



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

TESIS:

**“LA AUDITORIA OPERATIVA PARA INCREMENTAR LA
RENTABILIDAD CON FINES CONSTRUCTIVOS Y DE
APOYO DE LA EMPRESA ROYAL S.A.”**

PRESENTADO POR:

JUAN CARLOS, TAMARIZ CALLAN

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

**Lima – Perú
2019**

DEDICATÓRIA:

El presente trabajo de investigación se lo dedico a mis Padres por haberme apoyado en todo momento, a fin de poder alcanzar mis metas trazadas, y culminar este trabajo de investigación.

El Autor

Agradecimiento

A la Universidad Alas Peruanas, Facultad de Ciencias Empresariales, y Educación, Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras, Autoridades y Profesores por su asesoramiento y motivación que me han permitido mejorar mis conocimientos y poder culminar este trabajo de investigación.

El Autor

INDICE

Carátula	1
Dedicatoria	2
Agradecimiento	3
Resumen	7
Introducción	8

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.	Descripción de la realidad problemática	12
1.2.	Delimitación de la Investigación	15
1.2.1.	Delimitación Espacial	15
1.2.2.	Delimitación Temporal	15
1.2.3.	Delimitación Social	15
1.2.4.	Delimitación Conceptual	16
1.3.	Formulación del problema	17
1.3.1.	Problema Principal	17
1.3.2.	Problemas Secundarios	17
1.4.	Objetivos de la Investigación	18
1.4.1.	Objetivo General	18
1.4.2.	Objetivos Específicos	18
1.5.	Hipótesis de la Investigación	19
1.5.1	Hipótesis General	19
1.5.2	Hipótesis Secundarios	19

1.6.	Variables de la investigación	20
	1.6.1 Variable Independiente	20
	1.6.2 Variable Dependiente	20
1.7.	Justificación e Importancia de la Investigación	21
	1.7.1. Justificación	21
	1.7.2. Importancia	22

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes relacionados con la investigación	23
2.2.	Reseña Histórica	23
	2.2.1. Marco Histórico	23
2.3.	Base Legal	26
2.4.	Marco Conceptual	28
	2.4.1. Auditoria Operativa	28
	2.4.2. Rentabilidad	61
2.5.	Definición de términos	81

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACION

3.1.	Tipo y Nivel de Investigación	87
	3.1.1. Tipo de Investigación	87
	3.1.2. Nivel de Investigación	87
3.2.	Método y diseño de la Investigación	88

3.2.1.	Método de la Investigación	88
3.2.2.	Diseño de la Investigación	88
3.3.	Población y muestra en la Investigación	89
3.3.1.	Población	89
3.3.2.	Muestra	89
3.4.	Técnicas e Instrumentos de la Investigación	89
3.4.1.	Técnicas	89
3.4.2.	Instrumentos	90
3.5.	Técnicas de análisis y procesamiento de la Información	90

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.	Análisis sobre Auditoria Operativa	92
4.2.	Análisis sobre Rentabilidad	94
4.3.	Interpretación de resultados de la prueba de Campo	97
4.4.	Contrastación y Verificación de la hipótesis	116
	Conclusiones	117
	Recomendaciones	119
	Bibliografía	122
	Anexos	
	01 Matriz de Consistencia	124
	02 Encuesta	126

RESUMEN

La auditoría operativa es un proceso sistemático de evaluación y por esto deben ocupar estrategias, tácticas y métodos, recursos, etc. para efectuar una labor profesional. No se puede prescindir, entonces, de una metodología.

La administración superior necesita conocer objetivamente en qué medida se están cumpliendo los objetivos y como se están utilizando los recursos en todas las unidades de la empresa. Por esto se necesitan profesionales que informen en forma objetiva e independiente de la situación de la empresa.

Entonces la atención de la auditoria operativa recae sobre el ejecutivo, entendiendo como este la persona que toma decisiones y por ende determina, afecta o encauza el desempeño de un grupo humano que persigue un objetivo.

El adecuado funcionamiento de las empresas depende de la estructura de organización que adopte, y el que permite edición de diversas técnicas de producción, comercialización, financiamiento, inversiones, etc., respaldado por una buena dirección, lo que permita obtener óptimos resultados.

La Auditoria Operativa determinará si se ha realizado alguna deficiencia importante de política, procedimientos y prácticas contables defectuosas.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación denominado “La auditoría operativa para incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo de la Empresa Royal. S.A.” Como la auditoria operativa es una actividad, debe ser planeada y administrada por los colaboradores, para llegar en forma eficaz y eficiente al objetivo.

Uno de los objetivos de la auditoria es el de determinar si la producción del departamento cumple con las especificaciones dadas; en consecuencia se dan variados informes, presupuestos y pronósticos que así como también los Estados Financieros.

A través de la auditoria operativa se pueden conocer las verdaderas causas de las desviaciones de los planes originales trazados. La administración superior necesita conocer objetivamente en que medida se están cumpliendo los objetivos y como se están utilizando los recursos en todas las unidades de la empresa. Por esto se necesitan profesionales que informen en forma objetiva e independiente de la situación de la empresa.

Entonces la atención de la auditoria operativa recae sobre el ejecutivo, entendiendo como este la persona que toma decisiones y

por ende determina, afecta o encauza el desempeño de un grupo humano que persigue un objetivo.

De esto trata este trabajo de explicar que es la auditoria operativa, se trataran temas como las normas y las metodologías.

El Capitulo I.

Trata sobre el Planteamiento del Problema en el cual se establece la descripción de la realidad problemática, delimitación de la investigación, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación e importancia de la investigación, que ameriten arribar a una secuencia lógica sobre la auditoria operativa y el enfoque sistemático para concebir y analizar a la organización de la Empresa. Royal.. S.A.

El Capítulo II.

Contiene el Marco Teórico y Conceptual de las variables presentadas en el estudio de investigación en donde se exponen los antecedentes con una sólida información bibliografica de autores. No obstante que este trabajo es inédito como auditoria operativa y Rentabilidad, en la práctica se revelan aportes relacionados a los procesos administrativos

El Capítulo III

Comprende la Metodología de la Investigación como son tipo y nivel de investigación, método y diseño de la investigación, población y muestra en la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de información y técnicas de análisis y procesamiento de la información.

El Capítulo IV

Presentación, Análisis, e Interpretación de Datos, como son: análisis sobre auditoria operativa, análisis sobre organización, interpretación de la prueba de campo, contrastación y verificación de la hipótesis, sobre el estudio de auditoria operativa y rentabilidad.

Se presentan las conclusiones y recomendaciones, que exponen la problemática y precisan las alternativas de solución que constituyen guías para un adecuado manejo administrativo, lo cual está sustentado con gráficos porcentuales expuestos en la Tesis.

Como anexo se incluye la “**Matriz de Consistencia**” que presenta la problemática, objetivos, hipótesis, indicadores y metodología seguida para la Tesis, entrevista y encuesta realizada.

Los métodos y técnicas que se han empleado son: La entrevista, encuesta y los respectivos instrumentos como guías de las técnicas,

para llegar a un análisis y procedimiento de la información, presentándose tablas y gráficos que permitan arribar a las conclusiones y recomendaciones.

Los factores que se han utilizado, están referidos a la Bibliografía especializada tanto nacional como internacional para una visión general y específica de la auditoria operativa y rentabilidad.

El Autor

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

En la Auditoría Operativa la información está dirigida hacia el aspecto administrativo, es decir hacia todas las operaciones de la empresa en el presente con proyección al futuro y retrospección al pasado cercano.

Al realizar una auditoría operativa con frecuencia se observan condiciones deficientes las cuales muchas veces son inevitables. Pero mostrando la razón defectuosa y así obtener efectos que beneficien a la organización, no solo al presente sino también al futuro.

Una evaluación de la efectividad de los procedimientos y prácticas requiere de cierta revisión o estudio preliminar con el fin de conocer cómo funcionan dichos procedimientos y

prácticas para formarse una idea con respecto a su efectividad y utilidad.

Basándose en dichas revisiones es posible identificar asuntos específicos como áreas problema o deficiencias que requieren de mas estudio, todo esto obviamente ha dado lugar a profundos reajustes institucionales en la organización de las actividades de los organismos públicos en la planificación, formación de presupuesto, contabilidad y control.

Una aplicación más selectiva de los recursos de Auditoria se hace necesario, excepto para cualquier actividad o aspecto que debe ser examinado por un requisito legal, los requisitos de Auditoria deben ser normalmente dirigidos a aquellas actividades y aspectos que parecen ofrecer el más grande potencial para el mejoramiento constructivo.

Este planteamiento posee singular importancia cuando se aplican auditorías específicas debiendo ejercitar el control posterior al ámbito político, administrativo, operativo; para que los resultados contribuyan al relanzamiento empresarial.

Entonces la atención de la auditoria operativa recae sobre el ejecutivo, entendiendo como este la persona que toma

decisiones y por ende determina, afecta o encauza el desempeño de un grupo humano que persigue un objetivo.

El adecuado funcionamiento de las empresas depende de la estructura de organización que adopte, y el que permite edición de diversas técnicas de producción, comercialización, financiamiento, inversiones, etc., respaldado por una buena dirección, lo que permita obtener óptimos resultados.

Este crecimiento vertiginoso de las actividades empresariales en el país., se hace necesaria una organización con una buena dirección, eficaz, que debe contar con los medios que le permitan dar una información cabal de la empresa en sus diferentes facetas. Basándose en una buena información el Directorio y la Gerencia obtienen elementos que les permite formarse un juicio en las decisiones que han de formarse.

La auditoria moderna tiene, a fin de que las dos partes de la misma se enlacen para servir mejor al público, su cliente común y final, imprimiendo primero a dicho proceso una mayor productividad, y enseguida incrementando con sus resultados la efectividad de las organizaciones, que existen y están ahí precisamente para satisfacer requerimientos sociales.

1.2 DELIMITACIONES EN LA INVESTIGACIÓN

Al haber planteado la problemática de estudio en la investigación la delimitaremos en los siguientes aspectos:

1.2.1. Delimitación Espacial

El presente trabajo de investigación se desarrolla a nivel de la “Empresa Royal, S.A.” la muestra representativa será obtenida a base de técnicas de muestreo.

1.2.2. Delimitación Temporal

La investigación tiene todas las cualidades de una investigación de actualidad de acuerdo a la realidad socio-económica actual de nuestro país, y por ser un tema cuyo nivel de desarrollo a escala mundial se manifiesta relevante apogeo, presentándose en el desarrollo cotidiano de las actividades de diversas empresas.

1.2.3. Delimitación Social

El presente trabajo de investigación esta inmerso en el entorno de la Empresa Royal S.A. y el grupo humano a quienes se le aplicará las técnicas de muestreo será el grupo de personal integrado por, jefes, y funcionarios de la empresa de estudio.

1.2.4 Delimitación Conceptual

1.2.4.1 Auditoria Operativa

Es la valoración independiente de todas las operaciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo. Políticas y procedimientos aceptables; si se siguen las normas establecidas si se utilizan los recursos de forma eficaz y económica y si los objetivos de la Organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa.

1.2.4.2 Rentabilidad

La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios.

Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales. Se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera.

1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema Principal

¿De qué manera la auditoría operativa puede incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo de la Empresa Royal.S.A.?

1.3.2. Problemas Secundarios

- a) ¿Cómo los objetivos establecidos por la dirección influyen en la auditoría operativa?
- b) ¿En qué medida las estrategias que se utilizan en este tipo de examen se relacionan con la auditoría operativa?
- c) ¿Qué técnicas serían necesarias utilizar para la evaluación del control interno en la auditoría operativa?
- d) ¿Qué procedimientos podrían aplicarse en esta forma de control en la auditoría operativa?

- e) ¿En qué medida la evaluación del control interno influye en la auditoría operativa en cuanto a su planificación?

1.4 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Demostrar que la auditoría operativa puede incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo de la Empresa Royal S.A.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a) Analizar si los objetivos establecidos por la dirección influyen en la auditoría operativa.
- b) Determinar las estrategias que se utilizan en este tipo de examen y como se relaciona con la auditoría operativa.
- c) Seleccionar las técnicas que serían necesarias utilizar para la evaluación del control interno en la auditoría operativa.

- d) Indicar los procedimientos que podrían aplicarse en esta forma de control en la auditoría operativa.
- e) Conocer sí los criterios de evaluación del control interno influyen en la auditoría operativa en cuanto a su planificación.

1.5 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Hipótesis General

Si la auditoría operativa puede incrementar la rentabilidad, entonces será con fines constructivos y de apoyo de la Empresa Royal. S.A.

1.5.2. Hipótesis Secundarios

- a) Si los objetivos establecidos por la dirección son claros, entonces propicia un mejoramiento en el proceso de la auditoría operativa,
- b) Si las estrategias que se utilizan en este tipo de examen son claras, entonces permiten que haya una relación con la auditoría operativa.

- c) Si las técnicas que se utilizaran en la evaluación del control interno son adecuadas, entonces permitirá orientar a la ejecución de la auditoria operativa.
- d) Si los procedimientos se encuentran bien diseñados entonces servirán para ejercer un buen control en la auditoria operativa.
- e) Si los criterios para la evaluación del control interno están bien aplicados entonces influirán en la auditoria operativa en cuanto a su planificación.

1.6. VARIABLES DE LA INVESTIGACION.

1.6.1 Variable Independiente

X. Auditoria Operativa

Indicadores

- x1 Información
- X2 Objetivos
- x3 Evidencias
- x4 Sistemas
- x5 Procedimiento

1.6.2 Variable Dependiente

Y. Rentabilidad

Indicadores

- y1 Utilidad
- y2 Valores
- y3 Documentos
- y4 Bonos
- y5 Acciones

1.7. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN

1.7.1. Justificación

La justificación de la presente investigación se justifica por las siguientes razones:

- a. No existen investigaciones que hayan realizado estudios sobre la auditoria operativa para incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo de la Empresa Royal.. S.A.
- b. La razón fundamental de este trabajo de investigación es conocer las áreas críticas de controles de la confiabilidad de la información, así como de los objetivos previstos y cumplimiento de metas programadas. Por consiguiente

nuestro propósito será obtener en forma prudente información verbal o escrita sobre algunas desviaciones importantes y las medidas adoptadas por la Alta Dirección para subsanarlas, así como para detectar áreas que no hayan sido examinadas y que merezca nuestra especial atención.

En dicha investigación estableceremos pautas para un adecuado control a través de las prácticas sanas de control interno aplicables a los diferentes niveles de la organización, así como evaluando el aspecto administrativo y todo los asuntos relacionados con la empresa.

1.7.2.Importancia.

Los resultados de la Investigación permitirá a la auditoría operativa realizar con claridad la ubicación que le corresponde a la dirección dentro del contexto de la administración de la empresa destacando su necesidad y su significatividad ya que éste controla y evalúa el comportamiento integral de la empresa en relación a sus responsabilidades asignadas a fin de mejorar su rendimiento optimizando los recursos con eficiencia, eficacia y economía para impulsar a la administración hacia sus objetivos y metas propuestas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES RELACIONADOS CON LA INVESTIGACIÓN.

El tema del trabajo de investigación, fue consultada en diferentes Facultades de Ciencias Contables y Financieras, a nivel de Universidades, por cuanto se ha determinado que con relación al tema de investigación, no existen trabajos que traten sobre dicha realidad por lo cual considero que el presente estudio reúne las características suficientes para ser considerado como una investigación “**inédita**”, en este campo de la profesión.

2.2. RESEÑA HISTÓRICA

2.2.1. Marco Histórico

La auditoría operativa nació por la necesidad que de ella tenía la alta dirección o gerencia de estar de acuerdo tanto con la

adecuación y validez de los informes operativos como de los informes financieros y por la habilidad del auditor interno para satisfacer dicha necesidad. Las empresas crecieron. el trabajo de los directivos ejecutivos fue trasladándose desde las actividades no financieras de las que provenían hacia sectores concretos de los registros contables, pues necesitan estar de acuerdo tanto con la adecuación y validez de los informes operativos como de los informes financieros.

La fuente más real y objetiva de seguridad o de advertencia era el auditor interno; un profesional entrenado y observador, que era independiente de las actividades que auditaba.

La versión de 1971 adoptó el concepto final cuando mencionó que el auditor simplemente es responsable de la revisión de operaciones como un servicio a la dirección.

Años 1953 y. 1973. A medida que se desarrollaba y se expandía la auditoría operativa, las empresas reconocían que auditores de talento son esenciales. En muchas empresas el departamento de auditoría interna había sido utilizado para dar de baja a sus contadores menos capaces.

Hoy en día muchas otras empresas utilizan su departamento de auditoría interna para proporcionar a trabajadores de talento, capacitación y contacto con todas las fases del negocio.

Había un tiempo en que auditores internos pasaban semanas enteras en una planta sin llegar a hablar con el gerente de planta. A medida que se desarrollaba la auditoría operativa, los auditores conocieron a los gerentes, la reunión reiniciaba con dos comentarios: El primero fue cuando el auditor dijo: “Estamos aquí para ayudar “; y el segundo cuando el gerente respondía “Estamos felices de tenerlo aquí “

Hoy en día la auditoría sigue evolucionando hacia una orientación que además de dar fe sobre las operaciones pasadas pretende mejorar operaciones futuras a través de la presentación de recomendaciones constructivas tendientes a aumentar la economía, eficiencia de la entidad. A este nuevo enfoque se le ha denominado entre otras auditoría operativa.

Así pues en los últimos 30 años ha surgido la necesidad de contar con otro tipo de auditoría llamada "**AUDITORIA OPERATIVA**" que tiene en consideración el rápido conocimiento de la complejidad empresarial y el incremento de la atención que las organizaciones hacen de su administración.

La necesidad de la auditoria operativa fue anticipada por William P. Leonard, de Estados Unidos de Norteamérica, quién definió a esta técnica como un "examen comprensivo y constructivo de una estructura organizacional de una empresa", o cualquier componente de las mismas, tales como una división o departamento, así como de sus planes y objetivos, sus métodos de operación y la utilización de los recursos físicos y humanos.

Conforme se van creando diversas ciencias, técnicas, métodos, principios, actividades y demás líneas de conocimiento, que sirvan de apoyo la gestión eficaz de las empresas, se da en el País el establecimiento de la auditoria operativa con el propósito de coactivar el logro eficiente de los objetivos que las organizaciones se proponen.

2.3. BASE LEGAL

La auditoría se rige por normas generalmente aceptadas, las que han sido cuidadosas y progresivamente desarrolladas por la profesión del contador público durante varias décadas siendo aprobadas en las Conferencias Interamericanas de Contabilidad para regir la auditoria.

Así, hasta la fecha no existen normas profesionales oficialmente aprobadas para regir la auditoría operativa, por lo que se viene utilizando las antes mencionadas con la adaptación correspondiente.

Las normas de auditoría operativa se encuentran en correspondencia con las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas en la práctica internacional que comprenden Normas generales, normas de ejecución del trabajo, normas de preparación y de presentación de informes.

Las normas generales y las de ejecución del trabajo son aplicables a cualquier tipo de auditoría.

Las normas del informe son aplicables principalmente a la auditoría independiente. Las siguientes normas del informe parecen apropiadas para aquellas auditorías que no consisten en revisiones independientes de la posición financiera y resultados de operaciones.

El informe debe exponer si la parte del sistema de información procesada u otra operación bajo revisión se ha realizado, de acuerdo con las normas de la empresa con su regulación o con su política contractual.

El informe debe exponer si tales políticas han sido consistentemente observadas.

El informe debe contener claras y concisas recomendaciones, si hubiese alguna, necesaria para mejorar la parte del sistema de la información procesada o de las operaciones bajo revisión.

2.4. MARCO CONCEPTUAL

2.4.1 Auditoria Operativa

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

Objetivos de la Auditoria Operativa

La auditoría operativa es:

Critica: el auditor no debe aceptar lo que se le presente a la primera, debe buscar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio

Sistemático: porque se elabora un plan para lograr los objetivos (este plan debe ser coherente).

Imparcial: nunca debe dejar de ser objetivo e independiente (tanto en lo económico como en lo personal).

Si por cualquier motivo no se examina toda la empresa el auditor debe considerar que la organización es un sistema, por lo que el estudio debe ser completo.

La auditoría operativa necesita determinar la eficiencia (grado de cumplimiento de la meta) en el logro de los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía en la obtención y uso de los recursos.

La eficiencia busca medir como los ejecutivos utilizan los recursos que disponen.

Medir eficiencia es más complejo que medir eficacia, ya que no existe un padrón de comparación.

El auditor debe apoyarse en la teoría sobre la administración de los recursos humanos y financieros para

saber si están o no bien, además debe tener criterio experiencia para poder comparar la teoría con la realidad.

Economía: saber si los recursos se obtienen con los menores costos posibles. Por lo tanto el auditor debe conocer los precios del medio y la tecnología que existe y además de otros valores políticos, sociales, culturales, etc.

Evaluar (diagnostico): conocer las verdaderas causas de los problemas.

Estimar (pronostico): la situación administrativa futura.

Característica de la Auditoria Operativa

Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.

Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.

Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.

De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoria operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.

La Auditoria Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos.

Metodología de la Auditoria Operativa

Si suponemos que se trata de auditores externos sin un conocimiento detallado de la entidad auditada y sin que sus ejecutivos manifiesten preferencia alguna para el examen recaiga en un determinado subsistema de la organización, la metodología que usaremos para examinar la entidad será:

Etapas Preliminares: conocimiento previo de la empresa.

Etapas de Estudio General: definir las áreas críticas, para así llegar a establecer las causas últimas de los problemas. Se debe poner hincapié en los sistemas de control internos administrativos y gestión de cada área

Etapa de Estudio Específico: se puede establecer la relación entre los problemas visibles y potenciales y las causas que en verdad lo originaron

El auditor debe generar un modelo de control.

Con el material ordenado se procede aun análisis del problema, con el fin de formular los juicios que conozcan al diagnóstico real de la situación y también a un pronóstico.

Etapa de Comunicación de Resultados: es un informe que proporciona una opinión meditada, experta e independiente en relación a la materia sometida a examen, con su evidencia correspondiente.

El Auditor Operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoria, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción política y estrategia de empresas entre otras mas.

No debe entorpecer las operaciones normales de la empresa. Las características del medio externo y sus iteraciones con la empresa, caen dentro del ámbito de la auditoria operativa.

La estructura del informe debe contener:

Objetivo de la auditoria.

Metodología.

Alcance del trabajo.

Diagnostico.

Recomendaciones.

Pronostico.

Anexos.

Etapas de Seguimiento: el auditor debe ver que las debilidades han sido solucionadas. Si el auditor es de la empresa no tiene para que conocer y se salta esta etapa.

La Auditoría y el Control de la Empresa

Se pueden dar varias definiciones de lo que es el control de empresas:

Es la verificación de sí todo ocurre en una empresa conforme al programa adoptado, a las órdenes dadas y a los principios admitidos.

Es el análisis permanente de las desviaciones entre objetivos y realizaciones y la adopción de las medidas correctoras que permitan el cumplimiento de los objetivos o bien su adaptación necesaria.

Las formas de control más utilizadas pueden ser:

Intervención

Inspección

Control interno

Auditoria externa: Es el examen de los estados financieros realizado de acuerdo con ciertas normas por un profesional cualificado e independiente con el fin de expresar su opinión sobre ellos.

Auditoria interna: Es el examen de las actividades contables financieras y de otro tipo, echo de la organización de la empresa, para ayudar a la dirección general.

Ante esta gran diversidad de formas de control, en la actualidad se consideran como las formas mas sustantivas de control, las siguientes:

Control de gestión: Función de síntesis realizada en el mas alto nivel de la estructura.

Auditoria interna: Labor de análisis que completa en extensión y profundidad la labor del control de gestión.

Auditoría externa: Labor de comprobación posterior, realizada por una persona u organismo externo a la empresa.

Normas y Herramientas de la Auditoría Operativa

1. Normas de la Auditoría

Necesidad de las Normas

La auditoría es una actividad profesional, por lo tanto el auditor debe procurar que sus servicios sean de calidad y alto nivel.

Se podría pensar que el nivel profesional se obtiene estudiando y estableciendo procedimientos mínimos obligatorios, pero la auditoría no es una actividad mecánica que acepte la aplicación de reglas o formas de actuar rígidas.

El ser auditor exige un juicio profesional, sólido y maduro para:

Determinar los procedimientos a seguir.

Juzgar los resultados obtenidos.

Adaptarse a circunstancias cambiantes de los negocios.

Para satisfacer la necesidad de asegurar un servicio sobre bases mínimas de calidad, rigidizarlo mediante la exigencia de cumplir con determinados procedimientos, se acordó establecer

principios mínimos fundamentales que puedan definirse en términos generales, a los cuales se les llamo normas de auditoria.

A medida que la auditoria fue evolucionando, los organismos pertinentes tomaron conciencia de la necesidad de establecer estas normas a las cuales debían ajustarse los profesionales dedicados a esta labor.

Y ello porque la adopción de normas en materia de informes y demás aspectos importantes de esta actividad, contribuyen a mejorar el servicio que los auditores prestan a sus clientes.

Las normas hacen comprensibles el alcance de los auditores y su responsabilidad, tanto para los auditores como para los clientes. Pero de ninguna manera estas normas implican restringir la libertad del auditor.

La definición de norma en la auditoria se puede expresar como lo siguiente:

Normas de auditoria son los requisitos mínimos de calidad relativos a la persona del auditor y al trabajo que desempeña,

los que se derivan de la naturaleza profesional de la actividad de auditoría y de sus características específicas.

En conclusión, la normalización de una actividad establece un conjunto de formalidades y características fundamentales que forman la identidad de dicha disciplina y constituyen los requisitos de calidad que rigen la actividad del auditor, el desarrollo del trabajo, las conclusiones y recomendaciones que deben comunicarse a las personas u organismos respectivos.

Normas de la Auditoría Operativa

En un inicio no había normas para esta auditoría, la operativa pero si se sabía lo que se necesitaba y su marco conceptual, se empezaron a adaptar las normas de la auditoría tradicional.

La auditoría operativa necesita para evaluar normas o estándares de comparación para juzgar y medir la función que se está analizando.

Por ejemplo para evaluar la función administrativa se necesita, al igual que la Auditoría de Estados Financieros que la contabilidad se realice con respecto a lo establecido por la contabilidad general.

Debido a que no existen normas, cualquier persona que audite puede estar confundida ante que decisiones tomar o que juzgar. Por este motivo desde ahora, las normas serán las exigencias que enmarcan el trabajo profesional del auditor y que le plantean en su que hacer requisitos de calidad, respetando en esto el nombre de la auditoria tradicional otorga a estas reglas de conducta personal.

Normas Personales

Estas normas son las más inconvencionales, ya que son propias de las personas. En toda labor de auditoria, el profesional debe tener adiestramiento, pericia, idoneidad, independencia y experiencia.

Las normas que a continuación se mencionaran son adaptadas de la Auditoria de Estados Financieros:

- a. El auditor debe ser una persona que, teniendo titulo profesional oficialmente reconocido y o la habilitación legal correspondiente, debe tener entrenamiento técnico, experiencia y capacidad profesional para ejercer la auditoria operativa.

En Chile no existe jurisprudencia explícita de que un auditor operativo deba tener el título de Auditor, como si es el caso de la Auditoría de Estados Financieros, pero se considera que si debe tenerlo ya que este profesional tiene especialización en este área, aunque un ingeniero también tiene especialización en cuanto a la parte administrativa.

La especialización técnica y profesional es imprescindible para el auditor operacional.

b. El auditor debe realizar su trabajo y preparar su informe con cuidado y diligencia profesional.

Cuando el auditor entrega su informe, tiene que avalar todas las conclusiones que en el se encuentran.

c. El auditor debe mantenerse en una posición de independencia a fin de garantizar la imparcialidad y objetividad de sus juicios.

La independencia del auditor debe abarcar los aspectos económicos como el personal (mental), es decir no tener influencias.

Esta norma es difícil de implementar si el auditor operacional es interno, porque él conoce a sus compañeros además por la dependencia económica o jerárquica que él tenga

d. El auditor debe ser responsable de transmitir y difundir sus conocimientos y experiencia, con el objeto de perfeccionar y prestigiar la profesión.

Ya que como esta disciplina es relativamente nueva necesita de un cuerpo teórico integral que la norme, describa y explique.

Normas a la Realización del Trabajo

a. El trabajo de auditoria debe comprender una adecuada planeación y supervisión de los colaboradores.

Toda auditoria representa la realización de un proceso que debe ser orgánico y coherente, a desarrollarse en un periodo determinado y condicionado a las características de la empresa que se audita y a los objetivos que se persiguen con el examen.

Para la realización de estos objetivos el auditor debe tener trabajadores dependientes a él para controlar y planificar las actividades, además si tiene colaboradores también se deben

controlar. Para lo anterior se debe preparar un plan general de auditoría que incluirá, como mínimo:

Los objetivos del trabajo

Los aspectos fundamentales del control interno y del control de gestión a evaluar.

El alcance del trabajo que se considera necesario para permitir al auditor emitir responsable y documentadamente su informe.

Los procedimientos de auditoría y el momento que se aplicaran.

Los recursos materiales y humanos necesarios a su distribución.

a. El trabajo de auditoría debe comprender un estudio y evaluación adecuados de los sistemas de control internos y de control de gestión vigentes en la entidad examinada, para determinar la naturaleza, extensión y oportunidad de los procedimientos de auditoría a aplicar.

Para el auditor operativo, la evaluación del sistema de control interno le ayudara a establecer en principio, las causas de los problemas en la gestión analizada.

También el auditor operacional debe evaluar el sistema de control de gestión existente para saber cómo es la calidad de la administración y eficacia, eficiencia y economicidad de la empresa.

- b.** El trabajo de auditoria debe comprender la obtención, mediante la aplicación de procedimientos de auditoria, de evidencia comprobatoria valida, pertinente y suficiente, que permita respaldar las aseveraciones contenidas en el informe.

Toda conclusión debe estar respaldada, ya que se esta evaluando las decisiones administrativas.

Normas Relativas al Informe

El auditor operacional tiene que emitir un informe en cambio el auditor de estados financieros debe emitir un dictamen.

En este informe se exponen la evaluación, sugerencias y recomendaciones para mejorar la gestión administrativa

- a.** El informe debe contener un pronunciamiento respecto de la eficiencia, eficacia y economía de la gestión administrativa en la materia o área sometida a examen.

La auditoria operativa busca evaluar estos tres componentes y por lo tanto se deben decir como están funcionando.

Toda la información que se pone en el informe debe ser justificada ya que esta será leída por los directivos superiores para ocuparlos como retroalimentación.

b. El informe debe contener como mínimo lo siguiente:

Objetivo de la auditoria y motivo de su realización.

Metodología utilizada, enfatizando los procedimientos que permitieron reunir la evidencia sustentadora.

Alcance y limitaciones del examen.

Hechos o circunstancias importantes analizados o diagnóstico.

Sugerencias y recomendaciones necesarias.

Pronostico de la información.

Y todo otro elemento o información que, a juicio del auditor, mejore la comprensión del informe.

Esta norma muestra la estructura y contenido del informe.

c. El informe debe ser entregado oportunamente para asegurar su óptima utilización.

La dinámica en que se desarrollan las empresas, las decisiones que se toman, tienen que ser rápidas, ya que las organizaciones cambian muy rápido. Es por este motivo que el informe debe estar en el momento preciso para que se tomen las decisiones pertinentes.

d. El informe debe reunir, como mínimo, las características de: materialidad, precisión, practicabilidad, integridad, veracidad, concisión, claridad, oportunidad, prudencia.

Materialidad: El informe debe estar enfocado hacia los aspectos fundamentales de la materia bajo examen, sin detenerse en errores o deficiencias que no son significativos en el contexto total.

Precisión: La información debe ser apta y convenientes para los requerimientos del usuario.

Suficiencia: La información, debe además, reunir los atributos necesarios para transmitir su utilización, esto es, resolver problemas y mejorar la gestión administrativa.

Integridad: El contenido del informe ha de ser exhaustivo, en el sentido de incluir, por lo menos, todos los elementos esenciales de la situación auditada.

Veracidad: La información presentada debe expresar fielmente los acontecimientos reales, sin omisiones ni deformaciones de ningún tipo.

Concisión: La exposición requiere estar sintetizada en grado tal que sea compatible con el tiempo disponible de quien lo va a leer y analizar, sin perder por ello la claridad de las ideas y conceptos vertidos.

Claridad: El informe debe ser redactado en lenguaje de fácil comprensión, para evitar problemas de comunicación derivados de una excesiva especialización de la fuente y/o del receptor.

Oportunidad: La información debe emitirse en tiempo y lugar conveniente para el usuario.

Prudencia: El auditor debe ser cauto en la información entregada, evitando infidencias y riesgos innecesarios.

Técnicas, Procedimientos y Programas de Auditoría

Concepto de Técnica

Como se ha dicho el auditor emite un juicio de la empresa de una parte o en su totalidad, y estos juicios deben sustentarse

en evidencias sustentables (los esfuerzos del auditor deben dirigirse hacia la obtención de esta evidencia).

En la auditoria las técnicas son, métodos o modos de actuar que permiten al auditor obtener información destinada a sustentar, con evidencia suficiente y pruebas auténticas, su opinión o juicio sobre alguna materia objeto de su análisis e investigación.

En consecuencia, no es la técnica misma la importante, sino que lo es su validez como herramienta de investigación seria y confiable, y la propiedad y oportunidad de su aplicación a cada circunstancia en especial.

La norma es, en consecuencia, una regla de aceptación general que, sin rigidizar el trabajo del auditor, lo condiciona sanamente.

Esto significa que, en su labor de búsqueda de evidencias a través de los cumplimientos de los procedimientos apropiados, debe aplicar aquellas técnicas que la practica y su idoneidad profesional le indiquen como convenientes, enmarcando en las normas de auditoria.

Tipos de Técnicas

Los tipos de técnicas pueden ser:

c. Estudio General

Es el estudio y análisis de los aspectos generales del problema, situación y/o empresa, que puedan ser significativos en su calidad de información para el auditor.

Se concentrara mediante:

El examen de la documentación:

Revisión de escrituras, actas de directorio, juntas o comités; manuales de organización, de descripción de cargos, de procedimientos; correspondencia relacionada con la organización y marcha del ente; organigramas; declaraciones de políticas y filosofía de administración, todo lo cual debe otorgar conocimiento del área o entidad examinada.

La información ocular:

Apreciación real, obtenida por el auditor.

Descripciones Escritas:

Son las características del sistema o de una situación específica a evaluar, pueden ser explicaciones sobre las

funciones de la empresa, procedimientos registros, formularios, archivos, recursos, etc.

Lo importante es escribir lo visto aunque el auditor debe tener la habilidad de escribir en forma clara y concisa.

b. Entrevista

Es recoger información formulando preguntas a los empleados relacionados con el problema.

Entonces el auditor debe tener mucho tacto para plantear las preguntas y dar validez a las respuestas.

Se deben planificar las entrevistas a efectuar, y así aprovechar mas el tiempo. La respuesta a una sola pregunta es una parte minúscula en la formación de la opinión, las respuestas a muchas preguntas, relacionadas entre si, pueden suministrar elementos de juicio muy satisfactorios.

El único problema de planificar las entrevistas es que pueden mecanizar la información. También si el auditor no desea tener un cuestionario en la entrevista, hace la entrevista más amena y puede tener un clima más grato, además si hace esto debe

tomar buenas notas resumidas que después le ayuden en su labor.

c. Correlación con Información Conexa

Cada vez que el auditor obtenga información que le sirva de evidencia para la formación de un juicio, deberá relacionarla con la información conexa de la propia empresa y/o del medio relacionado, con el objetivo de constatar tanto su confiabilidad y validez como que sea concordante con el concepto, políticas, filosofía de administración y cultura organizacional del ente examinado.

Servirá para tal constatación que ya estuvo en vista al practicar el examen general, en especial manuales y documentos emitidos por la empresa sobre su organización y modo de administrar.

d. Confirmación

Es para tener la confirmación de las entidades ajenas a la organización respecto de ciertos temas que le interesen al auditor para que le ayuden a su trabajo.

Por ello estas entidades deben ser independientes de la empresa, además la información que ellos emitan se debe entregar directamente al auditor.

e. Observación

El auditor debe estar alerta ante cualquier situación que se produzca y todas las actividades que se llevan a cabo.

La idea es ver que nada este fuera de lo normal.

Es una técnica de aplicación muy general y su aporte no es muy concluyente, pues el auditor no la puede vincular a procedimientos específicos de verificación.

f. Análisis

Se examina cuidadosamente la información recopilada. Se comprueba la calidad de la información y su relevancia ante los hechos advertidos en las etapas de investigación, para poder definir el o los problemas, precisar su significado y trascendencia, identificar sus causas y buscar las soluciones.

g. Otras Técnicas

Técnicas tales como árboles de decisión, **CPM**, **PERT** y otras más ayudados por las estadísticas, matemáticas, probabilidades, programación lineal, la computación ,etc. ayudan a los administradores a tomar mejores decisiones , estas técnicas también las utiliza el auditor operativo, entonces, el debe saber cómo utilizarlos, además debe tener un asesor que tenga este tipo de conocimientos.

Tanto las técnicas de proyección y de control mencionadas, como aquellas propias de la ciencias de la administración o investigación operativa, que proporcionan un arsenal moderno, principalmente matemático, y que permiten calcular eficazmente el valor de políticas directivas alternativas, son herramientas o técnicas que el auditor debe poder utilizar cuando examina la administración. Asimismo, también ellas pueden ser objeto de auditoria en cuanto a la oportunidad, propiedad y eficacia con que se manejan.

Procedimientos de Auditoria

El auditor en general, no forma a su juicio de una sola técnica, sino que aplica muchas de ellas para un mismo hecho.

El Instituto Mexicano de Contadores Públicos, en su boletín numero 2 de octubre de 1956 ha definido los procedimientos de auditoria, diciendo que son: "el conjunto de técnicas que forman el examen de una partida o un conjunto de hechos o circunstancias".

Se pueden formular programas generales y pormenorizados, según el grado de detalle. Los primeros se limitan a un enunciado genérico de los procedimientos y técnicas a aplicar, los segundos son más detallados en la descripción de los

procedimientos y técnicas de la auditoria (procedimientos es el curso de acción y de las tareas a realizar).

El programa de auditoria es un excelente elemento de control de avance del equipo de auditores.

Programas de Auditoria

Es planificar el trabajo general, además es debe ser una guía de las tareas del examen en forma precisa y orientadas a hechos o áreas específicas, con explicación de lo que debe hacerse.

El programa de auditoria es un enunciado, lógicamente ordenado y clasificado, de los procedimientos de auditoria que han de emplearse y en que oportunidad se aplicaran.

3. Criterios de Auditoria

Concepto

En mayo de 1968, John C. Burton escribió en "The Journal of Accountancy" un artículo denominado "Auditoria Administrativa", en el cual manifestaba que para delinear el marco dentro del cual pudiera desenvolverse tal tipo de auditoria, debían considerarse varios aspectos, uno de los

cuales era el formular normas de desempeño del gerente si se quería algún sentido de la evaluación de su conducta.

Estas normas debían servirte para poder evaluar lo observado en la realidad.

Cualquier evaluación implica comparar, entonces hay que tener una norma o pauta contra la cual comparar la situación real.

La auditoria operativa no tiene estas pautas que regulen en el desempeño administrativo, y para comparar se han utilizado las experiencias personales de cada auditor.

Cada vez que el auditor operativo evalúa una situación específica, una conducta, una decisión o resultado determinado debe efectuar la comparación entre lo observado y un modelo, pauta, norma o criterio de desempeño administrativo, lo que debiera permitirle emitir un juicio sobre la materia observada que determine si el fenómeno o actividad bajo examen esta siendo bien realizado o presenta errores o debilidades que es preciso sean corregidas.

Formulación de Normas

El auditor operativo, en consecuencia, enfrentado a la necesidad de emitir un juicio, para lo cual necesita practicar evaluaciones y por ende, también comparaciones, si no cuanta con normas o criterios de auditoria formuladas previamente que regulen el desempeño administrativo que se esta examinando, deberá abocarse a la tarea de definir tales normas, para lo cual es recomendable sujetarse al siguiente itinerario:

Primero: determinar las normas teóricas que rigen la materia o función en examen.

Segundo: estas normas creadas serán sujetas a pruebas. La norma teórica afectada por estas circunstancias y características, dará paso a la norma tipo.

Tercero: la norma tipo a su vez es afectada por propias políticas, planes, programas y estilo de las operaciones de la empresa o área auditada. Así, él auditor corrige la norma tipo, adecuándola al ente o función específica que está bajo examen.

La norma obtenida a esta altura se llama norma corregida.

Cuarto: la norma corregida, apropiada para la empresa o función auditada, deberá examinarse en relación a las

condiciones que plantea el medio ambiente a dicha empresa o función bajo examen.

La coyuntura política y económica y los factores externos tales como la competencia, la moda, los cambios tecnológicos, etc., indudablemente que influyen, y darán origen a la norma definitiva o criterio de auditoría, que utilizara el auditor en el proceso de evaluación al que debe someterse el resultado de sus observaciones.

Esta metodología propuesta, no pretende ser el único camino para definir normas o criterios de auditoría racionalmente formuladas, sino que significa una forma de eliminar la subjetividad que afecta a las normas para la evaluación originadas solamente en la experiencia y criterios del auditor.

CONCEPTOS DE EFICACIA, ECONOMÍA Y EFICIENCIA

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

Tales criterios son los que maneja la auditoria operativa, pero con un alcance que trasciende los propósitos de la tradicional auditoría financiera. Es conveniente por tanto, que antes de analizar el concepto o definición de esta especialidad de la auditoría, el auditor I tenga claro el significado de los términos eficacia, economía y eficiencia.

Eficacia o Efectividad

En una concepción elemental, clara y sin eufemismos la efectividad, también denominada eficacia, consiste en lograr o alcanzar los objetivos propuestos, las metas programadas, o los resultados deseados.

De tal forma que una actividad, una operación, un proyecto, un programa o una gestión, según sea el grado de alcance que se le dé, será efectiva en la medida en que los propósitos, metas o resultados sean obtenidos, alcanzados o logrados.

La eficacia es la esencia de la gerencia, pues su misión es conducir el ente hacia el logro de los objetivos, metas y resultados deseados. Las organizaciones, organismos o empresas, existen para cumplir con unos objetivos; por principio no puede concebirse ningún ente que carezca de

finalidades o propósitos, pues no tendría justificación su existencia.

Los objetivos estratégicos de una institución generalmente están señalados en la disposición legal que la crea u ordena su creación y las metas periódicas en los planes y programas de la entidad.

El logro de los objetivos estratégicos es una responsabilidad del titular de la entidad, para lo cual se apoya en el control interno operacional, siendo necesario desarrollar dichos objetivos o misión primordial de la organización, fijando metas o resultados periódicos a alcanzar, los cuales podrán ser mensurables o cualitativos.

Metas Mensurables

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

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

Metas Cualitativas

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

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

Al igual que respecto a las metas cuantitativas, las metas cualitativas deben ser identificadas por el auditor para poder determinar tanto los estándares de desempeño o criterios de medición como las técnicas que utilizará en el proceso de evaluación de su eficacia. Finalmente el propósito ideal es traducir a términos cuantitativos las metas cualitativas. En

general la eficacia en auditoria operacional se expresa en términos cuantitativos de unidades físicas.

Economicidad o Economía

Economía desde el punto de vista de la auditoria operacional, la economicidad o desarrollo de las operaciones es lograr el costo mínimo posible, o sea gastar solamente lo razonablemente necesario o prudente para alcanzar un objetivo, una meta o un resultado deseado.

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

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

Eficiencia

La eficiencia es el criterio integral que maneja la auditoría operacional, pues relaciona la productividad de las operaciones

o actividades, con un estándar de desempeño o con una medida o criterio de comparación.

Con gran razón algunos autores señalan a la auditoría operacional como sinónimo de auditoría de eficiencia, pues es claro que ésta involucra además los conceptos de eficacia y economía.

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

Productividad y Rentabilidad

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

2.4.2. Rentabilidad

La Rentabilidad Económica (Return on Assets) es el rendimiento promedio obtenido por todas las inversiones de la empresa. También se puede definir como la rentabilidad del activo, o el beneficio que éstos han generado por cada euro invertido en la empresa.

En Economía, la rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido.

En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores).

Todo inversionista que preste dinero, compre acciones, títulos valores, o decida crear su propio negocio, lo hace con la expectativa de incrementar su capital, lo cual sólo es posible lograr mediante el rendimiento o rentabilidad producida por su valor invertido.

La rentabilidad de cualquier inversión debe ser suficiente de mantener el valor de la inversión y de incrementarla.

Dependiendo del objetivo del inversionista, la rentabilidad generada por una inversión puede dejarse para mantener o incrementar la inversión, o puede ser retirada para invertirla en otro campo.

Para determinar la rentabilidad es necesario conocer el valor invertido y el tiempo durante el cual se ha hecho o mantenido la inversión.

Básicamente existen dos tipos de inversión: la de rentabilidad fija o la de rentabilidad variable

La rentabilidad fija, es aquella que se pacta al hacer la inversión como es un CDT, bonos, títulos de deuda, etc. Este tipo de inversiones aseguran al inversionista una rentabilidad aunque no suele ser elevada.

La rentabilidad variable es propia de las acciones, activos fijos, etc. En este tipo de inversiones la rentabilidad depende de la gestión que de ellas haga los encargados de su administración.

En el caso de las acciones, según sea la utilidad de la empresa, así mismo será el monto de las utilidades o dividendos a distribuir.

La rentabilidad es la capacidad que tiene algo para generar suficiente utilidad o ganancia; por ejemplo, un negocio es rentable cuando genera mayores ingresos que egresos, un cliente es rentable cuando genera mayores ingresos que gastos, un área o departamento de empresa es rentable cuando genera mayores ingresos que costos.

Pero una definición más precisa de la rentabilidad es la de un índice que mide la relación entre la utilidad o la ganancia obtenida, y la inversión o los recursos que se utilizaron para obtenerla

El término **rentabilidad** (en general, la capacidad de producir o generar un beneficio adicional sobre la inversión o esfuerzo realizado) puede referirse:

A la **rentabilidad económica**, el beneficio comparado con el total de recursos empleados para obtener esos beneficios;

A la **rentabilidad financiera**, el beneficio comparado con los recursos propios invertidos para obtener esos beneficios;

A la **rentabilidad social**, el objetivo de las empresas públicas, aunque también perseguida por empresas privadas y ONG.

En Economía, la rentabilidad hace referencia al beneficio, lucro, utilidad o ganancia que se ha obtenido de un recuso o dinero invertido. La rentabilidad se considera también como la remuneración recibida por el dinero invertido. En el mundo de las finanzas se conoce también como los dividendos percibidos de un capital invertido en un negocio o empresa. La rentabilidad puede ser representada en forma relativa (en porcentaje) o en forma absoluta (en valores).

Todo inversionista que preste dinero, compre acciones, títulos valores, o decida crear su propio negocio, lo hace con la expectativa de incrementar su capital, lo cual sólo es posible lograr mediante el rendimiento o rentabilidad producida por su valor invertido.

La rentabilidad de cualquier inversión debe ser suficiente de mantener el valor de la inversión y de incrementarla. Dependiendo del objetivo del inversionista, la rentabilidad

generada por una inversión puede dejarse para mantener o incrementar la inversión, o puede ser retirada para invertirla en otro campo.

Para determinar la rentabilidad es necesario conocer el valor invertido y el tiempo durante el cual se ha hecho o mantenido la inversión.

Básicamente existen dos tipos de inversión: la de rentabilidad fija o la de rentabilidad variable

La rentabilidad fija, es aquella que se pacta al hacer la inversión como es un CDT, bonos, títulos de deuda, etc. Este tipo de inversiones aseguran al inversionista una rentabilidad aunque no suele ser elevada.

La rentabilidad variable es propia de las acciones, activos fijos, etc. En este tipo de inversiones la rentabilidad depende de la gestión que de ellas alga los encargados de su administración.

En el caso de las acciones, según sea la utilidad de la empresa, así mismo será el monto de las utilidades o dividendos a distribuir.

Rentabilidad y productividad en mercadeo

La rentabilidad no es otra cosa que **"el resultado del proceso productivo"**. Diccionario Enciclopédico Salvat. (1970). Si este resultado es positivo, la empresa gana dinero (utilidad) y ha cumplido su objetivo. Si este resultado es negativo, el producto en cuestión está dando pérdida por lo que es necesario revisar las estrategias y en caso de que no se pueda implementar ningún correctivo, el producto debe ser discontinuado.

Un ejecutivo de General Motors afirmó: "estamos en el negocio de hacer dinero, no automóviles", estaba equivocado. Una empresa hace dinero y por ende es rentable, satisfaciendo las necesidades de sus consumidores mejor que la competencia. La experiencia de las empresas orientadas a la calidad es que, un producto de calidad superior y con integridad en los negocios, las utilidades, la participación de mercado y el crecimiento vendrán por añadidura.

El presente es una investigación de ciertos tópicos básicos para determinar la rentabilidad en el área de mercadeo de las empresas.

Análisis de la rentabilidad en mercadeo

¿Cómo se calcula o se estima la rentabilidad de un producto?

Por lo general, quienes compran productos costosos comparan las características de rendimiento de las diferentes marcas y pagan más por un mejor funcionamiento, siempre que el aumento de precio no exceda el valor percibido más alto, en pocas palabras, el cliente siempre estará buscando la mejor relación precio-valor.

Al principio, casi todos los productos se ubican en uno de los cuatro niveles de rendimiento: bajo, promedio alto y superior.

La pregunta es:

¿Un rendimiento más alto lo hace más rentable?.

El Instituto de Planeación Estratégica estudia el impacto de una mayor calidad relativa del producto, lo cual equivale al rendimiento y a otros factores que aumentan el valor y descubrió (Kotler, "Dirección de Mercadotecnia", 1996 pág. 298) una relación positiva e importante entre la calidad relativa del producto y la recuperación de la inversión.

Por ejemplo, en una muestra de 525 negocios de tamaño mediano, los que tenían productos de baja calidad ganaban el 17%; los de calidad media 20%, y los de alta calidad, el 27%. Así los negocios de alta calidad ganaban el 60% más que los negocios de calidad más baja, ya que la mejor calidad les permitía cobrar un precio más alto, o bien lograr mayor renovación de compras, así como la constancia y recomendación de los propios clientes, por lo que el costo de esta mejora en la calidad no era mucho mayor que el de las empresas que producían una calidad más baja.

Al mismo tiempo esto no significa que la empresa deba proponerse lograr la más alta calidad posible, pero si debe elegir el nivel más apropiado de rendimiento para el mercado y el posicionamiento de la competencia, es decir el mejor equilibrio entre la calidad y la rentabilidad que se desea obtener.

Asimismo las empresas deben mejorar el producto de una manera continua, lo cual suele generar una recuperación y participación más alta en el mercado.

Otro aspecto importante dentro del rendimiento del producto consiste en conservar la calidad del producto.

Muchas empresas no cambian la calidad inicial a menos que encuentren defectos muy visibles o se presenten oportunidades excepcionales, y otros la reducen en forma deliberada para aumentar sus ganancias, aunque a la larga esto suele afectar la rentabilidad.

La empresa debe utilizar por lo menos una (o todas) las estrategias siguientes para determinar su política de calidad que determinará su rentabilidad:

1. Cumplimiento de las especificaciones. El grado en que el diseño y las características de la operación se acercan a la norma deseada. Sobre este punto se han desarrollado muchas formulas de control: Sello Norven de calidad, normas ISO 9.000, ISO 14.000, etc.

2. Durabilidad. Es la medida de la vida operativa del producto. Por ejemplo, la empresa Volvo garantiza que los vehículos que ellos fabrican tienen el promedio de vida útil más alto y por eso su alto precio.

Seguridad de Uso. La garantía del fabricante de que el producto funcionará bien y sin fallas por un tiempo determinado. Chrysler en Venezuela, da la garantía más amplia

a sus vehículos: 2 años o 50.000 kilómetros, demostrando su confianza en la calidad de manufactura.

Existen 9 factores primordiales que influyen en la rentabilidad y los cuales iremos analizando a lo largo del trabajo:

Intensidad de la inversión

Productividad

Participación de Mercado

Tasa de crecimiento del mercado

- Calidad de producto/servicio
- Desarrollo de nuevos productos o diferenciación de los competidores.
- Integración vertical
- Costos operativos
- Esfuerzo sobre dichos factores

La rentabilidad de una empresa resulta tan importante que en algunas áreas comerciales como la banca y los seguros, el gobierno central tiene un control constante: si un banco o una empresa aseguradora no da rentabilidad, inmediatamente es intervenida a fin de preservar los posibles daños a sus clientes, así como la corrupción.

En el caso de los seguros, cuando se lanza un nuevo producto, este debe ser sometido primero a través de un actuario a la división del Ministerio de Hacienda encargada, la Superintendencia de Seguros, a fin de que ellos determinen si la tasa (precio) aplicada representa la rentabilidad que el producto debe tener.

Esto evita una guerra de precios que vaya tanto en contra de la rentabilidad de las empresas como del mercado. Siempre existe un margen de competencia, pero este debe ser aprobado por este organismo, si el producto no resulta rentable, su tasa debe ser aumentada o debe ser discontinuado.

Finalmente debemos decir que, en el área de mercadeo, los gerentes y las empresas deben ser lo suficientemente flexibles para modificar y mejorar sus productos cuando el mercado así lo requiera.

¿Cómo se calcula la rentabilidad de un mercado?

Lo primero que debe cuestionar una empresa es si un segmento del mercado potencial tiene el tamaño y las características de crecimiento adecuado.

Las grandes compañías prefieren segmentos con gran volumen de ventas y suelen subestimar o evitar los segmentos pequeños. Las empresas pequeñas, a su vez, evitan los segmentos grandes, ya que estos requieren demasiados recursos.

El crecimiento del segmento es, por lo regular una característica deseable, ya que, las empresas desean que sus ventas y utilidades aumenten; pero al mismo tiempo, la competencia entrará rápidamente en los segmentos en crecimiento y, en consecuencia, disminuirá la rentabilidad de éstos.

Un segmento podría tener un tamaño y un crecimiento deseables y no ser atractivo desde el punto de vista de su rentabilidad potencial.

Hay cinco fuerzas que se identifica para determinar el atractivo intrínseco a largo plazo de todo un mercado o de algún segmento de éste.

Las compañías tienen que evaluar la repercusión sobre la rentabilidad a largo plazo de cinco grupos o riesgos que son los siguientes:

a) Competencia Industrial: un segmento no es atractivo si ya contiene competidores numerosos, fuertes o agresivos. El cuadro es aún peor si el segmento es estable o está en decadencia (dentro del ciclo de vida del producto), si los aumentos de capacidad se hacen con grandes incrementos, si los costos fijos son altos, si las barreras de salida son elevadas o si los competidores están bien firmes en el segmento.

Estas condiciones llevarán a frecuentes guerras de precios, batallas publicitarias e introducciones de nuevos productos, y a la empresa le costará más poder competir.

b) Participantes Potenciales: Un segmento no es atractivo si puede atraer a nuevos competidores que llegarán con nueva capacidad, recursos sustanciales e impulso para el aumento de la participación.

El atractivo de un segmento del mercado, varía en función de la dificultad que implican las barreras contra la entrada o la salida. El segmento más atractivo es aquel cuyas barreras contra la entrada son altas y las barreras contra la salida son escasas.

Cuando tanto las barreras contra la entrada como las de salida son altas, el potencial para generar utilidades es elevado, pero

en general conlleva a más riesgos porque las compañías cuyo rendimiento es pobre permanecen dentro y luchan por salir.

Cuando ambas barreras son mínimas, las compañías pueden entrar o salir con facilidad de la industria y los rendimientos son estables y bajos. Un caso interesante lo representa el mercado venezolano de telefonía fija.

Resulta atractivo y rentable a pesar de las restricciones que ha puesto el gobierno y a pesar de que existe un competidor quien tiene todo el mercado actual (CANTV) pero con la limitación que representa una tecnología obsoleta.

c) Sustitutos: Un segmento no es atractivo si existen sustitutos reales o potenciales del producto. Los sustitutos limitan los precios y utilidades potenciales que se pueden obtener en un segmento.

La empresa tiene que observar muy de cerca las tendencias de los precios en los sustitutos. Si la tecnología avanza o la competencia aumenta en estas industrias sustitutas, es probable que los precios y utilidades disminuyan en el mercado.

d) Compradores y Proveedores: Un segmento no es atractivo si los compradores poseen un fuerte o creciente poder de negociación.

Los compradores tratarán de hacer que los precios bajen, demandarán mejor calidad o servicios y pondrán a los competidores unos en contra de otros todo esto a expensas de la rentabilidad del vendedor.

Aun si el mercado muestra un tamaño y crecimiento positivo y es atractivo estructuralmente la empresa debe tomar en cuenta sus propios objetivos y recursos con relación a dicho mercado o segmento seleccionado.

Algunos son atractivos y podrían desecharse porque no concuerdan con los objetivos de la empresa, ésta debe considerar si posee las habilidades y recursos que se requieren para tener éxito en dicho mercado.

¿Que convierte en rentable a un consumidor ?.

Un cliente rentable se define en los términos siguientes: Un cliente rentable es el que genera un flujo de ingresos a lo largo del tiempo, excediendo por una cantidad aceptable el flujo de

costos en que incurre la empresa al atraer, servir y venderle a ese consumidor.

Casi todas las compañías omiten la rentabilidad de un consumidor en lo individual ya que afirman que un consumidor puede utilizar diversos servicios como es el caso de los bancos o diversos productos en el caso una empresa que maneje diversidad de productos.

Una aspecto importante que debe tomar las empresas en cuanto la rentabilidad es en primer lugar incrementar el precio de sus productos menos rentables, o bien eliminarlos, o vender en forma cruzada sus productos que generen utilidades a estos consumidores no rentables, para así tratar de lograr la rentabilidad deseada del mercado.

En tiempos recientes la teoría del Mercadeo Uno a Uno, está teniendo auge. Dicha teoría se sustenta en la rentabilidad de los clientes basada en el valor de por vida de los mismos que no es otra cosa que la cantidad de productos que este cliente podrá adquirir de nuestra empresa a lo largo de su vida útil.

En tal sentido resulta más importante la participación "Por Cliente" que la participación de mercados. En otras palabras,

cuantos de los productos del área de mi empresa está adquiriendo un determinado consumidor a la misma y cuantos a la competencia.

En tal sentido las empresas están buscando venderle la mayor cantidad de sus productos a cada cliente y a través del valor agregado que representa el servicio, su fidelidad.

Una empresa orientada de esta manera, maximizando sus operaciones de Mercadeo, podrá tener una operación rentable en tal sentido.

¿Cómo se calcula la rentabilidad de un mercado?

Lo primero que debe cuestionar una empresa es si un segmento del mercado potencial tiene el tamaño y las características de crecimiento adecuado.

Las grandes compañías prefieren segmentos con gran volumen de ventas y suelen subestimar o evitar los segmentos pequeños. Las empresas pequeñas, a su vez, evitan los segmentos grandes, ya que estos requieren demasiados recursos.

El crecimiento del segmento es, por lo regular una característica deseable, ya que, las empresas desean que sus ventas y utilidades aumenten; pero al mismo tiempo, la competencia entrará rápidamente en los segmentos en crecimiento y, en consecuencia, disminuirá la rentabilidad de éstos.

Un segmento podría tener un tamaño y un crecimiento deseables y no ser atractivo desde el punto de vista de su rentabilidad potencial. Hay cinco fuerzas que se identifica para determinar el atractivo intrínseco a largo plazo de todo un mercado o de algún segmento de éste. Las compañías tienen que evaluar la repercusión sobre la rentabilidad a largo plazo de cinco grupos o riesgos que son los siguientes:

a) Competencia Industrial: un segmento no es atractivo si ya contiene competidores numerosos, fuertes o agresivos. El cuadro es aún peor si el segmento es estable o está en decadencia (dentro del ciclo de vida del producto), si los aumentos de capacidad se hacen con grandes incrementos, si los costos fijos son altos, si las barreras de salida son elevadas o si los competidores están bien firmes en el segmento.

Estas condiciones llevarán a frecuentes guerras de precios, batallas publicitarias e introducciones de nuevos productos, y a la empresa le costará más poder competir.

b) Participantes Potenciales: Un segmento no es atractivo si puede atraer a nuevos competidores que llegarán con nueva capacidad, recursos sustanciales e impulso para el aumento de la participación. El atractivo de un segmento del mercado, varía en función de la dificultad que implican las barreras contra la entrada o la salida.

El segmento más atractivo es aquel cuyas barreras contra la entrada son altas y las barreras contra la salida son escasas. Cuando tanto las barreras contra la entrada como las de salida son altas, el potencial para generar utilidades es elevado, pero en general conlleva a más riesgos porque las compañías cuyo rendimiento es pobre permanecen dentro y luchan por salir.

c) Sustitutos: Un segmento no es atractivo si existen sustitutos reales o potenciales del producto.

Los sustitutos limitan los precios y utilidades potenciales que se pueden obtener en un segmento. La empresa tiene que

observar muy de cerca las tendencias de los precios en los sustitutos.

Si la tecnología avanza o la competencia aumenta en estas industrias sustitutas, es probable que los precios y utilidades disminuyan en el mercado.

a) **Compradores y Proveedores:**

Un segmento no es atractivo si los compradores poseen un fuerte o creciente poder de negociación. Los compradores tratarán de hacer que los precios bajen, demandarán mejor calidad o servicios y pondrán a los competidores unos en contra de otros; todo esto a expensas de la rentabilidad del vendedor.

- b) Aun si el mercado muestra un tamaño y crecimiento positivo y es atractivo estructuralmente la empresa debe tomar en cuenta sus propios objetivos y recursos con relación a dicho mercado o segmento seleccionado. Algunos son atractivos y podrían desecharse porque no concuerdan con los objetivos de la empresa, ésta debe considerar si posee las habilidades y recursos que se requieren para tener éxito en dicho mercado.

2.5 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

1) Control

Es el conjunto de procedimientos, medidas y métodos coordinados que se establecen en una entidad, para salvaguardar sus activos, asegurar el grado de confiabilidad de los datos contables, promover la eficiencia en el desarrollo de las operaciones y verificar el cumplimiento de las disposiciones, las metas y objetivos programados.

2) Control Administrativo

Es la acción de evaluar el conjunto de actividades que se realizan en un sistema completo de organización, políticas, normas y procedimientos utilizados con el fin de lograr la mayor eficacia y eficiencia en el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades establecidas en cada caso.

3) Control Financiero

Es la acción de evaluar el conjunto de actividades realizadas mediante sistemas y procedimientos para salvaguardar el patrimonio con el fin de promover eficacia y eficiencia en las operaciones financieras.

4) Control concurrente

Es el que se aplica conjuntamente a la realización de las operaciones cuya corrección se está verificando.

5) Control Interno

Es el examen que lleva a cabo la propia entidad órgano de control interno del sector correspondiente, de las operaciones a fin de salvaguardar sus activos y verificar la observancia de la política prescrita por la administración.

6) Control Externo

Examen y evaluación que lleva a cabo la Contraloría General de la República con el fin de verificarla adecuación de la administración pública a sus marcos normativos de referencia y la correcta y eficiente aplicación de los sistemas financieros y administrativos.

7) Control Posterior

Examen de las operaciones después que han sido llevadas a cabo con fines de evaluar su veracidad, integridad, legalidad, eficacia y eficiencia, señalando las responsabilidades si los hubiera.

8) Control Previo

Examen de las operaciones propuestas antes de su autorización o que el acto administrativo surta sus efectos, con el propósito de establecer su propiedad, legalidad, veracidad y conformidad.

9) Evaluación del Sistema de Control

Comprende la revisión de las actividades y procedimientos adoptados para la aplicación y cumplimiento de los dispositivos legales, de las normas técnicas de control, y de las normas de los Sistemas Administrativos

10) Evidencia

Es un conjunto de hechos comprobados, suficientes, competentes y pertinentes para sustentar una conclusión del auditor.

11) Examen especial

La verificación, revisión, o estudio de una parte de las operaciones o transacciones financieras o administrativas efectuado con posterioridad a su ejecución con la finalidad de evaluarlas, verificarlas y elaborar el correspondiente informe que contenga observaciones, conclusiones y recomendaciones.

12) Informe de Auditoria

Es el producto final de todo examen, debe ser redactado cuidadosamente a fin de proporcionar al lector, de manera clara toda la información necesaria referente a la auditoria practicada.

13) Normas de Auditoria Generalmente Aceptadas

Son los principios fundamentales que determinan la naturaleza y alcance de la auditoria, así como los requisitos de calidad relativos a la personalidad, a la ejecución del trabajo de campo e informe del auditor

14) Observaciones

Son los comentarios que el auditor presenta en forma narrativa sobre las deficiencias encontradas durante su examen debiendo contener en forma lógica y clara los asuntos de importancia suficientemente comprensibles para el lector del informe.

15) Organización

Es el proceso de combinar racionalmente los recursos de una entidad para alcanzar sus objetivos. Incluye la delimitación de responsabilidades y las líneas de autoridad para lograr eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos disponibles.

16) Planeamiento

Es el proceso de actividades a seguir para alcanzar los objetivos establecidos, previniendo en base a hechos reales las actividades futuras necesarias para el logro de los fines de la entidad.

17) Programa de Auditoria

Es un esquema detallado del trabajo por realizar y los procedimientos por emplearse, determinando la extensión y la oportunidad en que serán aplicados. Esta planificación debe ser efectuada cuidadosamente según las circunstancias del caso.

18) Criterios

Son las normas, políticas y lineamientos que sirven para efectuar las comparaciones a fin de obtener una razonable seguridad y conclusiones.

19) Estrategia

Es la forma de conducir en proceso para alcanzar un determinado objetivo o grupo de objetivos, bajo criterios de habilidad, capacidad de arte para combinar el desarrollo de diversas acciones en el tiempo oportuno, en el lugar adecuado, con los medios idóneos y con la actitud conveniente.

20) Políticas

Son definidas como los principios generados que orientan las acciones hacia los objetivos. Desde otro punto de vista, las políticas fijan parámetros dentro de los cuales los directivos altos e intermedios del organismo social pueden aplicar sus propios criterios e iniciativas en las decisiones que les corresponda.

21) Presupuesto

Es un plan elaborado en la última fase del planeamiento que expresa cuantitativamente en términos monetarios los costos estimados de un conjunto de acciones a realizar

22) Conducta Ética.

El concepto básico de auditoria adopta la idea de que el auditor debe llevar a cabo su trabajo dentro del marco de un código profesional de ética. Como señalan Arens y Loebbecke: “Un código de ética puede consistir en unas afirmaciones generales de conducta o reglas específicas

23) Resultados

Grado de cumplimiento de la producción o el servicio, para determinar progresos o retrocesos así como considerar la durabilidad, presentación del producto y grado de santificación de aquellos a quienes esta destinada.

CAPITULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo al propósito de la investigación, naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para calificarla como una investigación "**aplicada**", en razón que para su desarrollo en la parte teórica conceptual se apoyará en conocimiento sobre auditoria operativa y para incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo de la empresa.

3.1.2 Nivel de investigación

Será una investigación "descriptiva" en su primer momento, luego "explicativa" y finalmente "correlacionada" de acuerdo a la finalidad de la misma.

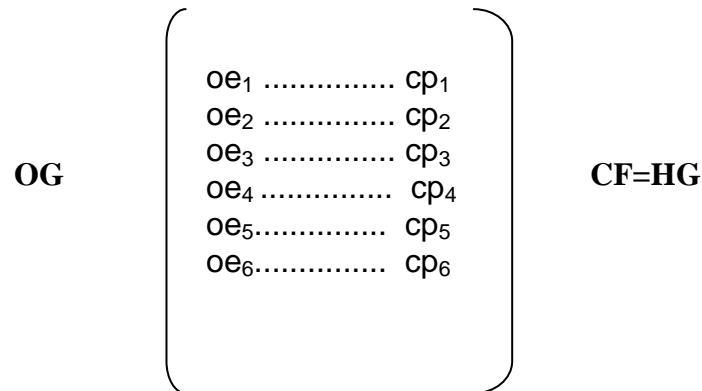
3.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método de la investigación

En la presente investigación se empleará el método descriptivo, el mismo que se complementará con el análisis, estadístico, deductivo, inductivo entre otros.

3.2.2. Diseño de la investigación

El presente estudio, dada la naturaleza de las variables materia de la investigación, responde al de una investigación por objetivos, de acuerdo al siguiente esquema:



Donde:

- OG = Objetivo General
- CF = Conclusión Final
- HG = Hipótesis General
- Oe = Objetivo Especifico
- Cp = Conclusión Parcial

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1 Población

La población esta conformada por los, jefes y funcionarios de la diversas áreas de la Empresa Royal. S.A.

3.3.2 Muestra

De la población anteriormente señalada utilizando criterios personales se trabajó con 75 personas de la Empresa Royal. S..A., los mismos que están, conformados por jefes y funcionarios de la empresa.

3.4.- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACION

3.4.1. Técnicas

Las principales técnicas que utilizamos en la investigación serán:

1. Entrevista
2. Encuestas
3. Análisis documental

3.4.2. Instrumentos

Los instrumentos que utilizarán estas técnicas son:

- Guía de entrevistas
- Cuestionario
- Guía de análisis documental

3.5. TÉCNICAS DE ANÁLISIS Y PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Entre las principales técnicas que se han utilizado para el análisis y procesamiento de las informaciones, tenemos entre otras las codificaciones, tabulación, etc., las mismas que nos han permitido llevar a cabo un trabajo ordenado para presentar los datos en tablas y gráficos, que nos permitan llegar a conclusiones y recomendaciones importantes para este estudio.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

El presente capítulo tiene por finalidad demostrar la hipótesis propuesta sobre el tema de investigación “La auditoría operativa para incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo de la Empresa Royal. S.A.”

Este trabajo de investigación comprende el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- a. Analizar sí los objetivos establecidos por la dirección influyen en la auditoria operativa
- b. Determinar las estrategias que se utilizan en este tipo de examen y como se relaciona con la auditoria operativa.
- c. Seleccionar las técnicas que serían necesarias utilizar para la evaluación del control interno en la auditoria operativa.
- d. Indicar los procedimientos que podrían aplicarse en esta forma de control. en la auditoria operativa.

- e. Conocer sí los criterios de evaluación del control interno influyen en la auditoría operativa en cuanto a su planificación.
- f. Presentar el método de control interno que se emplea en la evaluación del examen en la auditoría operativa.

Los logros obtenidos en cada uno de los objetivos específicos, nos conduce al cumplimiento del objetivo general de la investigación y consecuentemente nos permitirá contrastar la hipótesis del trabajo con los resultados obtenidos, para aceptarla o rechazarla de acuerdo al grado de significación que tenga como auditoría operativa y el enfoque sistemático.

4. PROCESAMIENTO Y ANALISIS A REALIZAR

4.1. Auditoría Operativa

Se puede enfocar cualquier auditoría sobre cualquier área, ya sea desde el punto de vista financiero- contable, o desde el operativo o directivo.

En suma, se puede decir que el mismo tema puede ser visto por el auditor originando un tradicional examen financiero, o puede ser visto por un gerente (o un auditor orientado hacia temas gerenciales) dando como resultado una auditoría operativa.

Grado de dificultad

En la auditoria operativa durante el desarrollo del examen existen muchas dificultades al redactar el examen de auditoria;; por ser cada examen un caso único; cada actividad requiere una clase de explicación distinta, debido a que para cada una de ellas existen diferentes lectores con conocimientos y necesidades que difieren; y requiere del auditor elevado criterio, capacidad y competencia; si el informe del auditor va a ser leído también por la Dirección General debe ser comprensible para cualquier lector inteligente, sin importar sus conocimientos específicos.

El auditor operativo debe ser por lo tanto un traductor experto del lenguaje técnico y de los conceptos complejos, que conllevan la obtención de resultados efectivos y útiles a la empresa.

Debido a que su trabajo del auditor lo lleva a conocer todas las áreas de una organización debe sentirse cómodo en los distintos entornos, encontrando dificultades en la adopción rápida y fácilmente a las formas y lenguaje de los diferentes departamentos de una organización.

4.2. ANÁLISIS SOBRE RENTABILIDAD

Una rebaja en los precios también conocida como rebaja en la factura o rebaja en el precio de lista, es un descuento directo del precio de lista en cada compra que se realice durante un periodo determinado.

La oferta motiva a los distribuidores a comprar una cantidad o a manejar un producto nuevo que por lo regular no comprarían. Los distribuidores pueden emplear el descuento de compra para obtener una ganancia inmediata, publicidad o reducciones en los precios.

Para la empresa esto significa un mayor flujo de caja, un incremento en la participación de mercado, un incremento en las ventas. Los productores suministran descuentos o reducciones a los intermediarios a partir de precios de lista.

Aunque hay muchos tipos de descuentos, a menudo caben en una de las siguientes cinco categorías: comercial, por cantidad, por pago de contado, estacional y bonificaciones.

Descuentos comerciales es una reducción fuera del precio de lista dada por un productor a un intermediario por el

desempeño de ciertas funciones como venta, transporte, almacenaje etc.

Descuento por cantidad son las deducciones del precio de lista que reflejan las economías de comprar en grandes cantidades, los cuales se utilizan para traspasar al comprador los ahorros de costos obtenidos por medio de economías de escala.

Descuentos por pago contado es la reducción en el precio que se otorga a un comprador por pronto pago o pago en efectivo.

Descuentos estacionales es una reducción en el precio a compradores que adquieren bienes y servicios fuera de temporada es un descuento estacional. Estos descuentos permiten que el vendedor mantenga una producción más constante durante el año.

Descuento por bonificaciones es una concesión en el precio para lograr un objetivo deseado.

La mayor parte de las organizaciones pasan por dificultades como pérdidas a corto plazo y un caos interno si son necesarios para la supervivencia.

Como el precio es una variable flexible algunas veces ciertas empresas maneja mucho de los descuentos anteriormente mencionados para lograr ajustar y mejorar el volumen de ventas e igualarlos con los gastos organizacionales y esta a vez permita maximizar las utilidades.

También en el caso de empresas transnacionales, para lograr sus objetivos de unidades vendidas aún a costa de la utilidad o en el caso de empresas pequeñas y en vista de la actual recesión económica, para incrementar el flujo de caja.

Y lo más importante mantener o incrementar mis compradores en relación con las ventas de los competidores.

4.3 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DE LA PRUEBA DE CAMPO

4.3.1. OPINIÓN SOBRE LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA AUDITORIA OPERATIVA

Con relación al enunciado se formulo la pregunta, la misma que estuvo compuesta por tres (03) alternativas, cuyo enunciado de la investigación es el siguiente:

¿Cómo califica usted. la eficacia y eficiencia en la auditoria operativa?

Al analizar la información que presenta la tabla N° 01 encontramos que se entrevistaron a 75 miembros de la empresa. los mismos que estuvieron compuestos por jefes y funcionarios, de la empresa.

En cuanto a la opinión sobre la eficacia y eficiencia en la auditoria operativa de la empresa encontramos que 35 de estos refirieron que está referida alcanzar los objetivos propuestos ; seguido por 25 que consideran que es para fijar las metas programadas; seguida por un grupo de 15 que opina que es para obtener los resultados deseados.

Como se puede apreciar en la parte grafica el 47.% del personal encuestado confirma que es para alcanzar los objetivos propuestos; sin embargo el 33 % considera que es para fijar las metas programadas, en cambio el 20 % restante opina que es para obtener los resultados deseados.

Como se puede observar, luego de la interpretación de los resultados han coincidido que la eficacia y eficiencia en la auditoria operativa de la empresa es alcanzar los objetivos propuestos.

Tabla Nº 01

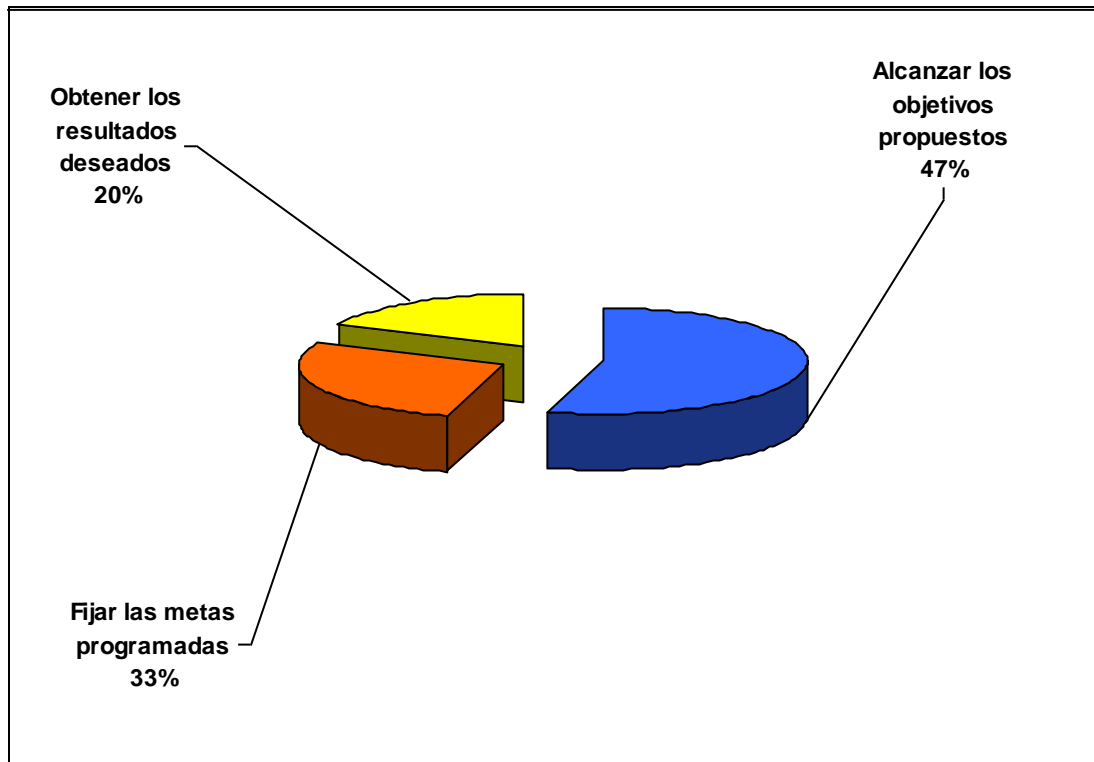
**OPINIÓN SOBRE LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA AUDITORIA
OPERATIVA**

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	%
a) Alcanzar los objetivos propuestos	35	47.00
b) Fijar las metas programadas	25	33.00
c) Obtener los resultados deseados	15	20.00
TOTAL GENERAL	75	100

Fuente: Encuesta realizada a jefes y funcionarios, de la Empresa Royal. S.A.

GRAFICO N° 01

OPINIÓN SOBRE LA EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA AUDITORIA OPERATIVA



Fuente: Encuesta realizada a jefes y funcionarios, de la Empresa Royal..S.A.

4.3.2. OPINION SOBRE SI LA AUDITORIA OPERATIVA, DEBE SER PLANEADA PARA LLEGAR AL OBJETIVO

Con respecto al enunciado se formulo la pregunta, la misma que estuvo compuesta por cuatro (04) alternativas, cuya interrogante del asunto precitado es el siguiente:

¿Cree Usted. que la auditoria operativa debe ser planeada para llegar al objetivo ?

Al finalizar la información que presenta la tabla N° 02 encontramos que se entrevistaron a 75 miembros de la empresa compuesto por jefaturas de áreas y funcionarios.

En cuanto a la opinión sobre la auditoria operativa debe ser planeada para llegar al objetivo encontramos que 40 de ellos expresaron que permite satisfacer necesidades del cliente; luego 20 precisaron que es para establecer todas las políticas, seguido por un grupo de 10 que indicaron que permite definir el campo de acción que se evalúa,; y un grupo de 05 expresaron que permite conocer el grado de amplitud del trabajo.

Se puede apreciar luego de la interpretación de la información disponible que mayoritariamente los encuestados coinciden en satisfacer necesidades del cliente.

TABLA N° 02

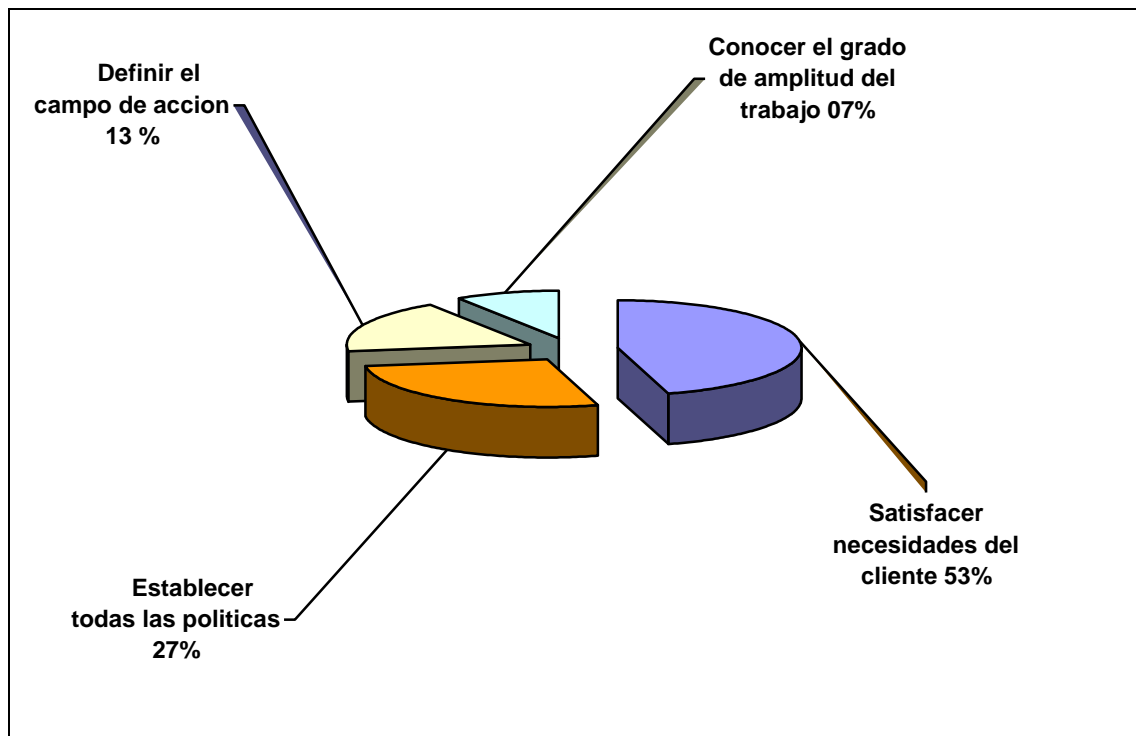
**OPINION SOBRE LA AUDITORIA OPERATIVA, DEBE SER PLANEADA
PARA LLEGAR AL OBJETIVO**

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	%
a) Satisfacer necesidades del cliente	40	53.00
b) Establecer todas las políticas	20	27.00
c) Definir el campo de acción Que se va a evaluar	10	13.00
d) Conocer el grado de amplitud del trabajo	05	07.00
TOTAL GENERAL	75	100

Fuente: Encuesta realizada a jefes y funcionarios, de la Empresa Royal..S.A.

GRAFICO N° 02

OPINION SOBRE SI LA AUDITORIA OPERATIVA, DEBE SER PLANEADA PARA LLEGAR AL OBJETIVO



Fuente: Encuesta realizada a jefes y funcionarios, de la Empresa Royal.S.A.

4.3.3. OPINION SOBRE EL OBJETIVO SOBRE LA APLICACIÓN DEL CONTROL DE GESTION

En relación al enunciado se formuló la pregunta, la misma que estuvo compuesta por tres (03) alternativas, cuyo enunciado de la interrogante es la siguiente:

¿Cuál es el objetivo de la auditoria operativa de aplicar el control de gestión?

Al analizar la información que presenta la Tabla N° 03 encontramos que se entrevistaron a 75 personas, los mismos que estuvieron compuestos por jefes y funcionarios de la empresa.

En cuanto a la opinión sobre el objetivo de la aplicación del control de gestión encontramos que 34 de éstos refirieron que el objetivo de aplicación del control de gestión es para ayudar a la dirección general; seguido por 28 que consideran la función de gestión al más alto nivel; seguida por un grupo de 13 que estiman que el control se aplica para mejor extensión y profundidad a la labor de control.

Como se puede apreciar en la parte gráfica el 45% del personal encuestado confirma que el objetivo es para ayudar a la dirección general. Sin embargo el 37 % considera que el objetivo es la función de gestión al más alto nivel, en cambio el 18 % restante opina que el control se aplica para conocer la extensión y profundidad de la labor del control.

Como se puede observar, luego de la interpretación los encuestados han coincidido que el objetivo de la aplicación del control de gestión es para ayudar a la dirección general , no debemos dejar de lado la opinión de las que consideran que también la función de gestión al más alto nivel. de la empresa.

Tabla Nº 03

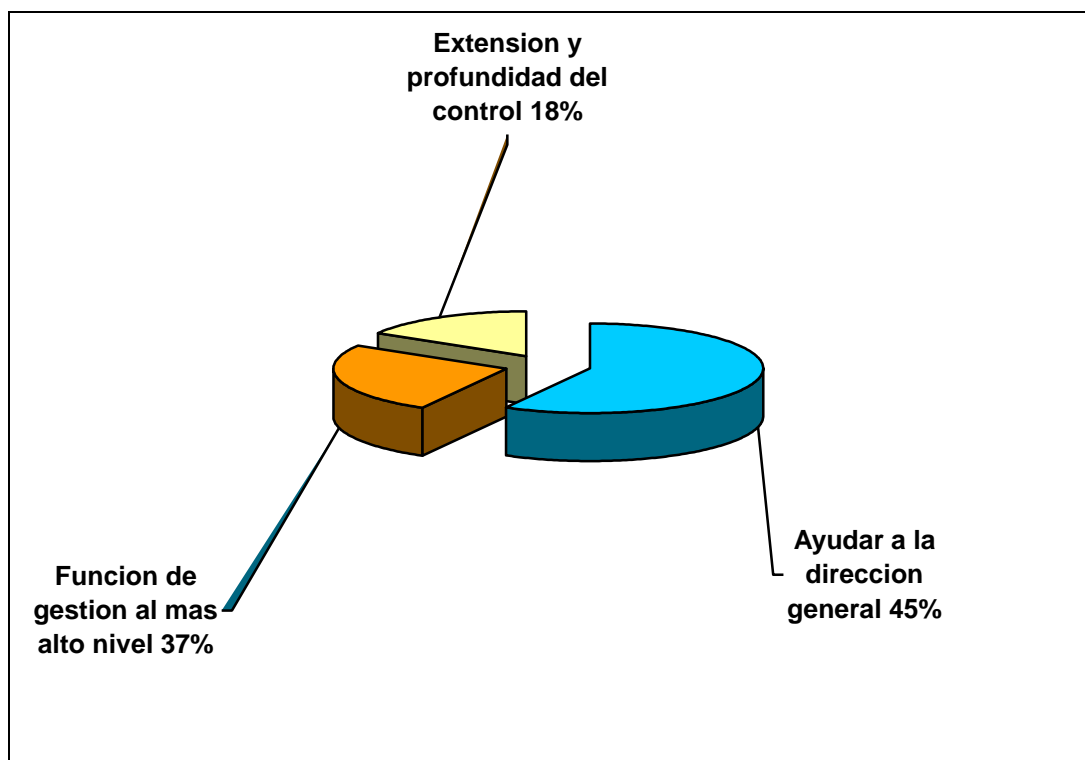
**OPINIÓN SOBRE EL OBJETIVO DE APLICACIÓN DEL CONTROL DE
GESTION**

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	%
-a) Ayudar a la dirección general	34	45.00
b) Función de gestión al más alto nivel	28	37.00
c) Extensión y profundidad del control.	13	18.00
TOTAL GENERAL	75	100

Fuente: Encuesta realizada a jefaturas de áreas y otros funcionarios, de la Empresa Royal.. S.A.

Gráfico N° 03

OPINIÓN SOBRE EL OBJETIVO DE APLICACIÓN DEL CONTROL DE GESTIÓN



Fuente: Encuesta realizada a jefes y funcionarios, de la Empresa Royal.S.A.

4.3.4 OPINION SOBRE LAS FORMAS DE CONTROL MAS UTILIZADAS

En torno a lo enunciado se preparó la pregunta, la misma que estuvo compuesta por tres (03) alternativas, cuya interrogante referida al enunciado es el siguiente:

¿Cuál considera Usted que son las formas de control mas utilizadas ?

Del análisis de la información que presenta la Tabla N° 04 encontramos que se entrevistaron a 75 personas de la empresa, los mismos que estuvieron compuestos por jefes y funcionarios.

En cuanto a la opinión sobre las formas de control más utilizadas se observó que 38 de estos refirieron que el control interno. Seguido por un grupo de 22 que consideran que es una labor de inspección; seguido después por 15 encuestados que precisaron que es una labor de comprobación posterior

En cuanto a lo que se puede observar en la parte gráfica, el 51% del personal encuestado confirman que es una labor de control interno; sin embargo el 29% considera que es una labor de inspección; y el 20% restante estima que es una labor de comprobación.

TABLA N° 04

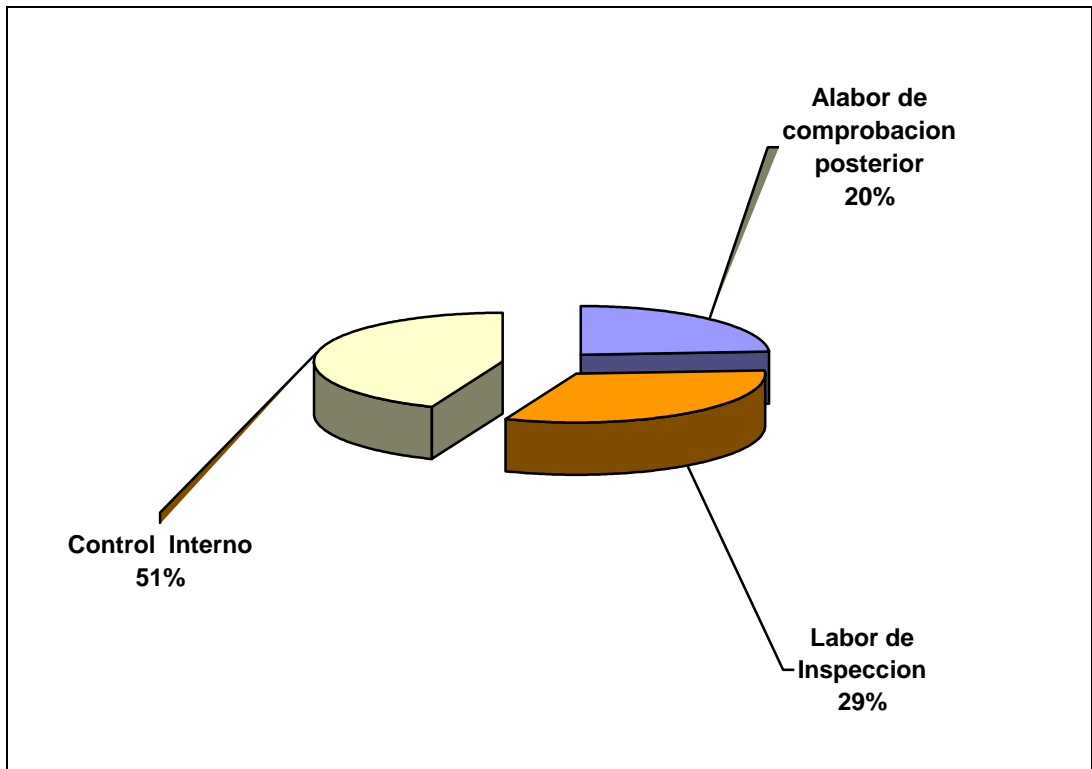
OPINION SOBRE LAS FORMAS DE CONTROL MAS UTILIZADAS

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	%
a) Control Interno	38	51.00
b) Labor de Inspección	22	29.00
c) Labor de comprobación posterior	15	20.00
TOTAL GENERAL	75	100

Fuente: Encuesta realizada a jefes y funcionarios, de la Empresa Royal..S.A.

Gráfico N° 04

OPINION SOBRE LAS FORMAS DE CONTROL MAS UTILIZADAS



Fuente: Encuesta realizada a jefes y funcionarios, de la Empresa Royal.S.A.

4.3.5. OPINION SOBRE LAS TECNICAS COMO EVIDENCIA SUFICIENTE PARA OBTENER INFORMACION

En relación al enunciado en referencia, se formuló la pregunta compuesta por tres (03) alternativas, cuyo enunciado es el siguiente:

¿Son las técnicas evidencia suficiente para obtener información?

Al analizar la información que presenta la Tabla N° 05 encontramos que se entrevistaron a 75 personas, los mismos que estuvieron compuestos por jefes y funcionarios de la empresa.

En cuanto a la opinión sobre las técnicas como evidencia suficiente para obtener información encontramos que 36 de éstos refirieron que es una información destinada a sustentar con pruebas,; seguido por 24 que consideran que son las pruebas auténticas de análisis; seguida por un grupo de 15 que estiman que son herramientas de investigación confiable.

Como se puede apreciar en la parte gráfica el 48% del personal encuestado confirma que las técnicas como evidencia suficiente es una información destinada a sustentar. Sin embargo el 32 %

considera que son pruebas auténticas de análisis, en cambio el 20 % restante opina que es una herramienta de investigación confiable.

Como se puede observar, luego de la interpretación los encuestados han coincidido que es una información destinada a sustentar no debemos dejar de lado la opinión de las que consideran que son pruebas auténticas de análisis..

TABLA Nº 05

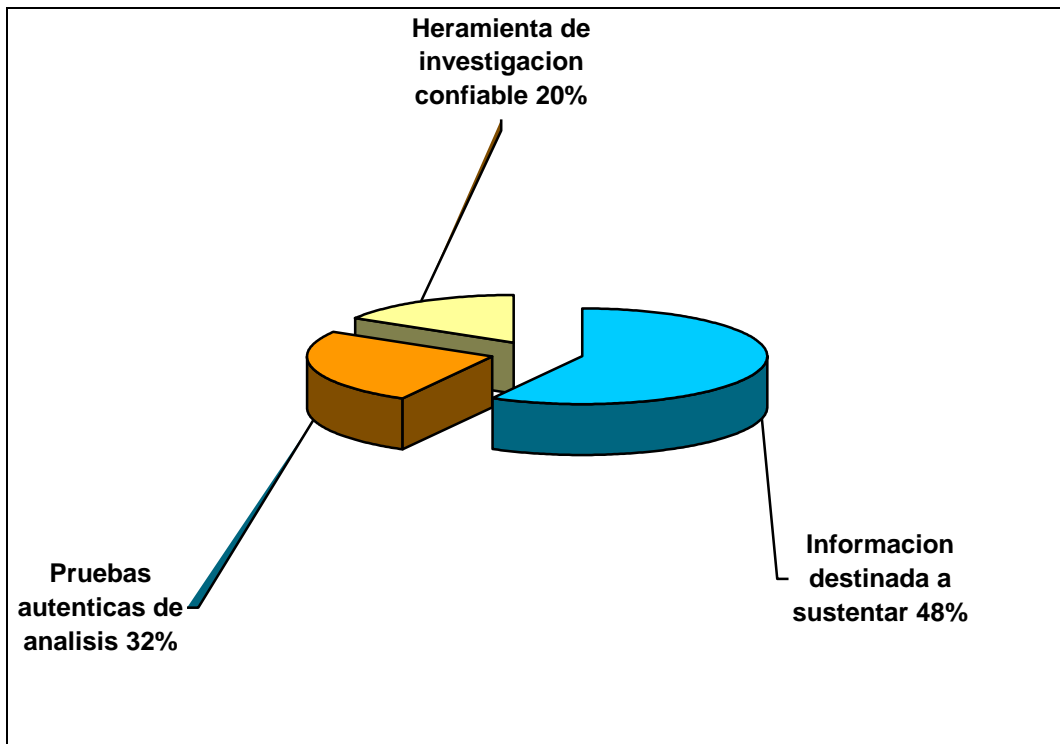
**OPINION SOBRE LAS TECNICAS COMO EVIDENCIA SUFICIENTE
PARA OBTENER INFORMACION**

ALTERNATIVAS	TOTAL PARCIAL	%
a) Información destinada a sustentar	36	48.00
b) Pruebas auténticas de análisis	24	32.00
c) Herramienta de investigación confiable	15	20.00
TOTAL GENERAL	75	100

Fuente: Encuesta realizada a jefes y funcionarios, de la Empresa Royal..
S.A

Gráfico N° 05

**OPINION SOBRE LAS TECNICAS COMO EVIDENCIA SUFICIENTE
PARA OBTENER INFORMACION**



Fuente: Encuesta realizada a jefes y funcionarios, de la Empresa Royal.. S.A.

4.4 CONTRASTACION Y VERIFICACIÓN DE LA HIPOTESIS

Al finalizar el desarrollo de los objetivos específicos, en el cual se exponen y analizan las variables en el contexto de la realidad, a fin de obtenerse las conclusiones que permitan verificar y contrastar la hipótesis propuesta, analizando, interpretando y comparando los resultados dentro de una relación netamente estructural entre los objetivos, hipótesis y conclusiones encontrándose una total relación, la cual expresa “Que la hipótesis presentada tiene un alto nivel de consistencia y veracidad”.

Índice de Relación

A	:	Total relación	(5)
B	:	Muy buena relación	(4)
C	:	Buena relación	(3)
D	:	Regular relación	(2)
E	:	Ninguna relación	(0)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Como resultado de esta investigación sobre “La auditoría operativa para incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo de la Empresa Royal.. S.A., se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Al realizar la auditoria operativa con frecuencia se observan áreas operativas deficientes en la organización, las cuales muchas veces son inevitables. Pero mostrando la razón defectuosa y poder así obtener efectos que beneficien a la empresa, no solo al presente sino también al futuro.
2. Una evaluación de la efectividad de los procedimientos y prácticas requiere de cierta revisión o estudio preliminar con el fin de conocer como funcionan dichos procedimientos y prácticas para formarse una idea con respecto a su efectividad y utilidad.
3. Basándose en dichas revisiones se ha identificado asuntos específicos como áreas problema o deficiencias que requieren

de más estudio, todo esto obviamente ha dado lugar a profundos reajustes en la organización de las actividades de la empresa en la planificación, formación de presupuesto, contabilidad y control.

4. Una aplicación más selectiva de los recursos se hace necesario, excepto para cualquier actividad o aspecto que debe ser examinado por un requisito legal, los requisitos deben ser normalmente dirigidos a aquellas actividades y aspectos que parecen ofrecer el más grande potencial para el mejoramiento constructivo.

RECOMENDACIONES

Como efecto de los resultados obtenidos y de las conclusiones planteadas se proponen a continuación las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda aplicar un criterio más integral para un buen manejo de las áreas operativas, pues relaciona la productividad de las operaciones o actividades, con un estándar de desempeño o con una medida o criterio de comparación., a efectos de superar posibles debilidades y optimizar la gestión. de la empresa.
2. De tal forma que una actividad, una operación, un proyecto, un programa o una gestión, según sea el grado de alcance que se le dé, será efectiva en la medida en que los propósitos, metas o resultados sean obtenidos, alcanzados o logrados. Es así que la eficacia es la esencia de la gerencia, pues su misión es conducir el ente hacia el logro de los objetivos, metas y resultados deseados.

La organización, debe, cumplir con unos objetivos; por principio no puede concebirse ningún ente que carezca de finalidades o propósitos, pues no tendría justificación su existencia.

3. Se recomienda que la alta dirección de la empresa considere a la auditoría operativa como una herramienta importante en la toma de las decisiones para mejorar la gestión y el buen uso de los recursos y optimizar los recursos financieros y presupuestales, a fin de cumplir con las metas y objetivos institucionales.

4. Se recomienda que la administración de la empresa considere de gran importancia a las recomendaciones resultantes de la auditoría ya que viene a corregir las debilidades existentes en la gestión de la empresa, realizando acciones viables de implementación de dichas recomendaciones en un tiempo oportuno y sancionándolos a los funcionarios responsables de las debilidades encontradas si las hubiera.

TABLA Nº 06

ANÁLISIS Y CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS				
HIPÓTESIS GENERAL	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	CONCLUSIONES	RELACIÓN CON Obj. Hip.
Si la auditoria operativa puede incrementar la rentabilidad , entonces será con fines constructivos y de apoyo de la Empresa Royal. S.A.	Demostrar que la auditoria operativa puede incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo de la Empresa Royal S.A.	a. Analizar si los objetivos establecidos en el control influyen en la auditoria operativa.	a. Obtener una visión completa del cumplimiento de normas políticas y procedimientos y de la utilización de los recursos asignados.	5
		b.- Determinar las estrategias que se utilizan en este tipo de examen y como se relaciona con la auditoria operativa.	b.- La aplicación del control interno nos permite obtener una visión completa del cumplimiento de normas, políticas y procedimientos establecidos para el cumplimiento de la organización social.	5
		c.- Seleccionar las técnicas que serían necesarias utilizar para la evaluación del control interno en una auditoria operativa.	c.- Con la aplicación del control interno identificamos los puntos claves para el cumplimiento de objetivos de la organización	5
		d. Indicar los procedimientos que podrían aplicarse en esta forma de control en una auditoria operativa	d.- Con un nuevo enfoque sobre el control interno se viabilizan las fases de desarrollo de los objetivos y políticas de la organización.	5
		e. Conocer si los criterios de evaluación del control interno influyen en una auditoria operativa en cuanto a su planificación.	e.- La aplicación del control interno influye en el orden de la gestión de la organización asegurando hasta donde sea práctico y posible la exactitud y confiabilidad.	5

BIBLIOGRAFÍA

1. **JORGE BARAJAS.** Palomo, Auditoria con Valor Agregado
2. **BRAVO CERVANTES,** Miguel H. Control Interno Lima, San Marcos,
3. **RUSENAS, RUBEN** Oscar, Manual de control interno Buenos Aires: Eds, Macchi,
4. **MENDIVIL ESCALANTE,** Victor Manuel Elementos de auditoria 5°Ed. México, D.F. Ecafsa,
5. **CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA,** Normas, Técnicas y Prácticas aplicables la Auditoria de Gestión. (Escuela Nacional de Control). Edición
6. **J.A.CASHIN, P.D.NEUWIRTH, J.F.LEVY.** Manual de Auditoria Tom I, Edición Nueva York- EE.UU.
8. **WALTER B. MEIGS,** Principios de Auditoria, Edición. México
9. **WHITTINGTON RAY, O. PANY, KURT.** Auditoria un enfoque integral, Santafé de Bogotá: Mc Graw-Hill,

10. **CAÑIBANO CALVO**, Leandro. Curso de auditoria contable
Madrid: Pirámide,
11. **MENDIVIL ESCALANTE**, Victor Manuel. Elementos de
auditoria 5°Ed.Mexico, D.F. Ecafsa,
12. **RONELL B. RAAUM**, Manual de Auditoría, Oficina General de
Contabilidad, EEUU (GAO). .
13. **R.K. MAUTZ**. Fundamentos de Auditoría Tom. I, Edición
Macchi S.A. Córdoba – Buenos Aires- Argentina.
14. **PATRICK J. BRENNAN**. Control Interno. Escuela Wharton,
Universidad de Pensilvania.

MATRIZ DE CONSISTENCIA
LA AUDITORIA OPERATIVA PARA INCREMENTAR LA RENTABILIDAD CON FINES CONSTRUCTIVOS
Y DE APOYO DE LA EMPRESA ROYAL S.A

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología
<p>1. Problema Principal ¿De que manera la auditoria operativa puede incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo de la Empresa Royal. S.A. ?</p> <p>2. Problema Secundario a. ¿Cómo los objetivos establecidos por la dirección influyen en la auditoria operativa?</p> <p>b. ¿En que medida las estrategias que se utilizan en este tipo de examen se relacionan con la auditoria operativa. ?</p> <p>c. ¿Qué técnicas serían necesarias utilizar para la evaluación del control interno en la auditoria operativa.</p> <p>d. ¿Que procedimientos podrían aplicarse en esta forma de control en la auditoria operativa?</p>	<p>1. Objetivo general Demostrar que la auditoria operativa puede incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo de la Empresa Royal. S.A.</p> <p>.2.Objetivos específicos a. Analizar si los objetivos establecidos en el control influyen en la auditoria operativa.</p> <p>b. Determinar las estrategias que se utilizan en este tipo de examen y como se relaciona con la auditoria operativa.</p> <p>c. Seleccionar las técnicas que serían necesarias utilizar para la evaluación del control interno en la auditoria operativa.</p> <p>d. Indicar los procedimientos que podrían aplicarse en esta forma de control en la auditoria operativa.</p>	<p>1. Hipótesis general Si la auditoria operativa puede incrementar la rentabilidad, entonces será con fines constructivos y de apoyo de la Empresa Royal. S.A.</p> <p>2. Hipótesis secundaria a. Si los objetivos establecidos en el control son claros, entonces propicia un mejoramiento en el proceso de la auditoria operativa, una integración para la efectividad y la calidad total. de la empresa.</p> <p>b. Si las estrategias utilizadas en una auditoria operativa son claras, entonces permiten que haya una relación entre las mismas y lograr los resultados satisfactorios.</p> <p>c. Si las técnicas que se utilizaron en la evaluación del control interno son adecuadas, entonces permitirá orientar a la ejecución de la auditoria operativa.</p> <p>d. Si los procedimientos se encuentran bien diseñados entonces servirán para ejercer un mejor control en la auditoria operativa.</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>X Auditoria Operativa</p> <p>Indicadores</p> <p>X1 Información X2 Objetivos X3 Evidencias X4 Sistemas X5 Procedimientos</p> <p>Variable Dependiente</p> <p>Y Rentabilidad</p> <p>Indicadores</p> <p>Y1 Utilidad Y2 Valores Y3 Documentos Y4 Bonos Y5 Acciones</p>	<p>1.Tipo de Investigación De acuerdo al propósito de la investigación naturaleza de los problemas y objetivos formulados en el trabajo, el presente estudio reúne las condiciones suficientes para calificarla como una investigación “Aplicada” en razón que para su desarrollo, en la parte teórica conceptual, se apoyará en conocimiento sobre auditoria operativa. y rentabilidad.</p> <p>2. Nivel de Investigación Será una investigación “Descriptiva” en su primer momento luego “Explicativa” y finalmente “correlacionada” de acuerdo a la finalidad de la misma.</p> <p>3. Método de Investigación En la presente investigación se empleará el método descriptivo, el mismo que se complementará con el análisis, estadístico, deductivo, inductivo entre otros.</p>

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores	Metodología
<p>e. ¿ En que medida la evaluación del control interno influye en la auditoria operativa en cuanto a su planificación ?</p>	<p>e. Conocer si los criterios de evaluación del control interno influyen en la auditoria operativa en cuanto a su planificación.</p>	<p>e.Si los criterios para la evaluación del control interno están bien aplicados entonces influirán en la auditoria operativa en cuanto a su planificación.</p>		<p>Diseño de la Investigación</p> <p>El presente estudio, dada la naturaleza de las variables materia de la investigación, responde al de una investigación por objetivos.</p> <p>5. Población</p> <p>La población está conformada por los funcionarios, jefes de áreas y personal de la Empresa Royal. S.A.</p> <p>6. Muestra</p> <p>De la población anteriormente señalada utilizando criterios personales se trabajó con 75 personas de la empresa, los mismos que están conformados por funcionarios, jefes de áreas y personal de la empresa.</p>

ENCUESTA**INSTRUCCIONES**

La presente técnica tiene como finalidad recabar información relacionada con la investigación. La auditoría operativa para incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo de la Empresa Royal.S.A..En las preguntas que a continuación se presentan, sírvase elegir una alternativa, marcando para tal fin con un aspa (x). Esta técnica es, anónima y se le agradece su colaboración.

1. ¿Cómo califica la eficacia y eficiencia en la auditoria operativa?

- a). Alcanzar los objetivos propuestos ()
- b). Fijar las metas programadas ()
- c). Obtener los resultados deseados ()

2 ¿Cree usted que la auditoria operativa debe ser planeada para llegar al objetivo ?

- a). Satisfacer necesidades del cliente ()
- b). Establecer todas las políticas ()
- c). Definir el campo de acción ()
- d). Conocer el grado de amplitud del trabajo ()

3. ¿Cuál es el objetivo de la auditoria operativa de aplicar el control interno?

- a). Para ayudar a la dirección general ()
- b). Función de gestión al más alto nivel ()
- c) Extensión y profundidad la labor del control ()

4. ¿Cuál considera usted que son las formas del control mas utilizados?

- a) Control Interno ()
- b) Labor de inspección ()
- c) Labor de comprobación posterior ()

5. ¿Son las técnicas evidencia suficiente para obtener información?

- a). Información destinada a sustentar ()
- b). Pruebas auténticas de análisis ()
- c) Herramienta de investigación confiable ()