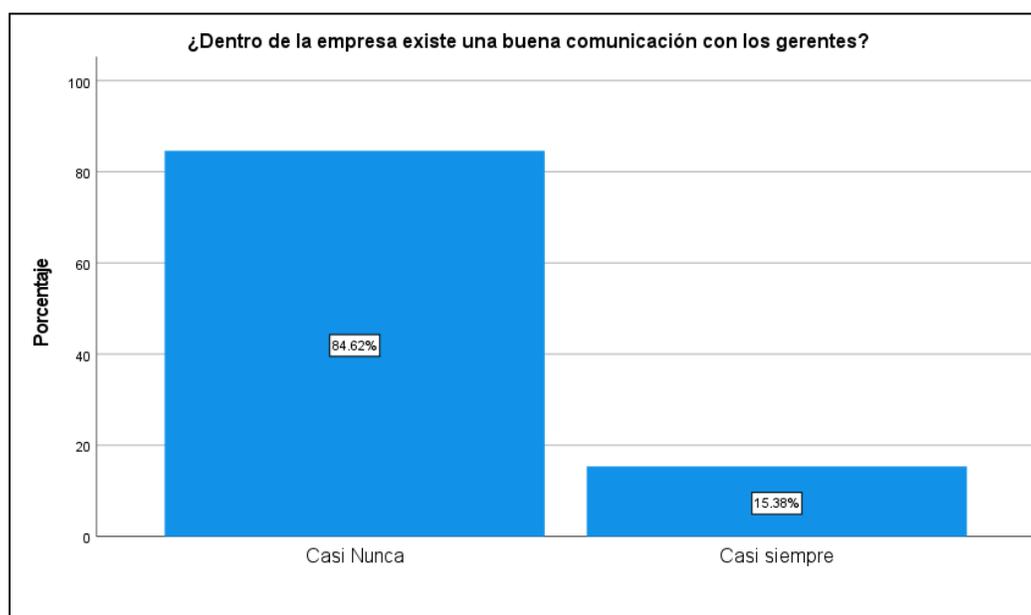
Los encuestados indicaron con 50% que A veces es necesario tener un manual de organización y funciones; seguido por 30.77% consideraron que Siempre y 19.23% opinaron que Casi siempre es necesario.

Tabla 55
 Ítem N°23 en la dimensión Dirección

		¿Dentro de la empresa existe una buena comunicación con los gerentes?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	22	84.6	84.6	84.6
	Casi siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 49
 Ítem N°23 en la dimensión Dirección



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

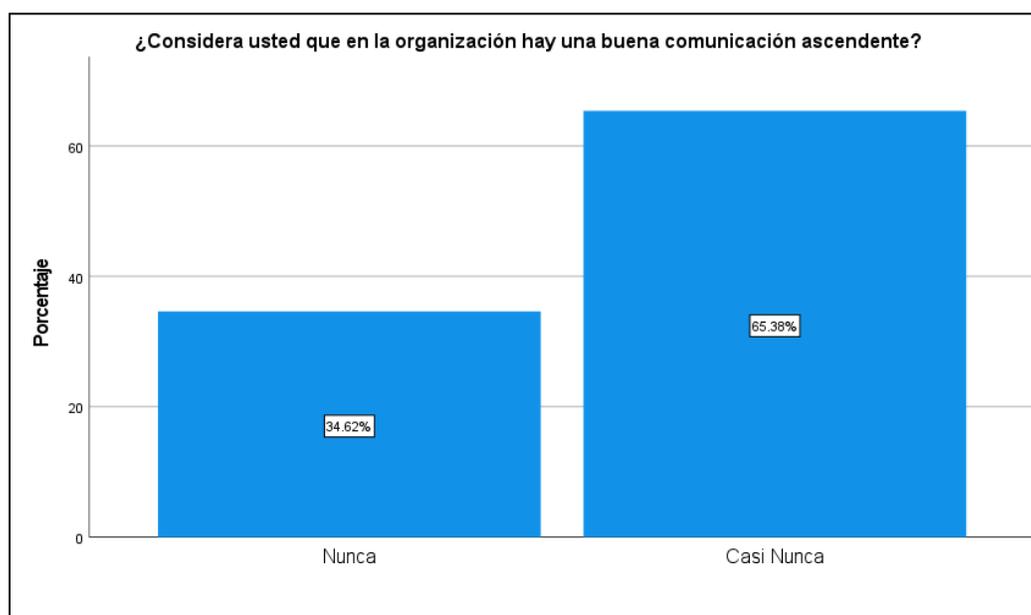
Los encuestados indicaron con 84.62% que Casi nunca en relación a si dentro de la empresa existe buena comunicación con los gerentes; seguido por 15.38% que consideraron que Casi siempre existe buena relación.

Tabla 56
 Ítem N°24 en la dimensión Dirección

¿Considera usted que en la organización hay una buena comunicación ascendente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	34.6	34.6	34.6
	Casi nunca	17	65.4	65.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 50
 Ítem N°24 en la dimensión Dirección



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

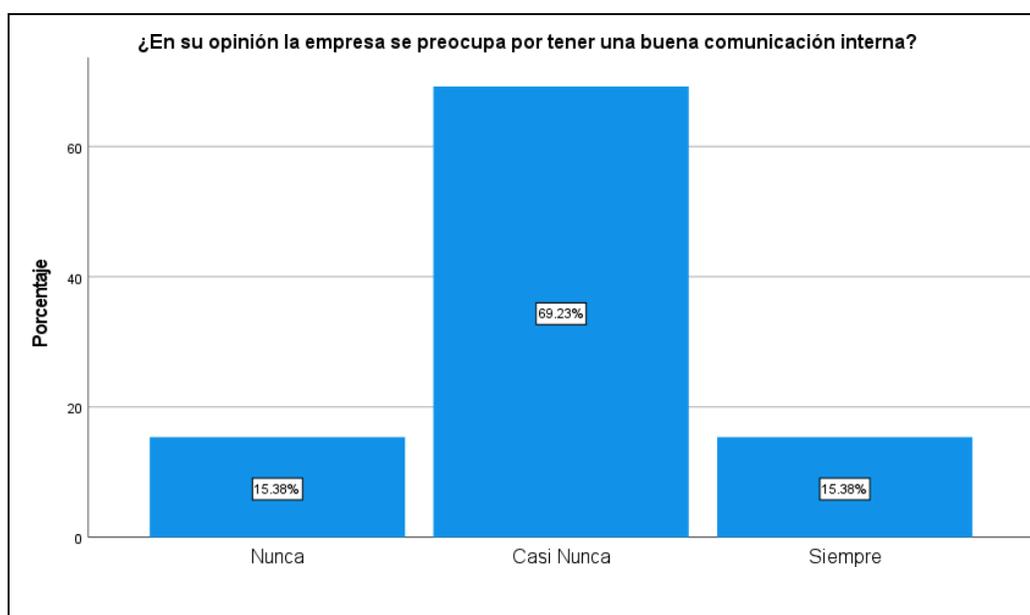
Los encuestados indicaron con 65.38% que Casi nunca la organización tiene buena comunicación ascendente; seguido por 34.62% que consideraron que Nunca existe una comunicación ascendente.

Tabla 57
 Ítem N°25 en la dimensión Dirección

		¿En su opinión la empresa se preocupa por tener una buena comunicación interna?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	15.4	15.4	15.4
	Casi nunca	18	69.2	69.2	84.6
	Siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 51
 Ítem N°25 en la dimensión Dirección



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los encuestados indicaron con 69.23% consideraron que Casi nunca la empresa se preocupa por tener una buena comunicación interna; seguido por 15.38% que opinaron que Siempre, asimismo 15.38% indicaron que Nunca se preocupan.

Tabla 58
 Ítem N°26 en la dimensión Dirección

		¿Las decisiones que toma su jefe se han transformado en resultados?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	26	100.0	100.0	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 52
 Ítem N°26 en la dimensión Dirección



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

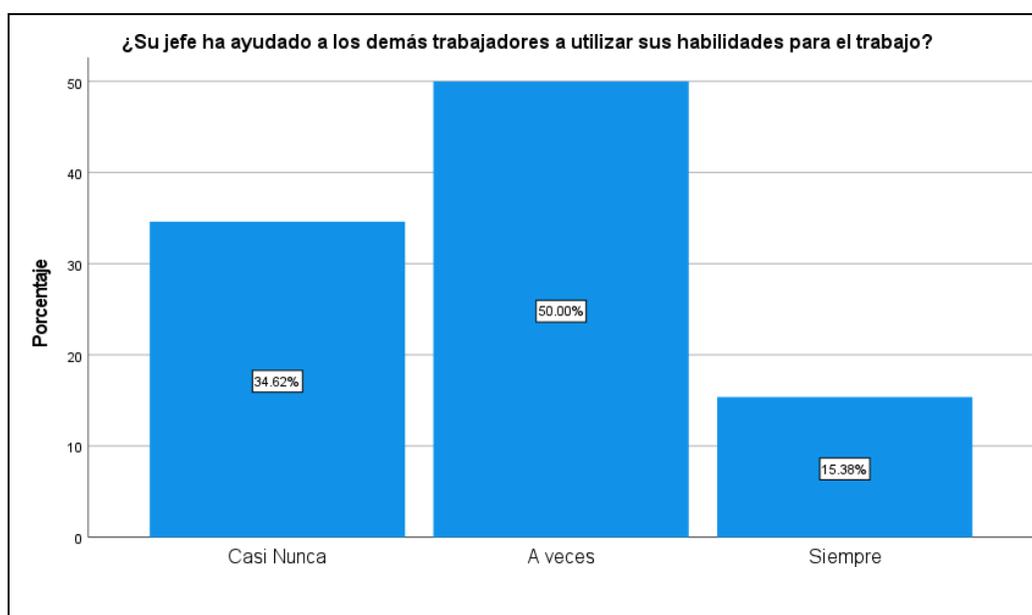
Los encuestados indicaron en su totalidad con 100% que A veces las decisiones que toma el jefe se han transformado en resultados.

Tabla 59
 Ítem N°27 en la dimensión Dirección

		¿Su jefe ha ayudado a los demás trabajadores a utilizar sus habilidades para el trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	34.6	34.6	34.6
	A veces	13	50.0	50.0	84.6
	Siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 53
 Ítem N°27 en la dimensión Dirección



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

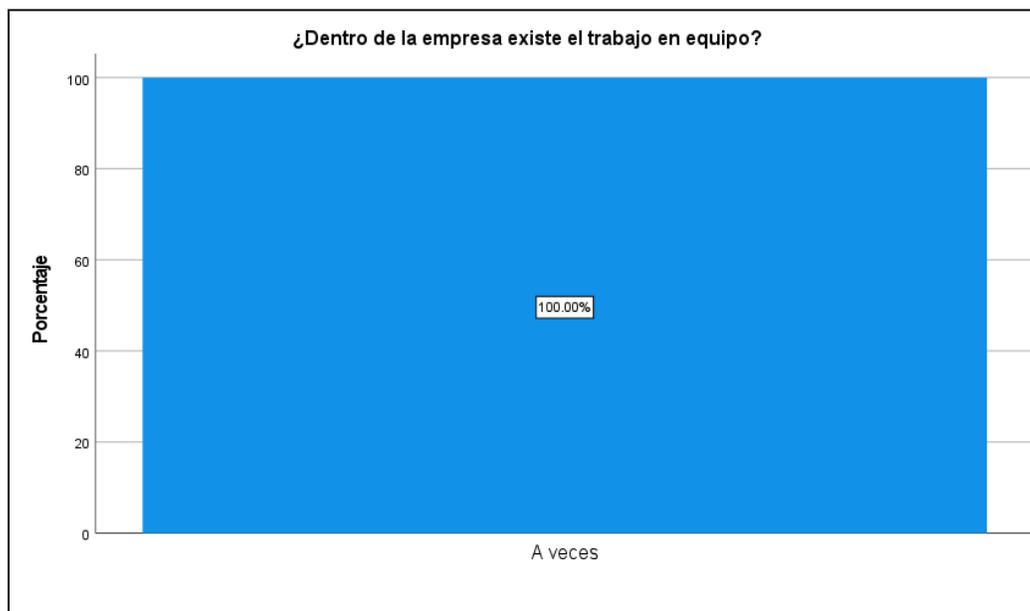
Los encuestados indicaron que A veces con 50% en relación a si el jefe ha ayudado a los demás trabajadores a utilizar sus habilidades para el trabajo; seguido por 34.62% que indicaron que Casi nunca los ayuda y 15.38% consideraron que Siempre.

Tabla 60
 Ítem N°28 en la dimensión Dirección

		¿Dentro de la empresa existe el trabajo en equipo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	26	100.0	100.0	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 54
 Ítem N°28 en la dimensión Dirección



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

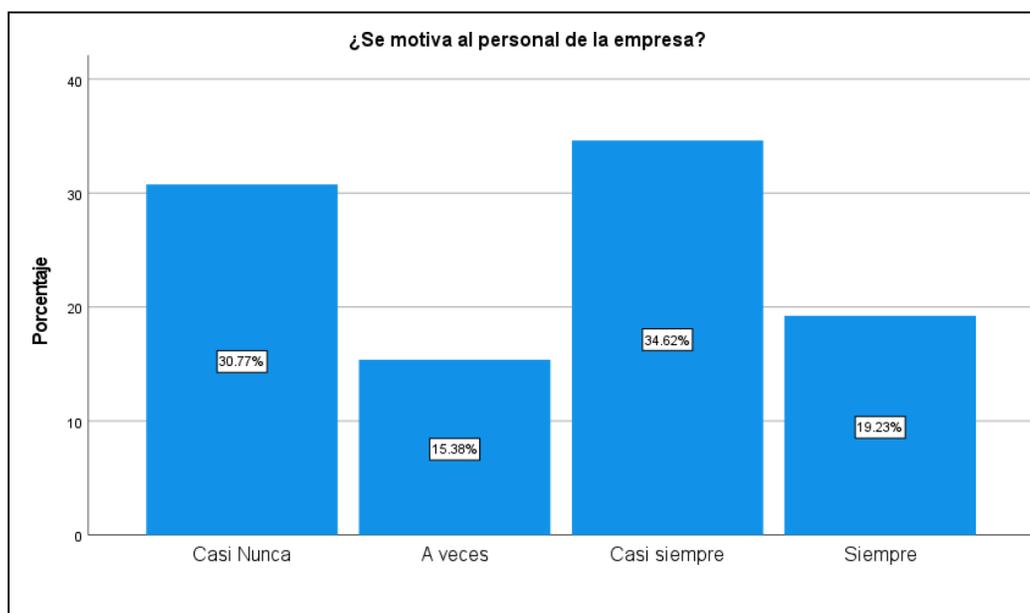
Los encuestados indicaron en su totalidad con 100% que A veces dentro de la empresa existe el trabajo en equipo.

Tabla 61
 Ítem N°29 en la dimensión Dirección

		¿Se motiva al personal de la empresa?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	8	30.8	30.8	30.8
	A veces	4	15.4	15.4	46.2
	Casi siempre	9	34.6	34.6	80.8
	Siempre	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 55
 Ítem N°29 en la dimensión Dirección



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

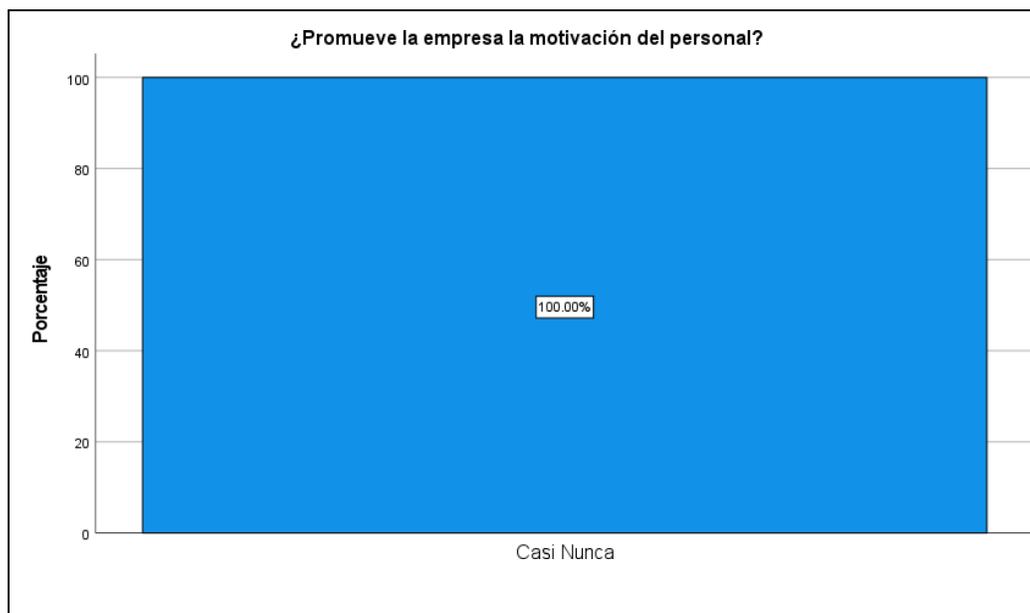
Los encuestados indicaron con 34.62% que Casi siempre la empresa motiva al personal; seguido por 30.77% que consideraron que Casi nunca, 19.23% opinaron que Siempre y 15.38% opinaron que A veces los motiva.

Tabla 62
 Ítem N°30 en la dimensión Dirección

¿Promueve la empresa la motivación del personal?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	26	100.0	100.0	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 56
 Ítem N°30 en la dimensión Dirección



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

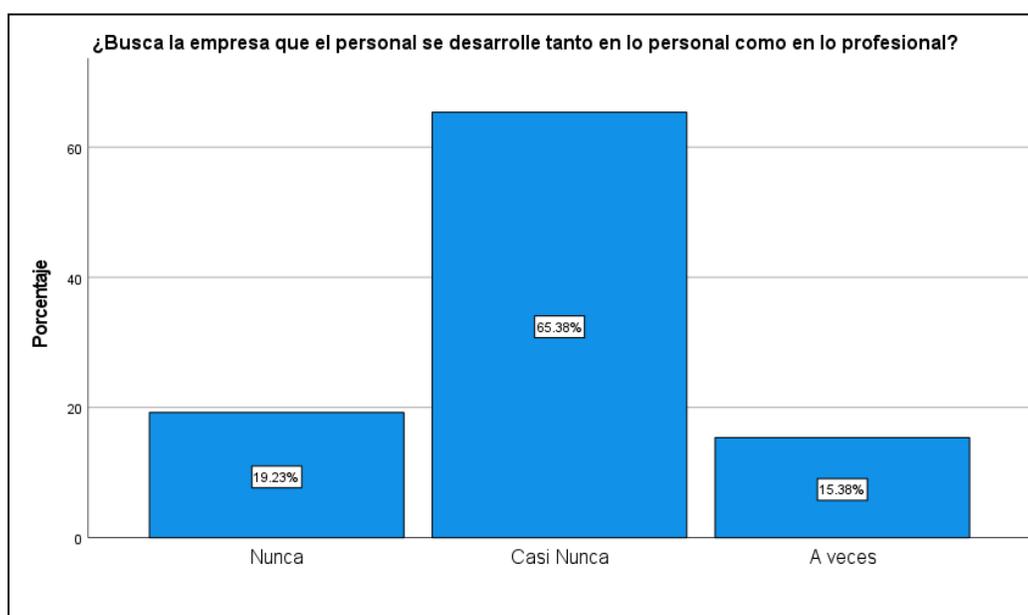
Los encuestados indicaron en su totalidad con 100% que Casi nunca la empresa promueve la motivación de personal.

Tabla 63
 Ítem N°31 en la dimensión Dirección

¿Busca la empresa que el personal se desarrolle tanto en lo personal como en lo profesional?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19.2	19.2	19.2
	Casi nunca	17	65.4	65.4	84.6
	A veces	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 57
 Ítem N°31 en la dimensión Dirección



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los encuestados indicaron con 65.38% que Casi nunca la empresa busca que el personal se desarrolle tanto personal y profesionalmente; seguido por 19.23% que consideraron que Nunca, 19.23% opinaron que A veces.

- **Dimensión Control**

Tabla 64

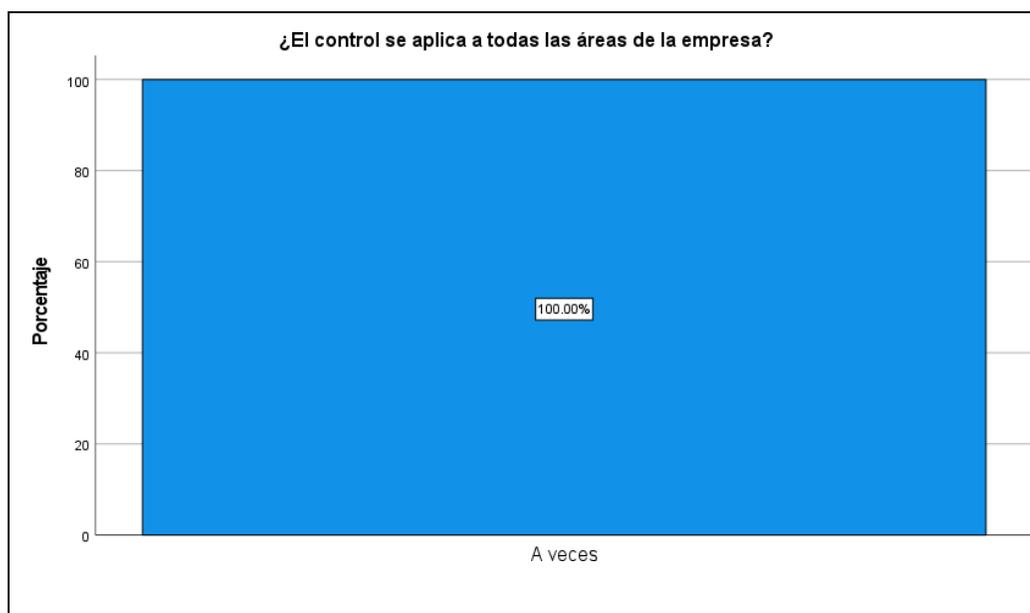
Ítem N°32 en la dimensión Control

¿El control se aplica a todas las áreas de la empresa?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	26	100.0	100.0	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 58

Ítem N°32 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

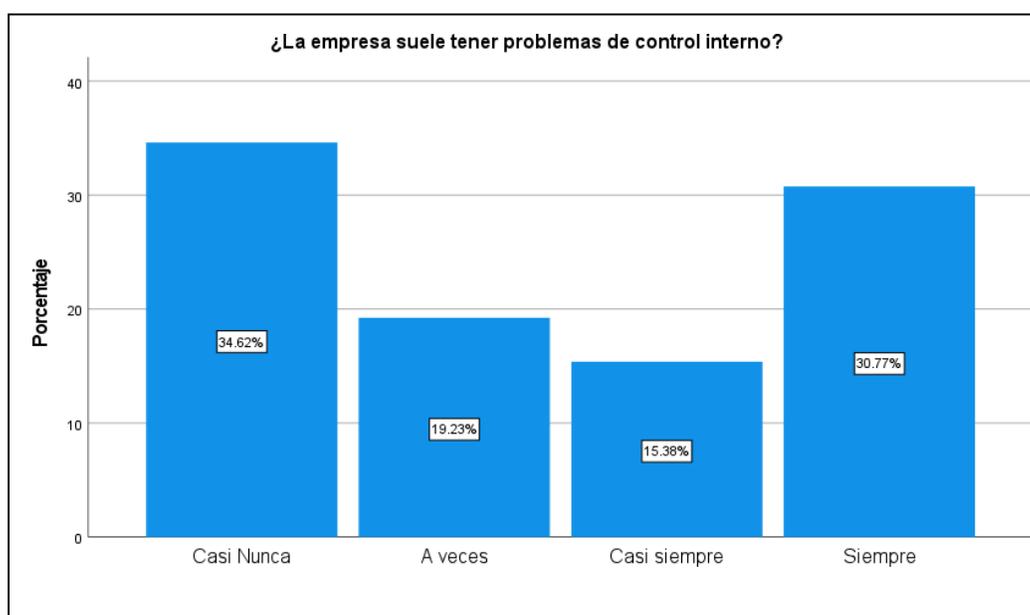
Los encuestados indicaron en su totalidad con 100% que A veces el control que se aplica en todas las áreas de la empresa.

Tabla 65
 Ítem N°33 en la dimensión Control

		¿La empresa suele tener problemas de control interno?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	34.6	34.6	34.6
	A veces	5	19.2	19.2	53.8
	Casi siempre	4	15.4	15.4	69.2
	Siempre	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 59
 Ítem N°33 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

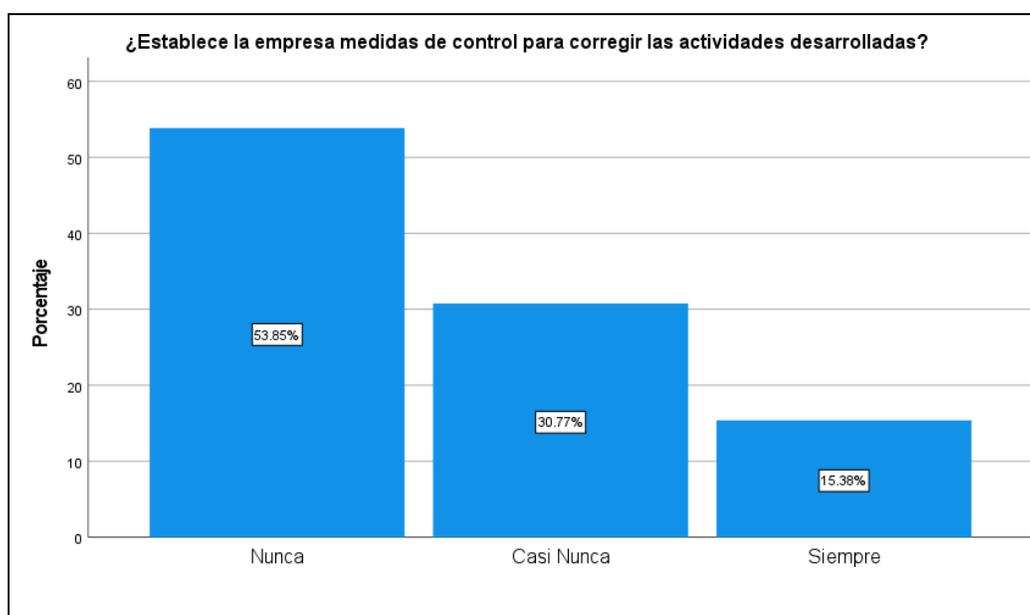
Los encuestados indicaron con 34.62% que Casi nunca la empresa suele tener problemas de control interno; seguido por 30.77% que opinaron que Siempre tienen, 19.23% consideraron que A veces y 15.38% que Casi siempre.

Tabla 66
 Ítem N°34 en la dimensión Control

		¿Establece la empresa medidas de control para corregir las actividades desarrolladas?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	53.8	53.8	53.8
	Casi nunca	8	30.8	30.8	84.6
	Siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 60
 Ítem N°34 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

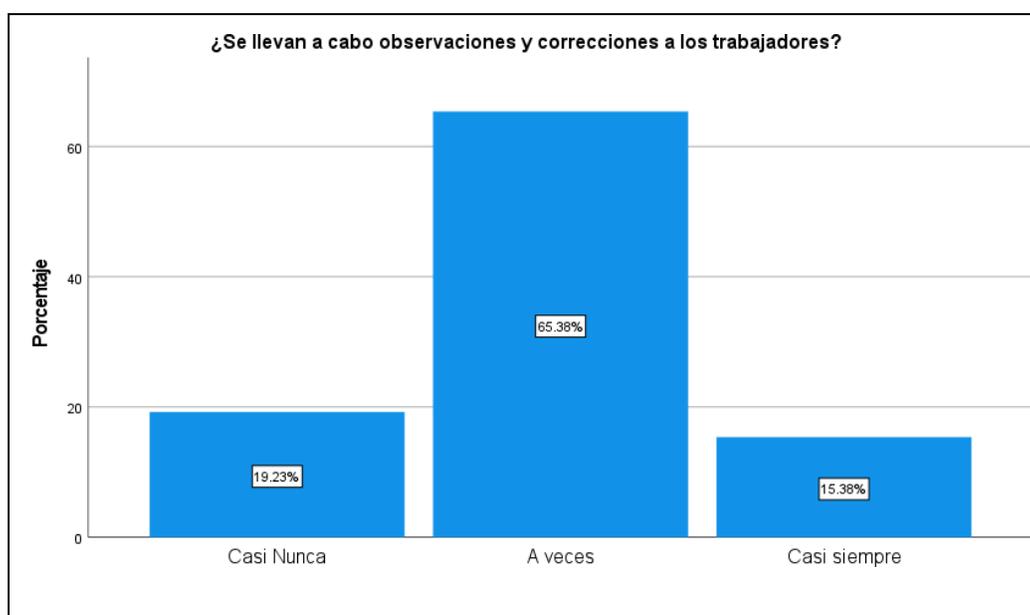
Los encuestados indicaron con 53.85% que Nunca en relación a las medidas de control que establece la empresa para corregir las actividades desarrolladas; seguido por 30.77% que opinaron que Casi nunca, 15.38% consideraron que Siempre.

Tabla 67
 Ítem N°35 en la dimensión Control

		¿Se llevan a cabo observaciones y correcciones a los trabajadores?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	19.2	19.2	19.2
	A veces	17	65.4	65.4	84.6
	Casi siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 61
 Ítem N°35 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

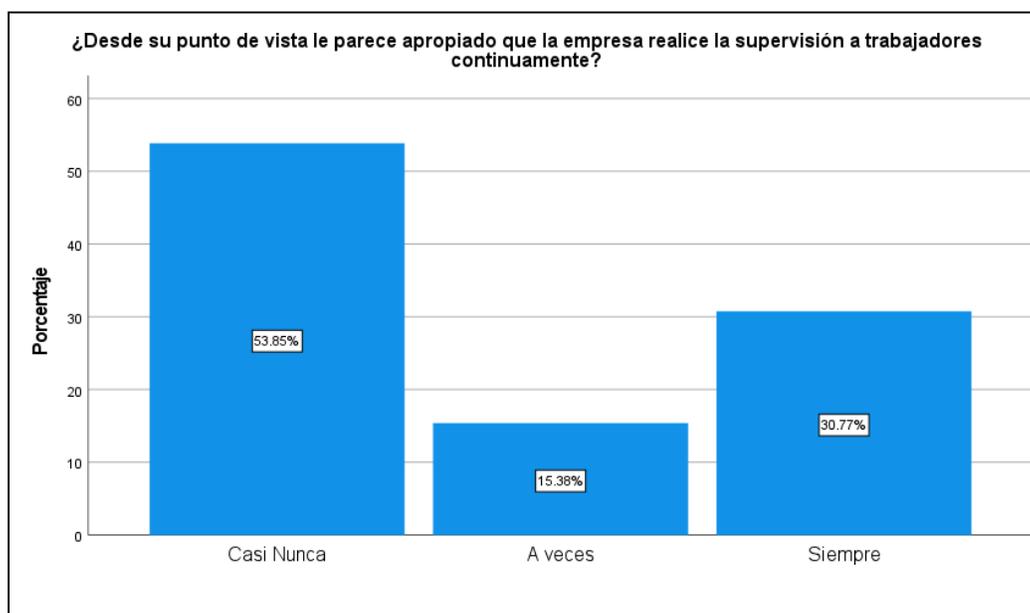
Los encuestados indicaron con 65.38% que A veces se llevan a cabo las observaciones y correcciones a los trabajadores; seguido por 19.23% que opinaron que Casi nunca se llevan a cabo y 15.38% que consideran que Casi siempre.

Tabla 68
 Ítem N°36 en la dimensión Control

¿Desde su punto de vista le parece apropiado que la empresa realice la supervisión a trabajadores continuamente?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	14	53.8	53.8	53.8
	A veces	4	15.4	15.4	69.2
	Siempre	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 62
 Ítem N°36 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

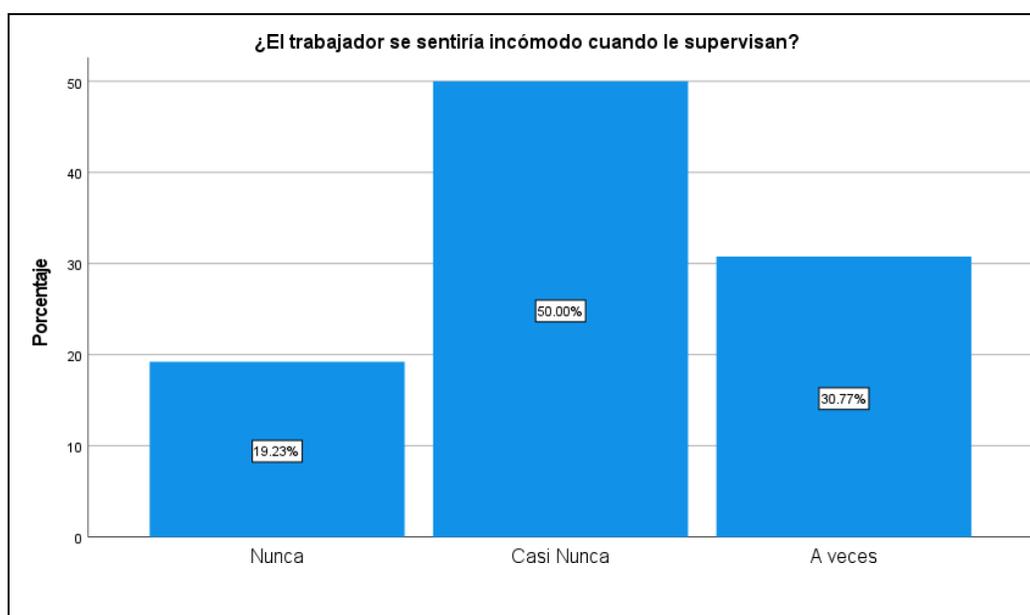
Los encuestados indicaron con 53.85% que Casi nunca consideraron apropiado que la empresa realice la supervisión a trabajadores continuamente; seguido por 30.77% que opinaron que Siempre y 15.38% que A veces.

Tabla 69
Ítem N°37 en la dimensión Control

		¿El trabajador se siente incómodo cuando le supervisan?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19.2	19.2	19.2
	Casi nunca	13	50.0	50.0	69.2
	A veces	8	30.8	30.8	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 63
Ítem N°37 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

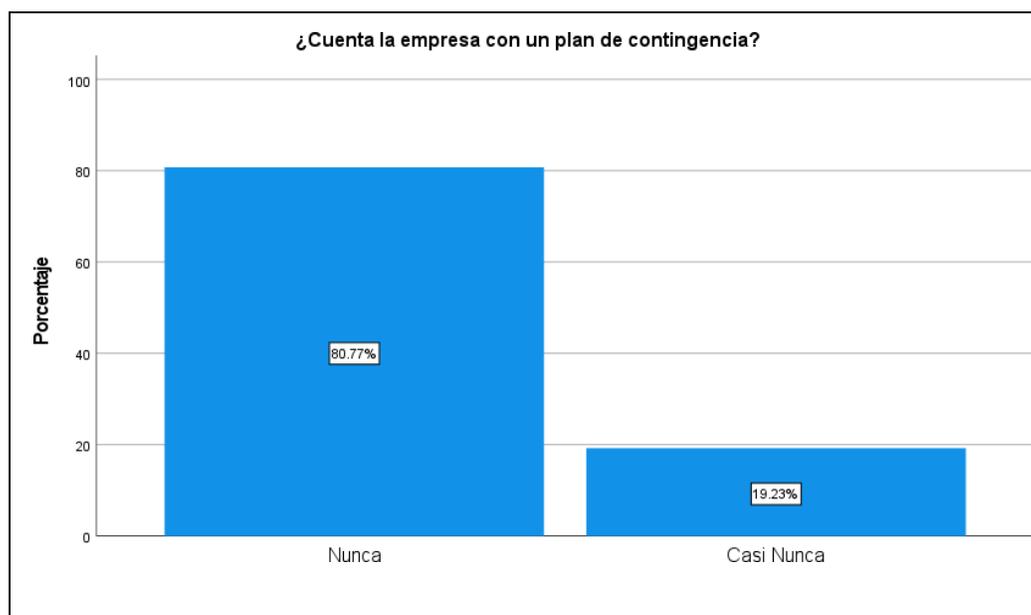
Los encuestados indicaron que Casi nunca con 50% en relación con la incomodidad del trabajador cuando lo supervisan; seguido por 30.77% que consideraron que A veces se incomodan y 19.23% opinaron que Nunca.

Tabla 70
 Ítem N°38 en la dimensión Control

¿Cuenta la empresa con un plan de contingencia?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	80.8	80.8	80.8
	Casi nunca	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 64
 Ítem N°38 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

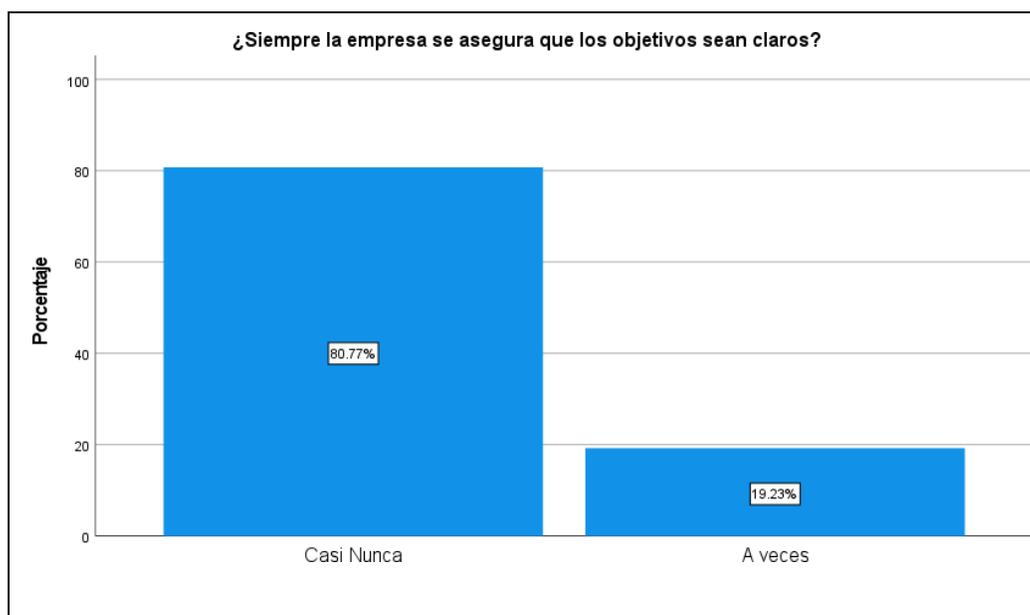
Los encuestados indicaron con 80.77% que Nunca la empresa cuenta con un plan de contingencia; seguido por 19.23% que opinaron que Casi nunca cuenta con un plan.

Tabla 71
 Ítem N°39 en la dimensión Control

		¿Siempre la empresa se asegura que los objetivos sean claros?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	21	80.8	80.8	80.8
	A veces	5	19.2	19.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 65
 Ítem N°39 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

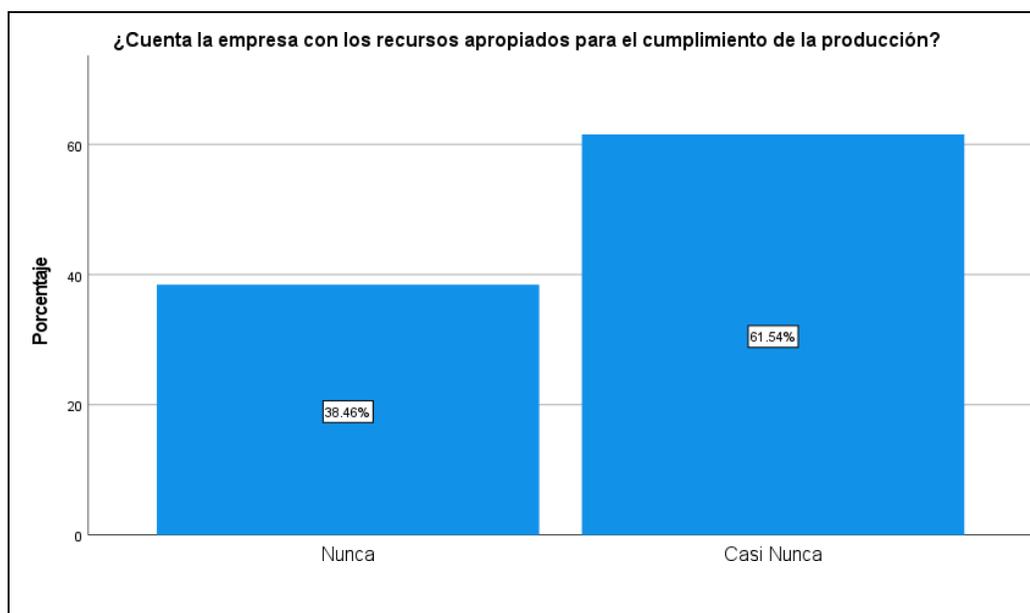
Los encuestados indicaron con 80.77% que Casi nunca la empresa se asegura que los objetivos sean claros; seguido por 19.23% que consideraron que A veces los objetivos son claros.

Tabla 72
 Ítem N°40 en la dimensión Control

¿Cuenta la empresa con los recursos apropiados para el cumplimiento de la producción?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	38.5	38.5	38.5
	Casi nunca	16	61.5	61.5	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 66
 Ítem N°40 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

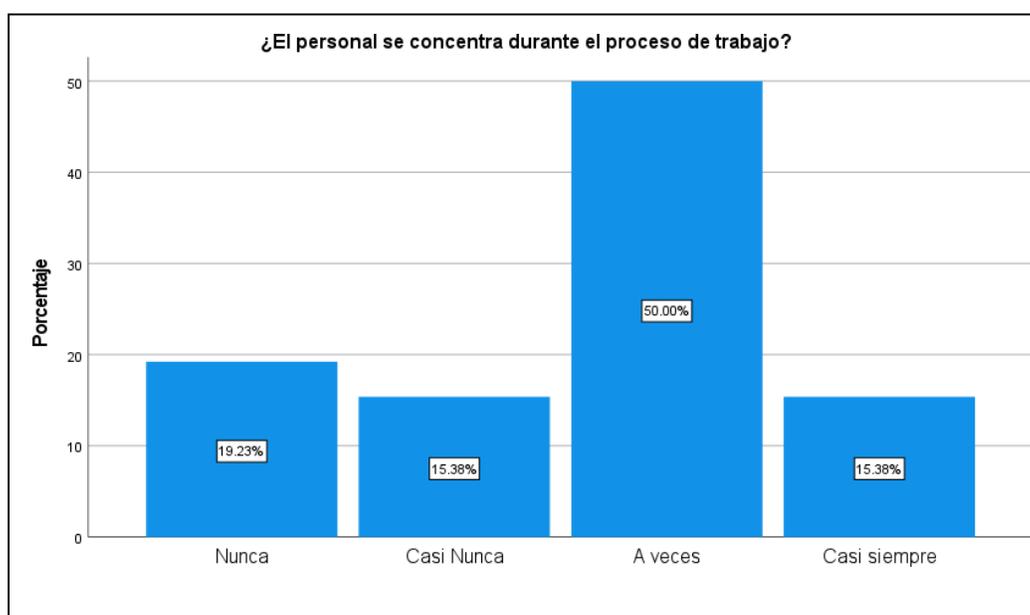
Los encuestados indicaron con 61.54% que Casi nunca la empresa cuenta con los recursos apropiados para el cumplimiento de la producción; seguido por 38.46% que opinaron que Nunca cuentan con recursos.

Tabla 73
 Ítem N°41 en la dimensión Control

		¿El personal se concentra durante el proceso de trabajo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19.2	19.2	19.2
	Casi nunca	4	15.4	15.4	34.6
	A veces	13	50.0	50.0	84.6
	Casi siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 67
 Ítem N°41 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

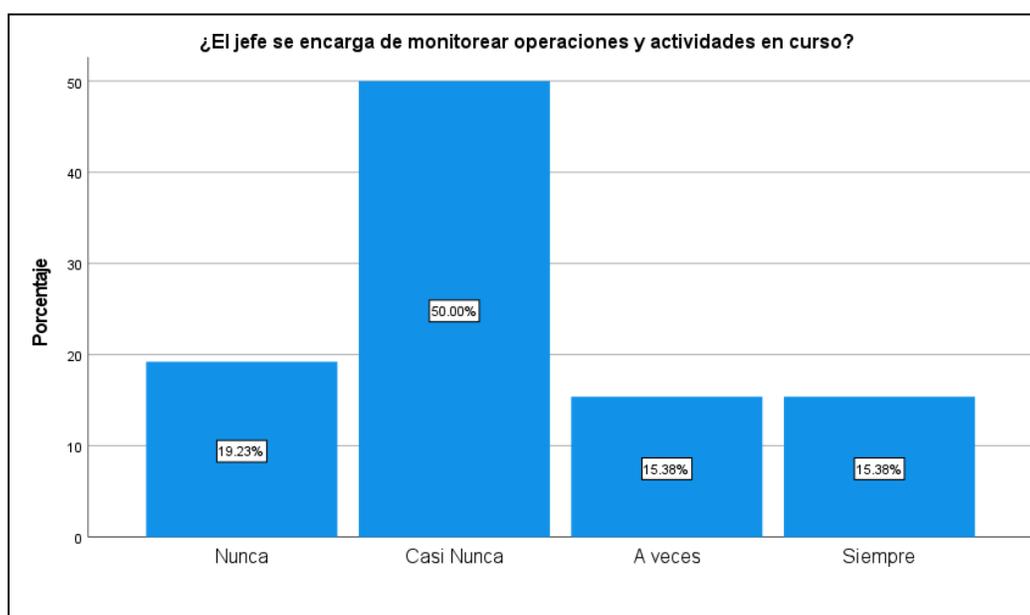
Los encuestados indicaron con 50% que A veces el personal se concentra durante el proceso de trabajo; seguido por 19.23% que consideraron que Nunca se concentran, 15.38% opinaron que Casi siempre, asimismo 15.38% consideraron que Casi nunca.

Tabla 74
 Ítem N°42 en la dimensión Control

		¿El jefe se encarga de monitorear operaciones y actividades en curso?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	19.2	19.2	19.2
	Casi nunca	13	50.0	50.0	69.2
	A veces	4	15.4	15.4	84.6
	Siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 68
 Ítem N°42 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

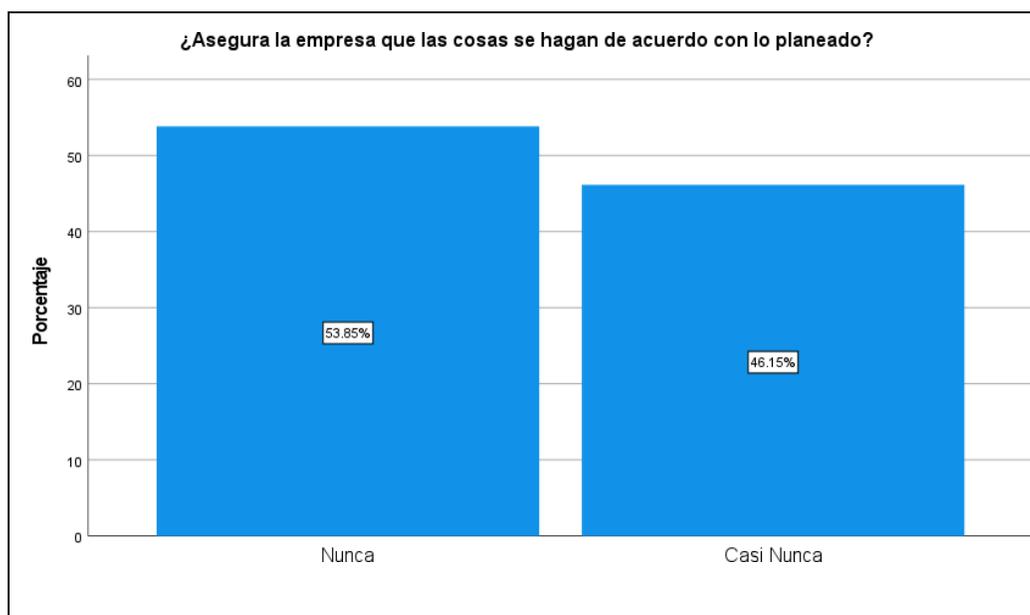
Los encuestados indicaron con 50% que Casi nunca el jefe se encarga de monitorear operaciones y actividades en curso; seguido por 19.23% que opinaron que Nunca, 15.38% consideraron que A veces se encarga, asimismo 15.38% opinaron que Casi nunca.

Tabla 75
 Ítem N°43 en la dimensión Control

		¿Asegura la empresa que las cosas se hagan de acuerdo con lo planeado?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	53.8	53.8	53.8
	Casi nunca	12	46.2	46.2	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 69
 Ítem N°43 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

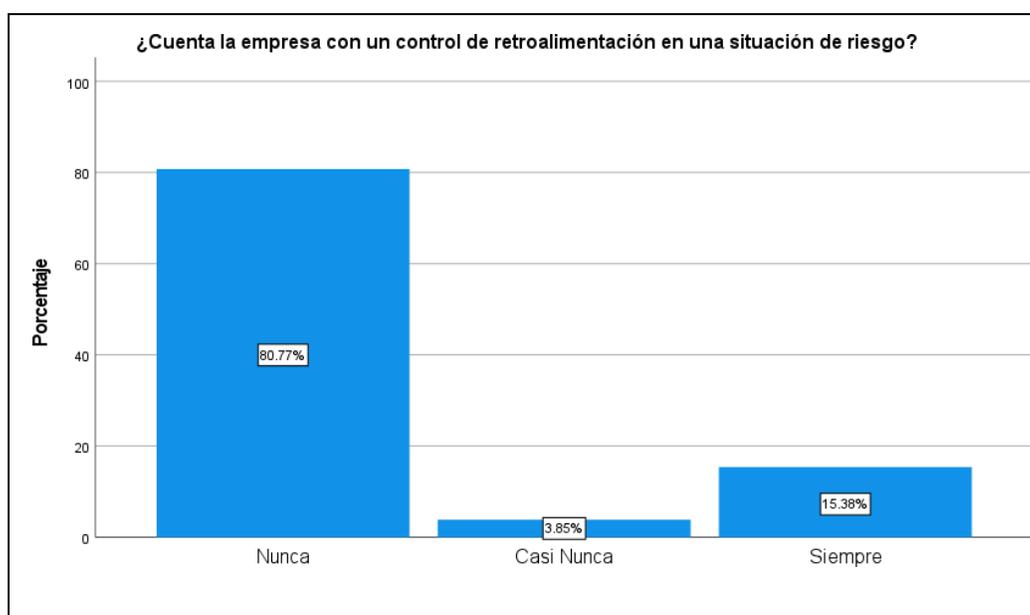
Los encuestados indicaron que Nunca con 53.85% en relación a que la empresa que las cosas se hagan de acuerdo a lo planificado; seguido por 46.15% que indica que Casi nunca se aseguran.

Tabla 76
 Ítem N°44 en la dimensión Control

		¿Cuenta la empresa con un control de retroalimentación en una situación de riesgo?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	21	80.8	80.8	80.8
	Casi nunca	1	3.8	3.8	84.6
	Siempre	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 70
 Ítem N°44 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

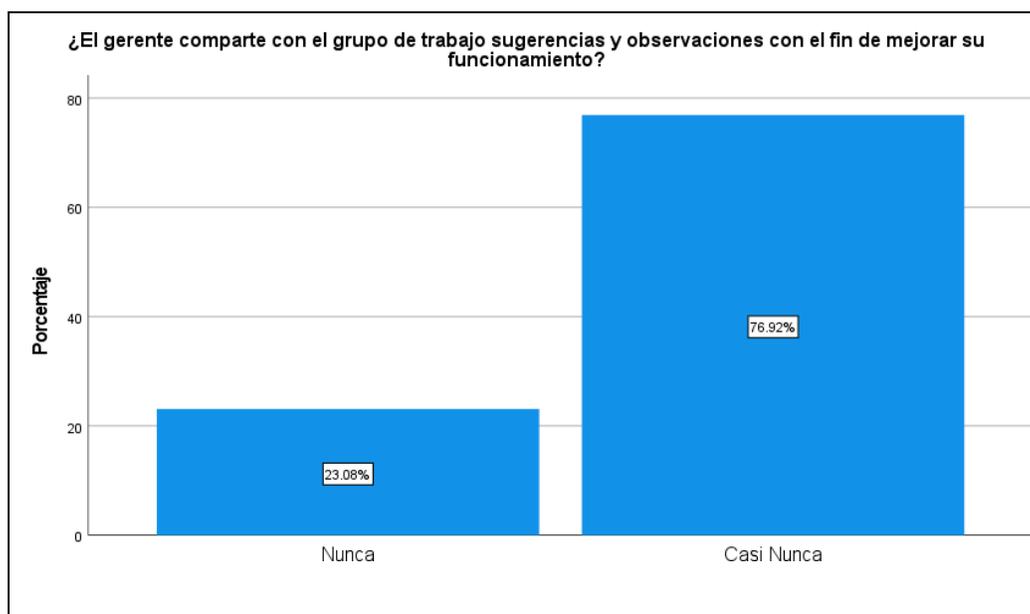
Los encuestados indicaron con 80.77% que Nunca la empresa cuenta con un control de retroalimentación en una situación de riesgo; seguido por 15.38% que opinaron que Siempre cuentan con un control y 3.85% consideraron que Casi nunca.

Tabla 77
 Ítem N°45 en la dimensión Control

¿El gerente comparte con el grupo de trabajo sugerencias y observaciones con el fin de mejorar su funcionamiento?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	23.1	23.1	23.1
	Casi nunca	20	76.9	76.9	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 71
 Ítem N°45 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

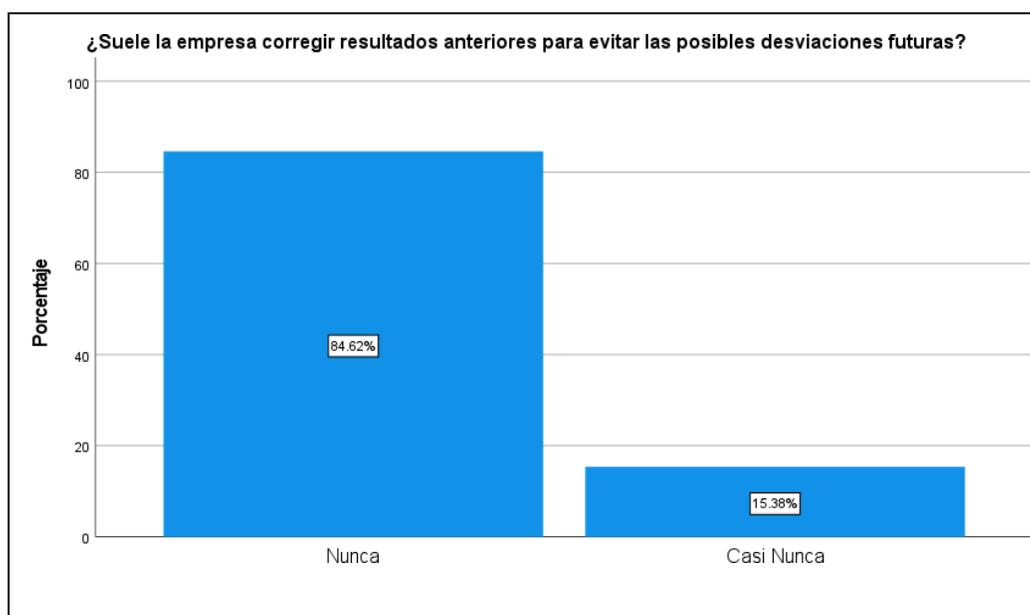
Los encuestados indicaron con 76.92% que Casi nunca el gerente comparte con el grupo de trabajo las sugerencias y observaciones con el fin de mejorar el funcionamiento; seguido por 23.08% que opinaron que A veces comparte.

Tabla 78
 Ítem N°46 en la dimensión Control

¿Suele la empresa corregir resultados anteriores para evitar las posibles desviaciones futuras?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	84.6	84.6	84.6
	Casi nunca	4	15.4	15.4	100.0
	Total	26	100.0	100.0	

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Figura 72
 Ítem N°46 en la dimensión Control



Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación:

Los encuestados indicaron con 84.62% que Nunca la empresa suele corregir resultados anteriores para evitar posibles desviaciones futuras; seguido por 15.38% que consideraron que Casi nunca la empresa corrige.

4.1.2. Análisis deductivo

4.1.2.1. Prueba de normalidad para datos

Tabla 79

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
AUDITORIA DE GESTIÓN	,086	26	,200*	,985	26	,964
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	,211	26	,004	,830	26	,001

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Datos extraídos de encuesta realizada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación

La auditoría de gestión es de 0.964, al ser mayor que 0.05 aceptamos la hipótesis nula y los datos tiene distribución normal.

Los procesos administrativos tienen significancia de 0.001, al ser menor que 0.05 indica que aceptamos la hipótesis alternativa y los datos no tienen distribución normal.

Los datos no tienen distribución normal y aplicamos la prueba de correlación de Rho de Spearman.

4.1.2.2. Prueba de Hipótesis

$P(\text{valor}) > .05$ se rechaza la hipótesis alterna

$P(\text{valor}) < .05$ se rechaza la hipótesis nula

4.1.2.2.1 Hipótesis General

H₀: No existe correlación entre AUDITORÍA DE GESTIÓN y PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

H₁: Existe correlación entre AUDITORÍA DE GESTIÓN y PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Tabla 80

Prueba de Correlación Rho de Spearman, Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos

			Correlaciones	
			AUDITORIA DE GESTION	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
Rho de Spearman	AUDITORIA DE GESTION	Coeficiente de correlación	1.000	.425*
		Sig. (bilateral)	.	.030
		N	26	26
	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Coeficiente de correlación	.425*	1.000
		Sig. (bilateral)	.030	.
		N	26	26

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

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación

El p(valor) obtenido es .030 siendo menor a .05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que la Auditoría de Gestión tiene relación con los Procesos Administrativos de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., Cercado de Lima, 2021. Asimismo, se visualiza que el coeficiente de correlación es de .425 lo que posiciona a las variables con un nivel de correlación positiva moderada.

4.1.2.2.2 Primera Hipótesis Especifica

H₀: No existe correlación entre TECNICA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN y PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

H₁: Existe correlación entre TECNICA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN y PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Tabla 81

Prueba de Correlación Rho de Spearman, dimensión Técnicas de Auditoría de gestión y Procesos Administrativos

			Correlaciones	
			TECNICA DE AUDITORIA DE GESTION	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
Rho de	TECNICA DE AUDITORIA	Coeficiente de correlación	1.000	.403*
Spearman	DE GESTION	Sig. (bilateral)	.	.041
		N	26	26
	PROCESOS	Coeficiente de correlación	.403*	1.000
	ADMINISTRATIVOS	Sig. (bilateral)	.041	.
		N	26	26

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

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación

El p(valor) obtenido es .041 siendo menor a .05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que Técnica de Auditoría de Gestión tiene relación con los Procesos Administrativos de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., Cercado de Lima, 2021. Asimismo, se visualiza que el coeficiente de correlación es de .403 lo que posiciona a las variables con un nivel de correlación positiva moderada.

4.1.2.2.3 Segunda Hipótesis Especifica

H₀: No existe correlación entre TIPOS DE ENFOQUE DE LA AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS y PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

H₁: Existe correlación entre TIPOS DE ENFOQUE DE LA AUDITORÍA BASADA EN RIESGOS y PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Tabla 82

Prueba de Correlación Rho de Spearman, dimensión Tipos de Enfoque de la Auditoría basada en riesgos y Procesos Administrativos

			TIPOS DE ENFOQUE DE LA AUDITORIA BASADA EN RIESGOS	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
Rho de Spearman	TIPOS DE ENFOQUE DE LA AUDITORIA BASADA EN RIESGOS	Coeficiente de correlación	1.000	.426*
	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Sig. (bilateral)	.	.030
		N	26	26
	TIPOS DE ENFOQUE DE LA AUDITORIA BASADA EN RIESGOS	Coeficiente de correlación	.426*	1.000
	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Sig. (bilateral)	.030	.
		N	26	26

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

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación

El p(valor) obtenido es .030 siendo menor a .05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que Tipos de Enfoque de la Auditoría de Gestión basada en riesgos tiene relación con los Procesos Administrativos de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., Cercado de Lima, 2021. Asimismo, se visualiza que el coeficiente de correlación es de .426 lo que posiciona a las variables con un nivel de correlación positiva moderada.

4.1.2.2.4 Tercera Hipótesis Especifica

H₀: No existe correlación entre ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN y PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

H₁: Existe correlación entre ALCANCE DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN y PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Tabla 83

Prueba de Correlación Rho de Spearman, dimensión Alcance de la Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos

			ALCANCE DE LA AUDITORIA DE GESTION	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
Rho de	ALCANCE DE LA	Coefficiente de correlación	1.000	.447*
Spearman	AUDITORIA DE	Sig. (bilateral)	.	.022
	GESTION	N	26	26
	PROCESOS	Coefficiente de correlación	.447*	1.000
	ADMINISTRATIVOS	Sig. (bilateral)	.022	.
		N	26	26

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

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación

El p(valor) obtenido es .022 siendo mayor a .05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que Alcance de la Auditoría de Gestión tiene relación con los Procesos Administrativos de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., Cercado de Lima, 2021. Asimismo, se visualiza que el coeficiente de correlación es de .447 lo que posiciona a las variables con un nivel de correlación positiva moderada.

4.1.2.2.5 Cuarta Hipótesis Especifica

H₀: No existe correlación entre CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN y PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

H₁: Existe correlación entre CARACTERÍSTICAS DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN y PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Tabla 84

Prueba de Correlación Rho de Spearman, dimensión Características de la Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos

			Correlaciones	
			CARACTERISTICAS DE LA AUDITORIA DE GESTION	PROCESOS ADMINISTRATIVOS
Rho de Spearman	CARACTERISTICAS DE LA AUDITORIA DE GESTION	Coeficiente de correlación	1.000	.429*
		Sig. (bilateral)	.	.029
		N	26	26
	PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Coeficiente de correlación	.429*	1.000
		Sig. (bilateral)	.029	.
		N	26	26

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

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Interpretación

El p(valor) obtenido es .029 siendo menor a .05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna indicando que Características de la Auditoría de Gestión tiene relación con los Procesos Administrativos de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., Cercado de Lima, 2021. Asimismo, se visualiza que el coeficiente de correlación es de .429 lo que posiciona a las variables con un nivel de correlación positiva moderada.

4.2. Discusión

En base a los resultados hallados existe relación entre Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos, todo lo cual ha sido comprobado a través de la prueba de hipótesis Rho de Spearman cuyo p(valor) es de ,425 con un nivel de error de 0.05, siendo de correlación positiva moderada. Asimismo, existe relación entre la dimensión técnicas de Auditoría de Gestión cuyo valor es de ,403 con un nivel de error de 0.05, existe relación entre tipos de enfoque de la Auditoría basada en riesgos y procesos administrativos cuyo valor es de ,426 con un nivel de error de 0.05, existe relación entre alcance de la Auditoría de Gestión y procesos administrativos cuyo valor es de ,447 con un nivel de error de 0.05 y existe relación entre características de la Auditoría de Gestión y los Procesos Administrativos con un valor de ,429 con un nivel de error de 0.05, siendo todas las relaciones positivamente moderadas; sin embargo, es fundamental el factor de la comunicación entre los miembros de la organización para llevar a cabo los procesos administrativos de manera oportuna, es así que Avalos y Noa (2020) encontraron relación entre el Uso de la Tecnología de información y comunicación para el mejoramiento de los procesos administrativos debido a que toda organización debe llevar a cabo una mejora continua de sus procesos detectando fallas con la capacidad de incrementar su eficiencia y eficacia de los mismos, por lo que actualmente el poseer un mecanismo tecnológico que acelere el acceso a la información es indispensable para la tramitación de actividades administrativas en una empresa de servicios. Asimismo, Gaspar (2020) determinó la relación entre Gestión de Calidad y Procesos Administrativos en una empresa Mype, en el cual luego de analizar pudo concluir que estas carecen de un plan de negocio adecuado, por lo que no se controlan ni se preparan las tareas a realizar, generando problemas en las áreas de trabajo y ralentizando las actividades, dificultando la calidad de los productos y estándares que suplan necesidades del consumidor y no logrando una fidelización por el buen servicio, es así que una ante una adecuada gestión y procesos administrativos se podrá cumplir con las metas y objetivos propuestos por la institución. Del mismo modo, Paima (2019) desarrolló la relación entre Gestión de Calidad y eficacia en los procesos administrativos, luego de haber obtenido los resultados se detecta la falta de conocimiento en dirección y gestión, ocasionando un bajo nivel de productividad y factores laborales que causan la desmotivación en sus colaboradores, desorganización

y ausencia de manuales de funciones u otros propios de la inexistencia de actividades del proceso administrativo, concluyendo que a una mejor práctica de los procesos administrativos se logra una mejor gestión de calidad empresarial.

Con respecto a la hipótesis general, se obtuvo una correlación positiva moderada; por lo tanto, la Auditoría de Gestión si se relaciona con los Procesos Administrativos de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., 2021. Por lo que, este resultado es similar con lo argumentado, Pagola (2018) desarrolló un trabajo de investigación con una muestra de 94 directivos y trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz y encontró relación entre la Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ,485 con un nivel de error de 0.01, representando una moderada asociación de las variables y altamente significativa; cuyo tipo de estudio ha sido de enfoque cuantitativo, nivel correlacional con corte transversal, se hizo uso del instrumento de encuesta y al hallar la confiabilidad del Alfa de Cronbach, dieron como resultado 0.607 en la variable independiente y 0.724 en la variable dependiente. Asimismo, se detectó que, al no realizar una Auditoría de Gestión, hubo deficiencias en cumplimiento de la visión, misión y objetivos de la institución, provocando obstáculos en las fases del proceso administrativo ya que no se consideraron como prioridad los elementos de la estructura organizacional causando inestabilidad jerárquica de acuerdo con el organigrama. Se concluye que a una mayor capacitación brindada al personal administrativo mejora la calidad en gestión administrativa, la prestación de servicios, las acciones de planificación estratégica basada en riesgos que permita confrontar situaciones imprevistas y realizar un control interno para la detección de errores para ofrecer soluciones efectivas de carácter financiero, económico y organizacional que refleje un servicio de calidad. Del mismo modo, López et al. (2020) encontraron relación entre Auditoría de Gestión y Gerencia de Servicios, la muestra fue de 45 trabajadores, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de ,874 con un nivel de error de 0.01 pudiendo establecer que si existe relación directa y significativa, el tipo de investigación es aplicada no experimental, se utilizó como instrumento el cuestionario y se obtuvo una confiabilidad de Alfa de Cronbach igual a 0.812 en la variable independiente y 0.822 en la variable

dependiente. Se concluyó que para mejorar sus procesos administrativos en relación a la preventa, venta y posventa que facilite a los requerimientos de los clientes potenciales enfocado a tener más efectividad en la productividad en cuanto al cumplimiento de objetivos, se debe estar conformado por directivos que cumplan con el perfil competente para desempeñar una buena gerencia mejorando la toma de decisiones en función a la corrección de deficiencias. Por otro lado, Espinoza (2019) encontró relación entre Auditoría Interna y Gestión de Almacén, para dicho efecto se aplicó una encuesta a una muestra de 20 empleados de la empresa, donde el coeficiente de correlación de Pearson fue de ,699 con un nivel de error de 0.01, con una investigación no experimental de corte transversal, la confiabilidad del instrumento de Alfa de Cronbach dio como resultado 0.920. Se concluye que la compañía no posee un sistema predeterminado que analice los informes de Auditoría generando complicaciones en la toma de decisiones por la falta de control y seguimiento a la gestión de almacén, ya que los procesos administrativos han tenido deficiencias en cuanto al almacenamiento de productos y su identificación para minimizar la manipulación de los mismos generando mal llevado de inventarios aumentando los costos operativos. Es imprescindible que se apliquen medidas de organización y operación que permitirá el control eficiente de las transacciones de inventario que sean valuadas de manera correcta, debido que una deficiencia se debe a una inadecuada codificación de los productos generando pérdidas en las ventas, demora en las entregas de los productos y la falta de conocimiento en el stock de inventario; por lo que al aplicar una auditoría interna se podrá identificar detalladamente cada falencia en la gestión de almacén de manera oportuna y permitirá al auditor tomar acciones preventivas, con enfoque al cumplimiento de los objetivos. Del mismo modo, Rosas (2019) encontró relación entre Auditoría de Gestión y Administración de Recursos Humanos, el cual tuvo como muestra a 86 trabajadores, con una correlación de Rho de Spearman de ,415 un nivel de 0.01, de tipo de investigación no experimental, diseño correlacional y corte transversal, utilizo como técnica la encuesta aplicando dos cuestionarios de escala de Likert. Se tomó una muestra piloto a 15 participantes, mostrando la confiabilidad de Alfa de Cronbach el cual fue 0.814 en la variable independiente y 0.804 en la variable dependiente. Por lo que orienta a evaluar diversas propuestas de auditoría de gestión para controlar el exceso o falta de personal que genera un sobrecargo de trabajo y la realización de funciones no especificados en la

planificación de sus procesos administrativos desde el Reclutamiento hasta el despido del trabajador y la gestión del rendimiento, donde la carencia de capacitaciones influye en la efectividad ocasionando un desgaste económico y deficiencia de control en los procesos de producción por la falta de compromiso ya que no se ejecutan de manera adecuada, evidenciando irregularidades desde la contratación del personal, por ello se debe llevar a cabo una eficiente Auditoría de Gestión de los Recursos Humanos como mecanismo para mejorar políticas de satisfacción y motivación del personal.

Los siguientes autores no coinciden con los resultados encontrados en la tesis, Moscoso (2018) no encontró relación entre Auditoría y Proceso Administrativo, en el cual se aplicó una muestra de 102 trabajadores de la compañía de Agua Potable de Arequipa, el método empleado fue de enfoque cuantitativo, tipo de investigación correlacional y diseño transversal, haciendo uso del instrumento de encuesta, donde la confiabilidad de validación por criterio de expertos en donde fue el Alfa de Cronbach igual a 0.842 de la variable independiente y 0.856 de la variable dependiente. Se muestra que la entidad pública tuvo grandes inconvenientes enfocados en las auditoria, ya que era juez y parte en ellas, por lo cual carecía de transparencia y no se efectuaba las observaciones desembocando en corrupción, paralelamente no se desarrollaban las fases del ciclo de los procesos administrativos ya que los responsables y/o funcionarios no cumplían primordialmente con la etapa de planeación que permitían proyectar a la empresa en cuanto al uso apropiado de sus recursos económicos y financieros mediante buenos manejos de gestión y medidas correctivas. Se sugiere crear políticas que mejoren la utilización adecuada de los recursos de la compañía y de monitoreo constante que fortifiquen los procesos administrativos reduciendo las deficiencias mediante la administración de sus recursos económicos, capacitación y preparación continua a las áreas de gestión y control con el fin de obtener un mejor manejo en el uso de fondos públicos y un mejor cumplimiento en la ejecución de métodos anteriormente aprobados, generando una mejoría en el desarrollo diario de las actividades. Por lo cual, se concluye que los dueños de la empresa deben mantener una postura de mejoramientos continuos y el cumplimiento establecido en las metas institucionales, debido que les permitirá evadir inconvenientes en las futuras funciones de organización. Asimismo, Ramírez (2019) no

encontró relación entre Auditoria Académica y Estándares de Calidad, trabajó con una muestra de 100 personas, de los cuales 93 fueron profesores de las diferentes carreras y 7 pertenecían al área administrativa del instituto SISE de San Juan de Lurigancho, el método de la investigación fue correlacional, diseño no experimental, de corte transversal, utilizando la técnica de encuesta, se realizó una prueba piloto de 30 docentes y administrativos, llevando a cabo el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach que fue de 0.94 respecto a la variable independiente y 0.92 de la variable dependiente, lo que indica que contribuye significativamente y es altamente confiable. Dichos resultados podrían prever los procedimientos que se desarrollarán en el proceso de auditoria y cuando ocurre una deficiencia influye en la toma de decisiones debido a acciones previstas, que no son supervisadas; concluyendo que para mejorar la ejecución de los procesos administrativos y obtener una calidad educativa se debe aplicar una eficiente auditoria siendo el impacto en el logro de los estándares de calidad de gestión estratégica que permitirá que los resultados aseguren un excelente servicio académico y a la vez identificar las dificultades percibidas por los alumnos, ya que ellos son la razón fundamental de actividad institucional, por tal razón se debe aplicar talleres de capacitación para actualizar conocimientos que mejoren el nivel competitivo, entablar sistemas de comunicación con el propósito de mejorar el desempeño académico y profesional, que promueva una cultura teórica y técnica dirigida a los objetivos de calidad.

Conclusiones

1. Existe relación entre Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, se obtuvo un grado de relación mediante la prueba de Rho de Spearman de ,425 y un nivel de significancia del ,030.
2. Existe relación entre Técnicas de Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, se obtuvo un grado de relación mediante la prueba de Rho de Spearman de ,403 y un nivel de significancia del ,041.
3. No existe relación entre Tipos de Enfoque de la Auditoría basada en riesgos y Procesos Administrativos en la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, se obtuvo un grado de relación mediante la prueba de Rho de Spearman de ,426 y un nivel de significancia del ,030.
4. No existe relación entre Alcance de la Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, se obtuvo un grado de relación mediante la prueba de Rho de Spearman de ,447 y un nivel de significancia del ,022.
5. Existe relación entre Características de la Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, se obtuvo un grado de relación mediante la prueba de Rho de Spearman de ,429 y un nivel de significancia del ,029.

Recomendaciones

Al concluir el presente estudio de investigación propongo las siguientes sugerencias:

1. A la Junta de Accionistas de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, se recomienda establecer un sistema de comunicaciones donde los trabajadores puedan identificar oportunamente las dificultades que sirvan como plan de contingencia para enfrentar y mejorar las posibles situaciones adversas.
2. En función a los inventarios de los productos, se recomienda aplicar una política para clasificar adecuadamente cada tipo de mercadería y la rotación de la misma, para acelerar los procesos y obtener un control óptimo de stock e insumos necesarios para el adecuado manejo de la empresa.
3. Se recomienda la elaboración de un Manual de Organización y Guías de trabajo para que se realice un seguimiento de formación integral en la gestión de los procesos formativos que establezcan un enfoque en el cumplimiento optimizando la eficiencia.
4. Se recomienda la realización de Talleres de capacitación al personal sobre el desarrollo y funciones de sus actividades a desempeñar en el trabajo para que se puedan evitar errores y que el personal se desenvuelva de manera adecuada en cada procedimiento.
5. La gerencia debe evaluar si realiza una Auditoria de Gestión, ya que de ellos dependerá las decisiones en mejoría de las observaciones encontradas.

Referencias Bibliográficas

Pagola Jara, S. C. (2018). *Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15377/Pagola_JSC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez León, C. H. (2019). *Auditoria Académica sobre el impacto del Proceso Administrativo en el logro de estándares de calidad educativa del Instituto Sise de San Juan de Lurigancho, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal].

http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3536/UNFV_RAMIREZ_LEON_CONSUELO_HERLINDA_MAESTRIA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cárcamo Arias, L. y Hoyer Parra, M. A. (2018). *Auditoría al Proceso Administrativo y Financiero, bajo Nias y Niif para Pymes a la compañía de Transportes Colectivos Del Oriente S.A De Caqueza - Cundinamarca* [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal].

https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/6316/1/2018_auditoria_proceso_administrativo.pdf

Loli Mejía, H. J. (2019). *Auditoría de Gestión y su influencia en la operatividad de las empresas hoteleras de Lima Metropolitana, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad San Martín de Porres].

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6422/loli_mhj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arellano Guzmán, A. S. (2017). *Auditoría de Gestión aplicada a la Empresa Centro Especializado en Odontología "Oral Health"* [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador].

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14406/1.%20TESIS%20DE%20GRADO%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luna Grandez, M. (2020). *Auditoría de Gestión en la Asociación Corazón de la Amazonía – Ucayali, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana Unión].

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3064/Marina_Tesis_Licenciatura_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y

López, M. A. (2017). *Auditorías de gestión: una tarea pendiente en el Tribunal de Cuentas de la Provincia de Santa Fe* [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Litoral].

<https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/bitstream/handle/11185/1064/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez Fuentes, E. J. y Zavaleta Gutierrez, K. A. (2019). *Auditoria de Gestión al Área de Logística Y su Incidencia en La Rentabilidad de La Empresa AC Contratistas Generales El Sol SAC, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43119/Rodriguez_FEJ-Zavaleta_GKA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Regalado Romero, C. R. y Vásquez Aguilar, J. C. (2017). *Auditoria de Gestión al Proceso de contratación, despido y sanción, en los ministerios de Gobierno de El Salvador, tomando como base el cumplimiento de la Ley de Servicio Civil* [Tesis de pregrado, Universidad de El Salvador].

<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/12946/1/Tesis%20Auditoria%20Gestion%20CSD%20V4.03.pdf>

Bayas Sánchez, A. R. (2018). *Auditoría de Gestión a la Empresa Calzado Hidalgo de la ciudad de Ambato Provincia de Tungurahua, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Indoamérica].

<http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/942/1/TESIS%20ANDRES%20BAYAS%20FINAL%20CD.pdf>

Rosas Alfaro, M. M. (2019). *La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú S.A.C. – Olmos, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada del Norte].

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23302/Rosas%20Alfaro%20Marita%20%281%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Insuasti Paucar, F. E. (2016). *Auditoría de Gestión en el Gobierno Provincial de Imbabura para evaluar el cumplimiento de los objetivos, metas y estrategias establecidas en el Plan Estratégico, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte].

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/7595/1/02%20ICA%201400%20TRA%20BAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Fernández Menacho, D. D. (2017). *Proceso administrativo y su relación con la gestión de calidad en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11959/fern%20C3%A1ndez%20md.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bendezú Champi, J. G. (2017). *El Proceso Administrativo en el Hospital Santa Rosa de la Ciudad de Puerto Maldonado, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco].

<http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1524/3/Jos%20C3%A9%20Tesis%20bachiller%202017.pdf>

Tapia López, T. J. (2017). *Análisis del Proceso Administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” en la ciudad de Esmeraldas* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/999/1/TAPIA%20L%20C3%93PEZ%20TERESA%20DE%20JES%20C3%9AS.pdf>

Coronel Coronel, C. F. (2019). *Procesos Administrativos y los niveles de productividad en los colaboradores de la financiera Confianza - Agencia El Agustino, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/792/1/Coronel%20Coronel%20Christian%20Fernando.pdf>

Pacaya Armas, B. (2019). *Gestión de calidad y eficacia en los Procesos Administrativos de las Mypes del sector Servicios, Rubro Restaurant Turístico, Distrito de Yarinacocha, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11636/GESTION_PROCESOS_PACAYA_ARMAS_BERNITH.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Coah Tapia, E. R. y Limachi Quispe, O. (2016). *Procesos Administrativos y la Satisfacción del Usuario de la Sub Gerencia de Acondicionamiento Territorial y Licencias de la Municipalidad Provincial de Tacna, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote].

http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1686/TESISTACNA_PROCESOSADMINISTRATIVOSYSATISFACCIONDELUSUARIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Yanchapaxi Salazar, M. A. (2020). *Auditoría de Gestión Aplicada a los Procesos de la Unidad de Nómina del Ministerio de Educación* [Tesis de pregrado, Universidad Tecnológica Israel].

<http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2458/1/UISRAEL-EC-CPA-378.242-2020-014.pdf>

Granda Soto, E. R. (2016). *Auditoría de Gestión en el Área de Inventarios del Supermercado “La Victoria” de la Ciudad de Quito* [Tesis de pregrado, Universidad Internacional del Ecuador].

<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1692/1/T-UIDE-1133.pdf>

Lucas Menéndez, M. A. (2019). *Análisis de la Auditoría de Gestión a la Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Quito* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Machala].

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/13888/1/ECUACE-2019-AE-DE00484.pdf>

Guanopatin Toapanta, D. M. (2019). *Auditoría de Gestión al Proceso de Concesión de Crédito y la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Wuamanloma” Ltda, del Cantón Salcedo* [Tesis de pregrado, Universidad de los Andes].

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/9988/1/TUAEXCOMCYA008-2019.pdf>

Pimpincos Alva, Y. M. (2018). *Auditoria de Gestión y la Rentabilidad de la Empresa Hynoscha Import S.A.C. Lima, 2017* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú].

<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/664/1/PIMPINCOS%20ALVA%2C%20YRIS%20MARIBEL.pdf>

Villalobos Panduro, C. E. (2019). *Auditoría de Gestión de la Dirección Regional Sectorial de Agricultura de Ucayali, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Pucallpa].

http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/153/1/tesis%20_villalobos.pdf

Chalá Gudiño, H. J. y Valencia López, A. S. (2017). *Auditoría de Gestión al Departamento de Talento Humano de la Empresa Alpriseg Cía. Ltda. ubicada en la Ciudad de Ibarra, Provincia de Imbabura* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica del Norte].

<http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/8543/1/02%20ICA%201445%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf>

Sevilla Villacis, P. T. (2018). *Auditoría de Gestión en el Área de Créditos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Merced LTDA.* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia].

<https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2275/1/76644.pdf>

Alvites Briones, X. G. y Villegas Delgado, M. J. (2019). *Auditoría de gestión y su incidencia en la competitividad de la empresa Amseq S.A. Trujillo, en los años 2018-2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego].

https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5813/1/RE_CONT_XIOMARA_ALVITES_MELANIEE.VILLEGAS_AUDITORIA.DE.GESTI%c3%93N_DATOS%20%282%29.pdf

Rivera Rosillo, D. M. (2019). *Auditoría de Gestión y la Eficiencia Administrativa en el Centro de Salud N.º 2 “Simón Bolívar” de la Ciudad de Ambato, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Regional Autónoma de los Andes].

<https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/10279/1/TUAEXCOMCYA019-2019.pdf>

Cedeño Loor, M. M. (2018). *Auditoria de Gestión y su incidencia en la Eficiencia, Eficacia Y Calidad del Proceso Administrativo de la Cooperativa en Transporte de Taxis “Sultana del Café”* [Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí].

<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/1507/1/UNESUM-ECUADOR-AUDI-2018-56.pdf>

Moran Ronquillo, A. M. y Yuquilema Rigchag, B. M. (2018). *Propuesta de mejora de los Procesos Administrativos del Centro Médico de Especialidades “Nueva Generación” en la Ciudad de Guayaquil* [Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil].

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33570/1/TESIS%20Moran-Yuquilema.pdf>

Mormontoy Malpartida, V. R. (2018). *Proceso Administrativo de las Empresas Agroindustriales Alimentarias del Parque Industrial, Wanchaq – Cusco, 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco].

http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2771/1/Victor_Tesis_bachiller_2018.pdf

Aguilar Calero, E.N. (2019). *Gestión de procesos administrativos, compromiso organizacional y relaciones interpersonales en la Municipalidad de Puente Piedra, 2018* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25622/Aguilar_CEN.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Céspedes Rivera, J. C. (2016). *Proceso Administrativo y Calidad de Servicios de la Empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. Huánuco, 2015* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco].

http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/138/T047_45979525T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ocampos guerrero, L. S. y Valencia Concha, S. T. (2017). *Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio al Usuario, en la red Asistencial Essalud-Tumbes, 2016* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes].

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/88/TESIS%20-%20OCAMPOS%20Y%20VALENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cruz Sánchez, S. T. y Florez Gómez, A. S. (2018). *Auditoría para evaluar el proceso de Gestión de la calidad de datos en la empresa Gati Consultores S.A.S basado en la Norma Ntc-Iso-19011:2011* [Tesis de pregrado, Universidad Católica de Colombia].

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16023/1/Trabajo%20de%20Grado%20-%20Auditor%C3%ADa%20para%20evaluar%20el%20proceso.pdf>

Apéndices

Apéndice 1

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLOGICO
PROBLEMA GENERAL ¿De qué manera se relaciona la Auditoria de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021?	OBJETIVO GENERAL Determinar la relación entre la Auditoria de Gestión y los procesos administrativos de la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.	HIPOTESIS GENERAL Existe relación entre la Auditoria de Gestión y los procesos administrativos de la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.	VARIABLE INDEPENDIENTE Auditoria de Gestión	1. Técnica de la Auditoria de Gestión 2. Tipos de enfoque de la Auditoria de Gestión Basada en Riesgos 3. Alcance de la Auditoria de Gestión 4. Características de la Auditoria de Gestión	TIPO Correlacional DISEÑO No Experimental ENFOQUE Cuantitativo
PROBLEMAS ESPECIFICOS ¿De qué manera se relaciona las técnicas de Auditoria de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021?	OBJETIVOS ESPECIFICOS Determinar la relación entre las técnicas de Auditoria de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.	HIPOTESIS ESPECIFICAS Existe relación entre las técnicas de Auditoria de Gestión y los procesos administrativos de la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.			
¿De qué manera se relaciona los tipos de enfoque de la Auditoria basada en riesgos y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021?	Determinar la relación entre los tipos de enfoque de la Auditoria basada en riesgos y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.	Existe relación entre los tipos de enfoque de la Auditoria basada en riesgos y los procesos administrativos de la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.	VARIABLE DEPENDIENTE	1. Planeación 2. Organización 3. Dirección 4. Control	POBLACIÓN Personal que labora en la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C. MUESTRA Se trabajará con una muestra censal de 26 personas.
¿De qué manera se relaciona el alcance de la Auditoria de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021?	Determinar la relación entre el alcance de la Auditoria de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.	Existe relación entre el alcance de la Auditoria de Gestión y los procesos administrativos de la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.	Procesos Administrativos		TECNICA Encuesta INSTRUMENTOS Cuestionario
¿De qué manera se relaciona las características de la Auditoria de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021?	Determinar la relación entre las características de la Auditoria de Gestión y los procesos administrativos en la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.	Existe relación entre las características de la Auditoria de Gestión y los procesos administrativos de la Empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro SAC, Cercado de Lima, 2021.			

Nota: Datos extraídos de la empresa Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C.,

Apéndice 2

“CUESTIONARIO ESTRUCTURADO: AUDITORIA DE GESTIÓN”

Instrucciones: el cuestionario estructurado forma parte de un trabajo de investigación en gestión pública.

Por esta razón solicito a Ud. se sirva contestar a las preguntas que a continuación se indican, marcando con un aspa (X) la respuesta que Ud. considere correcta, de acuerdo a la escala que se indica. Sus respuestas serán anónimas y los resultados solamente servirán para efectos del trabajo de investigación.

Muchas gracias por su colaboración.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

ITEM O PREGUNTAS		CRITERIOS				
VARIABLE: AUDITORIA DE GESTIÓN		1	2	3	4	5
D1: Técnica de auditoría de gestión						
1	¿Para iniciar la auditoría de gestión, Ud. Elaboraría una lista de los recursos físicos, financieros y humanos que entran en el proceso?					
2	¿Ud. Listaría las actividades o sub-actividades necesarias para la transformación de los insumos en la auditoría de gestión?					
3	¿Para iniciar la auditoría de gestión, detallaría Ud. con precisión los bienes y servicios finales del proceso?					
4	¿La auditoría de gestión se relacionaría con las metas previstas en la planificación?					
5	¿En la auditoría de gestión realizarían una lista de las expectativas de los trabajadores frente al servicio ofrecido con requisitos de calidad?					
6	¿Considerarían en la auditoría de gestión los datos macroeconómicos y/o estadísticos?					
D2: Tipos de enfoque de la auditoría de gestión basada en riesgos						
7	¿En la auditoría de gestión consideraría los posibles saldos de cuentas, clases de transacciones o revelaciones del estado financiero que puedan ser incompletos?					
8	¿Tendrían en cuenta los activos y/o pasivos sobre valorados?					

9	¿Considerarían los activos no registrados, activos tales como efectivo e inventario que pudieron haber sido usados en forma indebida?					
10	¿Observarían con precisión las áreas de vulnerabilidad donde pueda haber manipulación?					
11	¿Cuidarían las áreas de vulnerabilidad donde podría ocurrir que se eludan los controles y manipulen los estados financieros?					
12	¿Tendrían en cuenta los comprobantes de operaciones falsos, realizados a través de la general sin autorización y los mecanismos de control necesarios para detectarlos?					
D3: Alcance de la auditoría de gestión						
13	¿Evaluarían el logro de los objetivos institucionales, el nivel jerárquico de la entidad, la estructura organizativa y la participación individual?					
14	¿Verificarían el cumplimiento de la normatividad, tanto a nivel general como específico?					
15	¿Evaluarían la eficiencia y economía en el uso de los recursos?					
16	¿Realizarían la medición del grado de confiabilidad, calidad y credibilidad de la información financiera y operativa?					
D4: Características de la auditoría de gestión						
17	¿Considerarían el propósito de la auditoría de gestión?					
18	¿Tendrían un alcance definido para la auditoría de gestión?					
19	¿Realizarían mediciones adecuadas en la auditoría de gestión?					
20	¿Utilizarían un enfoque científico en la auditoría de gestión?					
21	¿Elaborarían el informe de auditoría?					
22	¿Formularían las conclusiones del auditor?					
23	¿Formularían las recomendaciones del auditor?					

Nota: Encuesta realizada por el autor Pagola Jara, Soledad Cleni (2018) y aportes propios.

Apéndice 3

“CUESTIONARIO ESTRUCTURADO: PROCESOS ADMINISTRATIVOS”

Instrucciones: La presente técnica de la encuesta tiene por finalidad buscar información relacionada con el tema proceso administrativo sobre este particular se les recuerda que en las preguntas que a continuación se acompaña, tenga a bien elegir la alternativa que considere correcta, marcando con un aspa (X). Se agradece su participación, que será de gran interés para la presente investigación. Se les recuerda que esta técnica es anónima.

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

ITEM O PREGUNTAS		CRITERIOS				
VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO		1	2	3	4	5
D1: Planeación						
1	¿Cuenta la empresa con una misión establecida?					
2	¿Promueve la empresa el conocimiento de la misión?					
3	¿Dirige la empresa sus acciones cotidianas al logro de la misión?					
4	¿Cuenta la empresa con objetivos planificados?					
5	¿Son los objetivos de corto y largo plazo?					
6	¿Guardan los objetivos relación con los recursos disponibles?					
7	¿Se establecen estrategias para cumplir lo planificado?					
8	¿Suele la empresa establecer estrategias a corto y largo plazo?					
9	¿Implementa la empresa continuamente nuevas estrategias para responder a su entorno?					
10	¿Cuenta la empresa con políticas establecidas?					
11	¿Las políticas son de conocimiento del personal?					
12	¿Las políticas establecidas en su empresa ayudarían al logro de sus objetivos planificados?					
13	¿Cuenta la empresa con un manual de procedimientos para la elaboración de sus productos?					
14	¿Se elaboran presupuestos para el cumplimiento de los planes?					
15	¿La empresa suele cumplir con sus procedimientos establecidos?					
D2: Organización						
16	¿El organigrama muestra todas las áreas de la empresa?					

17	¿El personal cumple con las tareas relacionadas con el puesto?					
18	¿El personal tiene referencia del nivel de sus funciones y de sus responsabilidades?					
19	¿Considera usted que es importante la descripción de puesto?					
D3: Dirección						
20	¿Cuenta la empresa con un manual de organización y funciones?					
21	¿El manual de organización y funciones ayudaría a conocer las responsabilidades de trabajo?					
22	¿Consideraría que es necesario tener un manual de organización y funciones?					
23	¿Dentro de la empresa existe una buena comunicación con los gerentes?					
24	¿Considera usted que en la organización hay una buena comunicación ascendente?					
25	¿En su opinión la empresa se preocupa por tener una buena comunicación interna?					
26	¿Las decisiones que toma su jefe se han transformado en resultados?					
27	¿Su jefe ha ayudado a los demás trabajadores a utilizar sus habilidades para el trabajo?					
28	¿Dentro de la empresa existe el trabajo en equipo?					
29	¿Se motiva al personal de la empresa?					
30	¿Promueve la empresa la motivación del personal?					
31	¿Busca la empresa que el personal se desarrolle tanto en lo personal como en lo profesional?					
D4: Control						
32	¿El control se aplica a todas las áreas de la empresa?					
33	¿La empresa suele tener problemas de control interno?					
34	¿Establece la empresa medidas de control para corregir las actividades desarrolladas?					
35	¿Se llevan a cabo observaciones y correcciones a los trabajadores?					
36	¿Desde su punto de vista le parece apropiado que la empresa realice la supervisión a trabajadores continuamente?					
37	¿El trabajador se sentiría incómodo cuando le supervisan?					
38	¿Cuenta la empresa con un plan de contingencia?					
39	¿Siempre la empresa se asegura que los objetivos sean claros?					

40	¿Cuenta la empresa con los recursos apropiados para el cumplimiento de la producción?					
41	¿El personal se concentra durante el proceso de trabajo?					
42	¿El jefe se encarga de monitorear operaciones y actividades en curso?					
43	¿Asegura la empresa que las cosas se hagan de acuerdo con lo planeado?					
44	¿Cuenta la empresa con un control de retroalimentación en una situación de riesgo?					
45	¿El gerente comparte con el grupo de trabajo sugerencias y observaciones con el fin de mejorar su funcionamiento?					
46	¿Suele la empresa corregir resultados anteriores para evitar las posibles desviaciones futuras?					

Nota: Encuesta realizada por el autor Campos Romero, Omar Eduardo (2017) y aportes propios.

Apéndice 4

Fiabilidad del instrumento – Auditoría de Gestión

Fiabilidad

Escala: AUDITORIA DE GESTION

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	36,5000	111,389	,126	,875
PREGUNTA2	36,5000	94,944	,652	,857
PREGUNTA3	36,5000	104,500	,431	,866
PREGUNTA4	36,1000	102,989	,581	,861
PREGUNTA5	36,4000	101,156	,627	,859
PREGUNTA6	37,0000	100,667	,495	,864
PREGUNTA7	36,6000	105,156	,443	,865
PREGUNTA8	37,1000	95,878	,788	,852
PREGUNTA9	36,7000	107,122	,392	,867
PREGUNTA10	36,7000	91,567	,770	,851
PREGUNTA11	36,2000	105,733	,739	,861
PREGUNTA12	36,4000	113,822	-,006	,880
PREGUNTA13	36,4000	110,489	,324	,869
PREGUNTA14	36,6000	106,267	,821	,861

PREGUNTA15	37,0000	107,111	,404	,867
PREGUNTA16	36,6000	103,822	,515	,863
PREGUNTA17	37,1000	105,878	,421	,866
PREGUNTA18	37,0000	110,667	,192	,872
PREGUNTA19	36,5000	106,500	,596	,863
PREGUNTA20	37,1000	111,433	,213	,871
PREGUNTA21	36,2000	112,844	,125	,872
PREGUNTA22	36,5000	110,500	,284	,869
PREGUNTA23	36,9000	106,989	,498	,865

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Apéndice 5

Fiabilidad del instrumento – Procesos Administrativos

Fiabilidad

Escala: PROCESOS ADMINISTRATIVOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PREGUNTA1	174,0000	162,667	,338	,870
PREGUNTA2	174,1000	159,878	,526	,867
PREGUNTA3	173,6000	166,489	,232	,872
PREGUNTA4	174,2000	162,400	,473	,868
PREGUNTA5	173,8000	160,844	,513	,867
PREGUNTA6	173,9000	166,544	,232	,872
PREGUNTA7	174,2000	155,956	,698	,863
PREGUNTA8	174,5000	161,167	,729	,866
PREGUNTA9	174,6000	165,600	,284	,871
PREGUNTA10	173,7000	161,789	,547	,867
PREGUNTA11	173,8000	165,956	,236	,872
PREGUNTA12	173,7000	165,789	,225	,872
PREGUNTA13	174,2000	165,289	,302	,871
PREGUNTA14	174,2000	165,067	,315	,870
PREGUNTA15	174,1000	162,322	,400	,869
PREGUNTA16	173,8000	179,289	-,567	,882
PREGUNTA17	173,6000	170,711	-,019	,877
PREGUNTA18	173,8000	163,289	,379	,869

PREGUNTA19	174,0000	171,556	-,057	,877
PREGUNTA20	173,7000	164,678	,281	,871
PREGUNTA21	173,2000	165,067	,458	,869
PREGUNTA22	173,7000	170,011	,017	,876
PREGUNTA23	173,9000	159,656	,517	,867
PREGUNTA24	174,4000	169,822	,036	,875
PREGUNTA25	174,1000	162,989	,366	,870
PREGUNTA26	174,0000	159,556	,584	,866
PREGUNTA27	173,9000	166,544	,179	,873
PREGUNTA28	174,3000	166,233	,337	,870
PREGUNTA29	174,4000	161,156	,714	,866
PREGUNTA30	174,2000	158,844	,413	,869
PREGUNTA31	174,2000	163,289	,420	,869
PREGUNTA32	174,3000	157,344	,611	,865
PREGUNTA33	174,3000	158,900	,403	,869
PREGUNTA34	174,4000	167,378	,131	,874
PREGUNTA35	174,0000	164,000	,341	,870
PREGUNTA36	173,6000	169,378	,044	,876
PREGUNTA37	174,1000	161,433	,570	,867
PREGUNTA38	174,5000	156,056	,827	,862
PREGUNTA39	174,3000	166,456	,320	,871
PREGUNTA40	174,0000	160,222	,547	,866
PREGUNTA41	173,5000	174,500	-,277	,878
PREGUNTA42	174,1000	162,544	,389	,869
PREGUNTA43	174,6000	165,378	,433	,869
PREGUNTA44	174,2000	158,844	,470	,867
PREGUNTA45	174,1000	160,322	,503	,867
PREGUNTA46	173,7000	165,344	,322	,870

Nota: Datos extraídos de encuesta aplicada a Rosa Hatsue Shimabukuro Shimabukuro S.A.C., prueba aplicada con SPSS V26.

Apéndice 6

Base de Datos de respuestas del instrumento - Variable independiente

N°	PREGUNTAS - AUDITORIA DE GESTION																						
	TECNICA DE AUDITORÍA DE GESTIÓN						TIPOS DE ENFOQUE DE LA AUDITORIA BASADA EN RIESGOS						ALCANCE DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN				CARACTERISTICAS DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	5	4	5
2	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5
3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4
4	4	5	4	3	3	3	5	2	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	1	3	4
5	3	3	2	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	2	1	2	2	3	3	4
6	5	3	3	5	4	5	5	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3	3	5	5	5	5
7	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	3	4
9	4	3	3	3	3	4	5	2	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	2	4	4
10	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4
11	4	3	4	2	3	4	5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	3	3	3
12	4	3	4	3	5	5	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3
13	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4
14	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	5	5	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	5	3	3	5	4	4	5	5	4	4	2
16	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	3	4	3	5	4	3	2	2	2
17	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3
19	4	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	3	2	2
20	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	4	2	4	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
22	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4
23	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	3	5	4	4
24	3	3	3	2	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	2	2	2
25	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	4	3	4	3
26	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5

Apéndice 7

Base de Datos de respuestas del instrumento - Variable dependiente

N°	PREGUNTAS - PROCESOS ADMINISTRATIVOS																																																											
	PLANEACION															ORGANIZACIÓN				DIRECCION													CONTROL																											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46														
1	2	3	1	1	3	2	2	1	2	3	3	5	1	1	2	2	3	2	5	2	5	5	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	5	2	3	5	3	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2										
2	2	3	2	1	4	2	2	2	3	3	3	4	1	2	1	2	2	3	4	2	4	5	4	2	5	3	5	3	2	2	2	3	5	5	4	5	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2								
3	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	4	1	1	2	2	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
4	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2	3	4	2	1	3	2	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							
5	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	3	3	3	5	2	2	3	3	1	3	2	2	1	2	1	3	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1							
6	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2							
7	2	3	1	1	3	2	2	1	2	3	3	5	1	1	2	2	3	2	5	2	5	5	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	5	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
8	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	4	1	1	2	2	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	3	3	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
9	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
10	2	3	2	1	4	2	2	2	3	3	3	4	1	2	1	2	2	3	4	2	4	5	4	2	5	3	5	3	2	2	2	3	5	5	4	5	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2						
11	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2	3	4	2	1	3	2	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1						
12	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	3	3	3	5	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3					
13	2	3	1	1	3	2	2	1	2	3	3	5	1	1	2	2	3	2	5	2	5	5	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	5	2	3	5	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2					
14	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2	3	4	2	1	3	2	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
15	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
16	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	3	3	3	5	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
17	2	3	2	1	4	2	2	2	3	3	3	4	1	2	1	2	2	3	4	2	4	5	4	2	5	3	5	3	2	2	2	3	5	5	4	5	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
18	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	4	1	1	2	2	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	3	1	3	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			
19	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	3	3	3	5	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3				
20	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2	3	4	2	1	3	2	1	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
21	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
22	2	3	1	1	3	2	2	1	2	3	3	5	1	1	2	2	3	2	5	2	5	5	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	5	2	3	5	3	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
23	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	2	4	1	1	2	2	3	2	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	
24	2	3	2	1	4	2	2	2	3	3	3	4	1	2	1	2	2	3	4	2	4	5	4	2	5	3	5	3	2	2	2	3	5	5	4	5	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	3	2	1	2	3	2	3	2	3	4	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	
26	1	2	1	1	2	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	3	3	3	5	2	2	3	3	1	3	2	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	2	1	3	1	3	

Apéndice 8

Informe de opinión de Expertos de Instrumentos de Medición

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

II. DATOS GENERALES:

- 1.4. Apellidos y nombres del validador: *Chang, Amos, Miguel Humberto*
- 1.5. Grado Académico: *Administrador*
- 1.6. Institución donde labora: *Instit. Peru. Hatos, Shimabetsu Shimabetsu SAC*
- 1.6.1. Especialidad del validador: *Salud Pública*
- 1.6.2. Título de la investigación: *Pruebas de Salud y Pruebas administrativas en la Empresa, Peru. S.H. Shimabetsu SAC.*
- 1.6.3. Autor del Instrumento: *Pogoda, Jova, Salud Perú*
- 1.3.4 Instrumento: *AUDITORÍA DE GESTIÓN*

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					✓
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓
10. PERTINENCIA						✓

PUNTAJE TOTAL: 47 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Jama, 04 de Julio de 2021



Firma del Experto Informante
DNI N° 06258084
Teléfono N° 981525533

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: *Chang Armas Miguel Humberto*
- 1.2. Grado Académico: *Acreditado*
- 1.3. Institución donde labora: *Desa. Matias Sarmiento Sarmiento SAC*
- 1.3.1. Especialidad del validador: *Sector Público*
- 1.3.2. Título de la investigación: *Auditoría de Gestión y Procesos administrativos en la Empresa Desa. H. S.H. Sarmiento SAC*
- 1.3.3. Autor del Instrumento: *Campeo Ramirez Omar Eduardo*
- 1.3.4. Instrumento:

ENCUESTA *PROCESOS ADMINISTRATIVOS*

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PUNTAJE TOTAL: 47 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
 (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha Lima, 04 de Julio del 2011



Firma del Experto Informante.
 DNI, N° 46.25.889
 Teléfono N° 99.15.15.533

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: *CARRAZAS VASQUEZ WENDELL MARCELO*
- 1.2. Grado Académico: *CONTADOR PÚBLICO CONTADOR*
- 1.3. Institución donde labora: *ROSA HATSEI SHIMBOROZO SHIMBOROZO S.A.C.*
- 1.3.1. Especialidad del validador: *ESPECIALIDAD EN FISCALIZACIÓN*
- 1.3.2. Título de la investigación: *ANÁLISIS DE GESTIÓN Y PROCESOS ADMINISTRATIVOS EN LA EMPRESA ROSA H. SH. SHIMBOROZO S.A.C.*
- 1.3.3. Autor del Instrumento: *PILOTA JARA SOLEDAD CLEN*
- 1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: *AUDIENCIA DE GESTIÓN*

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	

PUNTAJE TOTAL: 44 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
 (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 02 de Julio 2024

 Firma del Experto Informante
 DNI. N° 10789479
 Teléfono N° 91982177

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

II. DATOS GENERALES:

- 1.4. Apellidos y nombres del validador: *Casallas Viquez, Wendy Marcel*
- 1.5. Grado Académico: *Contador Público Colegiado*
- 1.6. Institución donde labora: *Rosa Heloise Simabuzo Shimokura SAC*
- 1.6.1. Especialidad del validador: *Especialidad en Ingeniería*
- 1.6.2. Título de la investigación: *Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la Empresa Rosa H. SH. SIMABUZO SAC*
- 1.6.3. Autor del Instrumento: *CAMPAS ROMERO, OMAR ESPERDO*
- 1.3.4 Instrumento: *PROCESOS ADMINISTRATIVOS*

ENCUESTA.....

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada				✓	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				✓	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				✓	
10. PERTINENCIA						✓

PUNTAJE TOTAL: 41/42... OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 02 de Julio 2021.



Firma del Experto Informante:
 DNI. N° 1978.9429
 Teléfono N° 9159.82.174

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: *Urias Céspedes Luis Gabriel*
- 1.2. Grado Académico: *Contador Público Colegiado*
- 1.3. Institución donde labora: *Universidad Peruana de las Américas*
- 1.3.1. Especialidad del validador: *Trilantación*
- 1.3.2. Título de la investigación: *Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la empresa Luz SAC*
- 1.3.3. Autor del Instrumento: *Regula Jara y Soledad Cienfuegos*
- 1.3.4. Instrumento:

ENCUESTA *AUDITORÍA DE GESTIÓN*

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				✓	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					✓
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos				✓	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PUNTAJE TOTAL: 4/5 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 06 de Julio de 2021


 Luis Gabriel Arce Cárdenas
 Especialista en Estadística
 MAT 112

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 42 694 6 80

Teléfono N°

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

II. DATOS GENERALES:

- 1.4. Apellidos y nombres del validador: *Alfias Cespedes y d.o.s Gabriel*
- 1.5. Grado Académico: *Contador Público Colegiado*
- 1.6. Institución donde labora: *Universidad Torcuato de los Andes*
- 1.6.1. Especialidad del validador: *Tributario*
- 1.6.2. Título de la investigación: *Auditoría de Gestión y Procesos Administrativos en la empresa POISA SAC*
- 1.6.3. Autor del Instrumento: *Carreres Romero, Omar Eduardo*
- 1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA *PROCESOS ADMINISTRATIVOS*

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				✓	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				✓	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				✓	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada			✓		
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				✓	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					✓
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					✓
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				✓	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					✓

PUNTAJE TOTAL: 43 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
- () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha Lima, 06 Julio de 2021


 Luis Guillermo Arce Cobos
 Psicólogo
 MAT 112*

Firma del Experto Informante:
 DINI. N° 5726441630
 Teléfono N°

Apéndice 9*Autorización de la empresa*

**Rosa Hatsue Shimabukuro
Shimabukuro S.A.C.**

R.U.C.: 20538529550

Lima, 11 de Febrero del 2021.

Señores:

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMERICAS

Av. Garcilaso de la Vega N° 1880 - Cercado de Lima - Lima

Atención:

Facultad de Ciencias Empresariales

ROSA HATSUE SHIMABUKURO SHIMABUKURO S.A.C. con RUC 20538529550 y domicilio fiscal en Av. Argentina 1877 - Lima, debidamente representado por **WENDELL MARCELL CARAZAS VASQUEZ**, Contador General identificado con DNI N° 10789429 autorizo a:

- .ANDREA ALEXANDRA ENCISO VILELA

Para que realice netamente el Trabajo de Investigación utilizando datos de la empresa, con el objetivo de obtener su Título Profesional de Contador Público.

Atentamente,

ROSA HATSUE SHIMABUKURO
SHIMABUKURO SAC.


WENDELL M. CARAZAS VÁSQUEZ
CONTADOR GENERAL

*Domicilio Fiscal: Av. Argentina N° 1877 Lima 1
Local Comercial: Jr. Ricardo Treneman N° 875 Lima 1
Cel.: 934 593 905*

Apéndice 10

Resultado de Informe Turnitin

TESIS ENCISO VILELA ANDREA			
INFORME DE ORIGINALIDAD			
14%	13%	2%	4%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
FUENTES PRIMARIAS			
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet		6%
2	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet		4%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet		1%
4	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante		1%
5	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet		1%
6	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante		1%
7	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet		1%
Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Apagado		