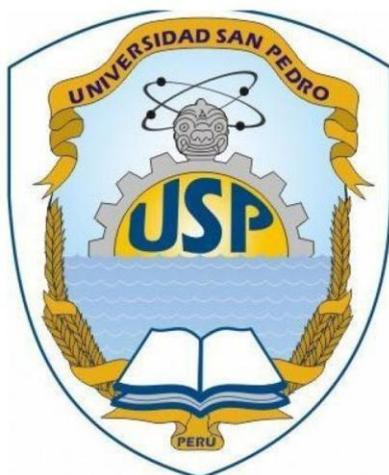


UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



La auditoría operativa en la gestión de la Corporación Lindley

S.A. Inca Kola, Huaura, 2017

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL
DE CONTADOR PÚBLICO

Autor:

Gamarra Canales, Paola Licceth

Asesor:

Ocaña Díaz, Marco Hernán

Huacho – Perú

2018

DEDICATORIA

Para Novak que desde el cielo me impulsa a seguir adelante; a mis padres y Hermanos que con su ejemplo inculcaron valores que guían mi vida personal y profesional.

AGRADECIMIENTO

A los docentes de la escuela de contabilidad por su apoyo, enseñanza y orientación, para culminar exitosamente con este trabajo de investigación.

Palabras Claves:

Auditoría operativa

Tema	La auditoría operativa en la gestión de la Corporación Lindley S.A. "Inca Kola", Huaura, 2017.
Especialidad	Contabilidad

Keywords:

Operational audit

Text	The operational audit in the management of the corporation Lindley S.A. "Inca Kola", Huaura, 2017.
Specialty	Accounting

Líneas de Investigación

53. Ciencias Económicas

53.99. Organización y Dirección de empresas

53.11.02

Gestión Financiera

La Auditoría Operativa en la Gestión de la Corporación Lindley

S.A. "Inca Kola", Huaura, 2017.

The operational audit in the management of the corporation Lindley

S.A. "Inca Kola", Huaura, 2017.

RESUMEN

El trabajo de investigación desarrollado está referido al estudio de los efectos que puede tener la aplicación efectiva y oportuna de una auditoría operativa con la finalidad de optimizar y mejorar los resultados de gestión en la Corporación Lindley S.A.

Esta institución es el principal proveedor de gaseosas en el país y parte del extranjero, fue objeto de cuestionamientos sobre su gestión, manejo y resultados por lo que consideramos importante revisar y analizar las cuentas operativas y financieras de esta institución que permitirán esclarecer temas o dudas sobre su manejo y mejorar los resultados de gestión.

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo: Identificar los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la Corporación Lindley S.A. Asimismo, la investigación fue de tipo aplicada y su nivel fue descriptiva, pues se analizó la información teórica.

Finalmente, se pudo concluir que efectivamente la auditoría operativa tiene incidencia en la gestión de la Corporación Lindley S.A

ABSTRACT

The research work carried out is related to the study of the effects that the timely effective application of an operational audit can have in order to optimize and improve the management results in the Lindley Corporation S.A.

This institution is the main supplier of soft drinks in the country and part of the other countries, was questioned about its management, management and results. For that we consider important to review and analyze the operational and financial accounts of this institution, which will clarify issues or doubts about its management and improve the results of its management.

This research work aimed to: identify the effects of the operational audit in the improvement of the management of the corporation Lindley S.A. Likewise, the research was of the applied type and its level was descriptive, since the theoretical information was analyzed.

Finally, it could be concluded that the operational audit effectively affects the management of Lindley S.A.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTO	ii
PALABRA CLAVE	iii
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE GENERAL	vii
INTRODUCCION	1

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Situación Problemática	3
1.2. Objetivos	4
1.2.1 Objetivo General	4
1.2.2 Objetivo Específico	4

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

AUDITORIA OPERATIVA Y GESTION EMPRESARIAL

2.1. DEFINICIÓN DE AUDITORIA

2.1.1. Característica de la Auditoría	5
2.1.2. Tipos de Auditoría	6

2.2. AUDITORÍA OPERATIVA

2.2.1. Definición de auditoría operativa	7
2.2.2. Orígenes de la auditoría operativa	9
2.2.3. Objetivos de la auditoria operativa	11
2.2.4. Características de la auditoría operativa	12
2.2.5. Fases de la auditoría operativa	12
2.2.6. Plan de la auditoría operativa	16

2.3. GESTION EMPRESARIAL

2.3.1. Concepto	20
2.3.2. Características de la gestión empresarial	27
2.3.3. Técnicas de la gestión empresarial	28

2.3.4. Funciones de la gestión empresarial	30
2.3.5. Finalidades de la gestión empresarial	31
2.3.6. Herramientas de gestión	31

CAPÍTULO III

PLAN DE MEJORA, RESULTADOS y CONCLUSIONES

3.1. Plan de Mejora	33
3.2. Resultados.....	35
3.3. Conclusiones.....	36

BIBLIOGRAFIA	37
---------------------------	-----------

INTRODUCCIÓN

Inca Kola, es una de las marcas más populares de la Corporación Lindley S.A., cuyos inicios ha sido gracias al esfuerzo, dedicación y visión de sus fundadores José R. Lindley y Martha Stoppanie de Lindley.

En 1910 José R. Lindley inicia la fabricación de gaseosas en la zona baja del río Rímac. En 1918 adquiere la primera máquina semiautomática, permitiéndole aumentar el promedio de producción de una unidad por minuto a quince. En 1934 José R. Lindley hijo logra desarrollar un agua gaseosa amarilla de sabor frutal. En 1935 es la primera aparición de Inca Kola en el mercado en botella verde y transparente. En 1941 Inca Kola empieza a expandirse a provincias mediante un sistema de franquicias, se adquiere la primera máquina que embotella 36 botellas por minuto y el embotellado de gaseosas pasa de un sistema manual a uno automático. En 1948 se lanza al mercado botella de Inca Kola con isotipo en alto relieve. En 1960 sus comerciales son transmitidos en vivo.

En 1996 es su consolidación y notoriedad en el mundo, siendo así que su caso se estudia en Harvard.

En el 2004, la alianza estratégica entre Corporación Lindley y The Coca-Cola Company (TCCC), se afianza a través de la compra de Embotelladora Latinoamericana S.A.-Elsa, compañía que producía y distribuía todos los productos de la marca Coca-Cola, y también algunas propias, en el norte, centro y sur del país. Con este hecho Corporación Lindley se convierte en el embotellador oficial de TCCC en el Perú.

Como tal la Corporación Lindley S.A., su desarrollo no se limitó únicamente a posicionarse fuera del país, sino por el contrario buscó su fortalecimiento interno a través de su estructura organizacional, como también del mejoramiento tecnológico

Continuo, lo cual le ha permitido avanzar en su desarrollo, manteniendo su calidad, permitiéndole posesionarse de diferentes mercados y competir con otras organizaciones de presencia regional y mundial.

En el año 2012 se observaron deficiencias en los sistemas de control interno, las operaciones contables, financieras y los procedimientos empresariales no estaban dando los resultados que la alta gerencia quería obtener, por lo que no se estaba llegando a la utilidad esperada, La auditoría Operativa y la Gestión Empresarial están encaminadas a determinar cuáles son las decisiones y destrezas empresariales, establecer si existe el nivel de coherencia con la estructura y sistemas empleados, la evaluación del proceso administrativo en esta empresa, así como también identificando y definiendo metas y objetivos, desde luego complementado con todo lo relacionado sobre las políticas y estrategias que se maneja en esta organización.

El presente trabajo de investigación por la finalidad del estudio fue de tipo Teórico, descriptivo. En el Primer Capítulo se realizó la Descripción de la Situación Problemática, asimismo se estableció como Objetivo General determinar los efectos que genera el empleo de la Auditoria Operativa en la Gestión de la Corporación Lindley S.A. Embotelladora de Bebidas “Inca Kola”. En el Capítulo II, se fundamentó el Marco Teórico que sustenta nuestras Variables de Investigación Auditoria Operativa y Gestión Empresarial. En el Tercer Capítulo se muestran los Resultados de la Investigación a través de la Propuesta del Plan de Mejora y las Conclusiones; el estudio ha contribuido a ejercitar el control en el ámbito administrativo y de gestión de esta corporación como es “Inca Kola”; también se sugiere que si se utilizan este tipo de auditoria y se siguen las normas establecidas, los recursos resultaran más eficaces, además de este modo, se alcanzarán los objetivos para maximizar los resultados y fortalecer el desarrollo de la corporación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

Corporación Lindley S.A Embotelladora de bebidas Inca Kola a nivel interno puso en práctica sistemas de control interno, ya que no se estaban: Evaluando adecuadamente las operaciones contables - financieras y no se mejoraba el nivel de las decisiones con capacidad y destrezas empresariales, La evaluación de las políticas y procedimientos empresariales no lograron una evaluación oportuna del proceso administrativo a nivel de esta corporación, La evaluación de los niveles de autoridad no permite proponer adecuadas políticas y estrategias empresariales, La evaluación de la calidad administrativa no permite identificar y definir las metas y objetivos en la corporación.

Sin embargo como una forma de conocer cómo se encuentra el accionar de la organización, hace varios años viene implementando sistemas de control hacia las diversas áreas que tiene o dispone, para lo cual viene empleando la auditoria operativa, mediante la cual, lleva a cabo la evaluación de las operaciones contables y financieras, sobre las políticas y procedimientos empresariales; complementado también con la evaluación de los niveles de autoridad, sobre la calidad administrativa y desde luego lleva a cabo una evaluación de la eficacia de los métodos empleados, dándole resultado favorable para la administración de esta organización.

Si Corporación Lindley S.A Embotelladora de bebidas Inca Kola no toma las medidas necesarias y persiste el problema en el área administrativa, la corporación tendrá una pérdida millonaria en sus utilidades entre los años 2014 o 2015.

Es necesario que con el fin de mantener los niveles de eficiencia y eficacia en la Corporación, deben implementarse acciones de control que verifiquen el cumplimiento de las normas, procedimientos y otras disposiciones internas, destinadas a lograr la competitividad y el posicionamiento de la organización

1.2. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1. Objetivo General

Determinar los efectos que genera el empleo de la Auditoria Operativa en la gestión de la Corporación Lindley S.A. Embotelladora de Bebidas “Inca Kola” Sede Huaura - Lima.

1.2.2. Objetivos Específicos

- a. Establecer sí la evaluación de las operaciones contables y financieras mejoran el nivel de las decisiones con capacidad y destrezas empresariales en esta Corporación.
- b. Conocer como la evaluación de las políticas y procedimientos empresariales logra una evaluación oportuna del proceso administrativo a nivel de esta corporación.
- c. Establecer como la evaluación de los niveles de autoridad permite proponer adecuadas políticas y estrategias empresariales.

- d. Establecer como la evaluación de la calidad administrativa, permite identificar y definir las metas y objetivos a nivel de esta corporación.
- e. Analizar sí la evaluación de la eficacia de los métodos empleados, incide mejorando el nivel de coherencia con la estructura y sistemas empleados.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACION TEORICA

AUDITORIA OPERATIVA Y GESTION EMPRESARIAL

2.1. LA AUDITORIA:

La auditoría se define como La actividad consistente en la revisión y verificación de las cuentas anuales, así como de otros estados financieros o documentos contables, elaborados con arreglo al marco normativo de información financiera que resulte de aplicación, siempre que aquélla tenga por objeto la emisión de un informe sobre la fiabilidad de dichos documentos que puede tener efectos frente a terceros. El Reglamento puntualiza que será realizada por persona cualificada e independiente, utilizando técnicas de revisión y verificación idóneas. - (Artículo 1.2, La Ley de Auditoría de Cuentas. LAC).

2.1.1. CARACTERISTICAS DE LA AUDITORIA

- Es objetiva: significa que el examen es imparcial, sin presiones ni halagos, con una actitud mental independiente, sin influencias personales ni políticas. En todo momento debe prevalecer el juicio del auditor, que estará sustentado por su capacidad profesional y conocimiento pleno de los hechos que refleja en su informe.
- Es Sistemática y profesional: La auditoría debe ser cuidadosamente planeada y llevada a cabo por Contadores Públicos y otros profesionales conocedores del ramo que cuentan con la capacidad

técnica y profesional requerida, los cuales se atienen a las normas de auditoría establecidas, a los principios de Contabilidad generalmente aceptados y al código de Ética Profesional del Contador Público.

El desarrollo de la auditoría se lleva a cabo cumpliendo en forma estricta los pasos que contienen las fases del proceso de la auditoría: Planeación, Ejecución e Informe.

- Finaliza con la elaboración de un informe escrito (dictamen) que contiene los resultados del examen practicado, el cual debe conocer de previo la persona auditada, para que tenga a bien hacer las correspondientes observaciones del mismo; además el informe contiene las conclusiones y debilidades tendientes a la mejora de las debilidades encontradas. (<http://www.mailxmail.com>)

2.1.2. TIPOS DE AUDITORIAS

Dependiendo de lo que se busque examinar y la forma en que se realiza podemos encontrar diferentes tipos de auditoría entre los que podemos encontrar:

- **Auditoria externa:**

Es la más conocida popularmente y consiste en el análisis de las cuentas del balance anual de una empresa a través de un profesional auditor externo por requerimiento legal. Tiene efecto de inscripción en el Registro Mercantil. (www.emprendepyme.net)

- **Auditoria Interna:**

Se lleva a cabo por los propios empleados del negocio, para investigar la validez de los métodos de operaciones y su coherencia con respecto a la política general de la empresa. Para ello se evalúan ciertos detalles que intervienen en los procesos y mecanismos internos. Es una herramienta clave para el control interno y una vez finalizado el análisis emitirá un informe a la dirección o a órganos superiores del equipo, para evaluar posibles soluciones en referencia a los problemas encontrados.
(www.emprendepyme.net)

2.2. AUDITORIA OPERATIVA

2.2.1. DEFINICION DE LA AUDITORIA OPERATIVA

Al consultar la bibliografía de diferentes autores sobre el tema de Auditoría Operativa, encontraremos que existen diferentes puntos de vista pero podemos decir que en la actualidad el rol de la Auditoría Operativa gira en torno a la medición administrativa por lo que el control debe centrar su accionar en la evaluación de los resultados, es un tema que está siendo aplicado cada día con mayor énfasis, con la finalidad de medir los resultados de una gestión empresarial.

“La Auditoría Operativa es 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”. (Cano, 2007, p.81).

“La Auditoría Operativa es el examen profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa, proyecto o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos y el control gerencial, para facilitar la toma de decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar las responsabilidades ante el público.” (Álvarez, 2005, p.106).

La auditoría operativa por su enfoque, involucra una revisión sistemática de las actividades de una entidad con relación al cumplimiento de objetivos y metas (efectividad) y respeto a la correcta utilización de los recursos (eficiencia y economía).

“La Auditoría Operativa es la evaluación exhaustiva y constructiva de la organización, objetivos, planes, medios de operación, información disponible y utilización de los recursos humanos y físicos de una empresa o sector de la misma” (Zino, 2004, p.123).

Luego dicho autor agrega que por tanto, está claro que la auditoría puede ser muy abarcadora y englobar todos los temas, o centrarse selectivamente en algunos de ellos. A fin de realizar la auditoría, el auditor debe:

- Decidir qué es lo que va a examinar.
- Decidir primordialmente de qué forma llevará a cabo la auditoría, elaborando un plan general preliminar de la misma.
- Seleccionar el personal que participará.

- Empezar una investigación previa, lo que supone fundamentalmente recopilar información general sobre el departamento de recursos humanos, la organización y los problemas concretos en los que se considere habrá que profundizar.
- Ultime el plan de auditoría, refinando las herramientas, medidas y elaborando un calendario claro de su realización. Recabar la información.

Es el examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro.”- (Puyol, 2007, pg.7)

“La auditoría operativa consiste en determinar si el control interno existente en una sociedad es el mejor que se puede conseguir para garantizar que las diferentes transacciones se están realizando de la forma más ventajosa posible. Se trata de analizar no la operación contable, sino todos los procedimientos relacionados con esa operación.” – (Grupo Cultural, 2005, p.16)

Auditar consiste en escuchar. El concepto moderno del término es más amplio, además de oír, implica la necesidad de investigar y buscar causas y efectos. La auditoría interna tuvo su origen en la auditoría externa; sin embargo, en la actualidad se ha convertido en especialidad de profesiones, como las de Ciencias Administrativas y Ciencias Contables. (Ortiz, 2002, p. 45)

La Auditoría es el examen objetivo y sistemático de las operaciones financieras y administrativas, realizado por profesionales con posterioridad a su ejecución, con la finalidad de evaluarlas, verificar y elaborar un informe que contenga observaciones, conclusiones, recomendaciones y el correspondiente dictamen.

2.2.2. ORIGENES DE LA AUDITORIA OPERATIVA

La auditoría operativa nace ante una necesidad de los responsables de una organización (accionistas), de darle un valor complementario a los informes tradicionales (examen a los Estados Financieros).

Esta necesidad surge aproximadamente hace 30 años, debido a que la auditoría operativa permite asimilar un rápido conocimiento de la complejidad de las diferentes operaciones de la empresa y por ende incrementar la atención permanente que se debe tener de la organización (Empresa en marcha).

Hoy en día las empresas, se ven fortalecidas con los nuevos conceptos de la calidad total, excelencia gerencial, sistema de información (Comunicación), etc. Cuyos enfoques están orientados a optimizar la gestión empresarial de una manera cualitativa y censurable y de esta manera permitir a los consumidores, clientes y usuarios satisfacer sus necesidades, además de cumplir sus objetivos y metas (Establecidos en sus planes estratégicos y planes operativos)

La Declaración de 1957 orientó este concepto hacia una auditoría más amplia exponiendo. “La auditoría interna es una actividad de valoración

independiente dentro de una organización para la revisión de las actividades contables financieras, así como otras operaciones”.

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

En el Perú, la agenda administrativa tiene como grandes lineamientos orientadores los siguientes conceptos: planear objetivos específicos, reducir costos operativos, buscar resultados, modernizar su infraestructura, asimilar la innovación y capacitar a sus empleados.

El papel del Profesional de Ciencias Contables ante la Auditoría Operativa cumple con un plan de acción que son los siguientes:

- El primero, definir claramente cuál es nuestro verdadero rol con la gerencia, hoy más que nunca el empresario está dispuesto a trabajar con nosotros en la medida en que mostremos esa competencia, seamos honestos en reconocer que el empresario mide nuestra competencia por resultados.
- El segundo, desarrollar más y mejor competencia como parte de la premisa original que el profesional debe seguir a fin de demostrar si se encuentra realmente capacitado para poder ejecutar trabajos de este tipo. Para ello es necesario establecer programas de entrenamiento que permitan contribuir al desarrollo de auditores capaces de cumplir con eficiencia sus altas responsabilidades y a mantener su competencia profesional.

- El tercero y fundamental, obtener resultados concretos y desarrollar cordiales relaciones con nuestros usuarios, esto hace necesario que el profesional de ciencias contables esté continuamente entrenándose a fin de poder capacitarse para dar un servicio de calidad superior. (<https://es.slideshare.net>).

2.2.3. OBJETIVOS DE LA AUDITORIA OPERATIVA

- Determinar la efectividad del control interno en la administración de los Recursos (Humanos, materiales y financieros).
- Identificar las áreas críticas en la organización y funciones de la empresa u organización, que permita formular conclusiones y recomendaciones.
- Evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas previstas (planes estratégicos y operativos).
- Determinar la efectividad, eficiencia y economía de las operaciones financieras y procesos administrativos. (es.slideshare.net).

2.2.4. CARACTERISTICA DE LA AUDITORIA OPERATIVA

- Ayuda a la administración superior a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a reformular los objetivos y políticas de la organización.
- Ayuda a tener una visión de largo plazo a quienes toman la decisión, así ellos pueden planificar mejor.

- De acuerdo a las circunstancias puede practicarse la auditoría operativa en forma parcial, considerando una o más áreas específicas periódica y rotativamente.
- La Auditoría Operativa debe ser hecha por un grupo multidisciplinario, donde cada profesional se debe incorporar en la medida que se necesiten sus conocimientos. El Auditor Operativo, debe basar su preparación en administración general, teoría de la organización, auditoría, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción, política y estrategia de empresas entre otras más no debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.
www.youtube.com.

-

2.2.5. FASES DE LA AUDITORIA OPERATIVA

Para una mejor comprensión de la auditoría operativa que se practica en los órganos internos, y la Contraloría, integrantes del Sistema Nacional de Control en mérito al Manual de Auditoría aprobado por la Contraloría General, establece los derechos y obligaciones del auditado durante las tres fases clásicas por las que discurre una auditoría de gestión que son los siguientes:

- ETAPA DE PLANIFICACION:

Comprende la determinación de los objetivos y la definición del alcance; el tiempo que se requiere, así como la identificación de las áreas más importantes y los problemas más potenciales, a fin de

aplicar los criterios, procedimientos y recursos que se consideren necesarios para garantizar que el examen cubra las actividades más importantes de la entidad.

El planeamiento debe garantizar que el resultado de la Auditoría cumpla sus expectativas y tenga efectos productivos.

Los derechos y obligaciones del auditado durante el planeamiento una vez aprobado el encargo correspondiente a la Comisión de Auditoría precedida de una carta de presentación dirigida al titular de la entidad bajo examen, debe presentarse para iniciar sus actividades, considerando los siguientes aspectos:

- Motivo del examen.
- Alcance y tipo del examen a efectuar
- Nombres del equipo encargado del examen (Supervisor y Auditor encargado)

La fase de planeamiento de auditoría comprende el desarrollo de una estrategia global para entender la entidad y las actividades que lleva a cabo y la conducción del examen, al igual que el establecimiento de un enfoque apropiado sobre la naturaleza, oportunidad y alcance de los procedimientos de Auditoría a aplicar, de modo de permitir al equipo identificar las áreas más importantes y los problemas potenciales de la entidad.

La naturaleza y alcance del planeamiento pueden variar de acuerdo al tamaño en la entidad, el volumen de sus operaciones y la experiencia del equipo en relación a la entidad.

La entidad auditada participará en el planeamiento proporcionando a la comisión toda la documentación que le sea requerida, previa solicitud de ésta al coordinador designado. Asimismo facilitará los servicios de fotocopiado, cuyas órdenes deberán estar firmadas por el auditor encargado.

La entidad facilitará el acceso de la comisión a los registros e informes, proporcionando la información adicional que le sea requerida. El acceso a la información contenida en el sistema de cómputo será coordinado y proporcionado vía copias (diskette) o listados.

Tratándose de una Auditoría de Operativa, al final de la fase de planeamiento, la comisión de Auditoría solicitará llevar a cabo una reunión para comunicar las áreas específicas seleccionadas para revisión en profundidad y discutir los criterios que serán utilizados en las evaluaciones a efectuar durante la fase de ejecución. (Puyol, 2007, pg.11).

- ETAPA DE EJECUCION:

La Fase de Ejecución está centrada básicamente a la obtención de evidencia suficiente, competente y pertinente sobre los asuntos más importantes aprobados en el Plan de Auditoría, especialmente al desarrollo de los hallazgos que incluye la recopilación de información específica sobre actividades u operaciones que han sido analizadas y evaluadas generando conclusiones y observaciones sobre deficiencias

o desviaciones detectadas las mismas que deberán estar acompañadas de recomendaciones.

Durante la fase ejecución, la comisión auditora profundizará sus pruebas en las áreas o transacciones seleccionadas en la fase planeamiento. La entidad bajo examen deberá continuar facilitando la documentación, informes, registros y explicaciones orales y escritas que le sean solicitadas.

Durante esta fase la entidad bajo examen recibirá las comunicaciones escritas mediante las cuales la comisión auditora trasmite los Hallazgos de Auditoría a las personas comprendidas en los mismos para que, en el plazo fijado presenten sus aclaraciones o comentarios sustentados para su evaluación. (Puyol, 2007, pg.11).

- **ETAPA DE INFORME:**

Es el producto final del Trabajo de Auditoría en el cual se presenta las observaciones, las conclusiones y las recomendaciones, contiene en forma clara y concisa las debilidades más importantes que han sido detectadas mediante las evidencias obtenidas.

Los derechos y obligaciones del auditado durante la recepción del informe final, deberá cautelar que las partes correspondientes de los mismos se distribuyan a los funcionarios comprendidos en las observaciones, para la formulación de los descargos si hubiera lugar, así como la implementación de las recomendaciones formuladas.

La Auditoría Operativa puede ser efectuada por organismos superiores de control, auditores internos de entidades públicas y firmas privadas de contadores públicos contratadas, el término “Auditoría Operativa” es sinónimo de los términos Auditoría “Gerencial”, “Administrativa”, “de Rendimiento”, “de Programas”, “de Eficiencia”, “de Gestión” y otros afines. Se considera que el término “Auditoría Operativa” es el más descriptivo y debe ser empleado uniformemente por los auditores profesionales para evitar confundir a quienes no están especializados en este campo con una diversidad de términos similares. (Puyol, 2007, pg.11).

2.2.6. PLAN PARA LA AUDITORIA OPERATIVA

a. Enfoque

Existen dos enfoques básicos de auditoría operativa: Organización, y Funcional.

Con el enfoque de organización, los auditores se ocupan de la administración de un departamento u otra unidad de mando. Examinan, además de las funciones o actividades dentro de una organización, la administración de la misma. Consideran su sistema, su personal, sus métodos de información, sus métodos de evaluación del personal, sus presupuestos y el lugar que ocupa en el plan general de la empresa. Pueden realizar también una descripción microcósmica de la estructura de la empresa, y estudiar su forma desde numerosos ángulos.

Los auditores tenderán a gravitar hacia los problemas de administración y podrán proporcionar asistencia al director del departamento sobre la administración de éste. Aun cuando no deben olvidar la forma en que el producto de la organización se utiliza en otras unidades de la empresa, su interés principal se encamina hacia la administración de una unidad única de ésta.

En el enfoque funcional, los auditores se ocupan del seguimiento de una o de varias actividades desde su principio hasta su conclusión.

Referencia toda las funciones a través de las unidades aplicadas en ellas, y están menos pendientes de las actividades de administración general dentro de las unidades que de su efecto en las funciones que revisan. Donde la función sea suficientemente significativa, podrá ser de gran ayuda para la dirección general una visión amplia, ya que está pocas veces puede hacer un seguimiento de ella a través de la masa organizativa, mientras que el auditor normalmente sí puede.

Este enfoque tiene mucho más que ofrecer. Una auditoría de organización puede ser de gran ayuda para la dirección del departamento, si el auditor tiene firmemente dominados los controles de dirección y administración. En los departamentos eficaces, obviamente puede ser escaso el grado de asistencia necesario.

b. Método

La auditoría de cualquier operación, ya sea de organización o funcional, implica cuatro características distintas:

- ***Familiarización:***

Para empezar, los auditores deben conocer cuáles son los objetivos de la actividad, cómo van a lograrse y cómo se determinarán los resultados.

Esto se logra por muchos caminos. Los auditores comentarán la actividad con el personal que la conoce. Se ocuparán de saber cómo determina la dirección si se está funcionando correctamente, como se informa de los resultados; cómo evalúa a sus empleados y qué tiene esta actividad en las restantes. Efectuarán pruebas de auditoría en el departamento o seguirán la se ha hecho, para cumplir con los objetivos de la empresa. Los auditores no pueden completar su encargo de evaluar los controles a menos que conozcan lo que está siendo controlado.

- ***Verificación:***

Mediante la realización de pruebas sobre las transacciones, igual que en las auditorías financieras, los auditores pueden determinar el grado real de acuerdo entre los controles, las actividades y las descripciones escritas y orales que la dirección les ha transmitido.

La verificación requiere que los auditores examinen en detalle una muestra selecta de transacciones, seleccionada preferiblemente mediante muestreo estadístico. El tamaño de ésta

dependerá de su propio criterio basado en el grado de confianza que sea necesario para que represente razonablemente la población desde la cual se seleccionó.

- ***Evaluación y recomendación:***

Para los auditores con experiencia, la evaluación comienza al inicio de su revisión, y continúa durante el conocimiento y manejo de la información necesaria. Frecuentemente, una primera impresión de la actividad indicada al auditor si ésta está bien controlada o si, por el contrario, algo va mal. A través de la verificación esto puede confirmarse, o las pruebas pueden revelar condiciones no detectadas durante el estudio inicial. La evaluación final, o la confirmación de la impresión inicial, no se tienen hasta los resultados de tales pruebas.

Las recomendaciones deben hacerse solamente cuando el auditor está totalmente seguro de que se comprende la actividad, que la evaluación contiene la verdadera medida de la misma y que las recomendaciones toman en cuenta todos los factores que afectan a la operación.

Naturalmente, existirán ocasiones en que los auditores se encontrarán en una situación fuera del alcance de su experiencia o entrenamiento (cuando no estén en posición para hacer sugerencias prácticas que corrijan la aparente deficiencia).

Entonces deben presentar sus hallazgos a la gerencia general, especificando que todos los hechos se han presentado adecuadamente y dejando que sea ella quien determine la acción correctora que debe tomarse.

- ***Informar de los resultados a la dirección:***

El informe no debe reservarse para la conclusión del examen, por el contrario debe proporcionar la mayor información posible. Los auditores proporcionan un mejor servicio a la gerencia y mantienen mejores relaciones con la dirección departamental cuando comentan los hechos que han encontrado.

Los asuntos menos importantes usualmente pueden aclararse a medida que la auditoría va progresando, y no es necesario incluirlos en el informe final. Será suficiente hacer una referencia a los mismos en los papeles de trabajo, mencionando cómo se corrigieron. Generalmente los asuntos de mayor importancia deben comentarse con los niveles más bajos de la dirección con capacidad para ejecutar acciones correctoras. Cualquier informe formal que le muestre a la gerencia que todas las deficiencias se corrigieron antes de que se emitiese, encontrarán una aceptación amistosa tanto por parte de la dirección general como del auditor.

<https://es.scribd.com>).

2.3. GESTIÓN EMPRESARIAL

2.3.1. CONCEPTO

La gestión empresarial es aquella actividad empresarial que a través de diferentes individuos especializados se buscara mejorar la productividad y la competitividad de una empresa o de un negocio.

Es decir, la finalidad de la gestión empresarial es que la empresa o compañía en cuestión sea viable económicamente.

Asimismo la información recopilada de textos relacionados con este tema, como el de **RUBIO DOMINGUEZ, Pedro** (2006):

La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, para poder lograr resultados.

La gestión, se relaciona estrechamente con la naturaleza cambiante del entorno de las empresas, sobre todo, los cambios tecnológicos.

La gestión, debe estar al tanto de los cambios que se puedan producir en la empresa, utilizando todos los elementos para responder a dichos cambios, en beneficio de sus clientes y de la sociedad en general – (Dominguez, 2006, P. 16)

Con frecuencia se proporcionan en la empresa a trabajadores competentes para asumir cargos de responsabilidad, pero si no se les recicla, seguirán trabajando como siempre. No se percatan que han pasado a una tarea distinta y pretenden aplicar las mismas recetas que antaño.

Para mejorar la gestión empresarial, o para que la constituyan con pleno conocimiento de las herramientas básicas que le permitan tener el mejor de los éxitos. Por este motivo me refiero a algo fundamental para que le

permita incursionar en una gestión actualizada y diferente que le dé la ventaja necesaria frente a la competencia. – (Gomez, 2004, p.2)

Por ello, frente al reto que se nos presente cada día, no debemos de pensar en que sólo debemos vencer el día, si no, que debemos realizar esfuerzos para orientar nuestra mentalidad empresarial al futuro.

Asimismo es necesario pensar en nuestra empresa como la que deberá proveer de alimento y seguridad a nuestros hijos, a sus nietos, cuando probablemente tengamos que dar un paso al lado.

Por lo tanto, la empresa debe gestionarse para que genere riquezas en el futuro, este es el verdadero reto de la gestión empresarial moderna, y todos los adelantos, las tecnologías y capacitación de personal, confluyen en tratar de resolver los problemas que se presentan para cumplir este objetivo.

De este modo, la alegría de un empresario, de un comerciante, de un gerente nace cuando vende un producto o un servicio, gana un cliente y obtiene una utilidad, esta alegría aumenta cuando regresa el cliente, y le comenta las bondades de su producto o su servicio y vuelve a realizar tratos comerciales.

La Gestión empresarial es el proceso de planificar, organizar, ejecutar y evaluar una empresa, lo que se traduce como una necesidad para la supervivencia y la competitividad de las pequeñas y medianas empresas a mediano y largo plazo. Tanto el acceso a herramientas para la gestión empresarial como la planificación financiera y la contabilidad entre otras, facilitan el proceso de toma de decisiones al momento de

planificar, ejecutar y buscar financiamiento para su negocio. –

(Gamarra, 2007, p.2)

La función gerencial implica tener capacidad para conducir personas, un don especial para ser reconocidos y seguidos por los subalternos, indudablemente para esto se requiere capacidad técnica profesional espontánea y otros aspectos directivos como se señalan a continuación:

- Capacidad para tomar decisiones.
- Imaginación, honestidad, iniciativa e inteligencia.
- Habilidad para supervisar, controlar y liderar.
- Habilidad para visualizar la actividad hacia el futuro.
- Habilidad para despertar entusiasmo.
- Habilidad para desarrollar nuevas ideas.
- Disposición para asumir responsabilidades y correr riesgos inherentes.
- Capacidad de trabajo.
- Habilidad para detectar oportunidades y generar nuevos negocios.
- Capacidad de comprender a los demás y manejar conflictos.
- Imparcialidad y firmeza.
- Capacidad de adaptarse al cambio.
- Deseo de superación.
- Capacidad técnica de marketing para promocionar los productos de la empresa.
- Capacidad para el análisis y solución de problemas.

- Paciencia para escuchar.
- Capacidad para relacionarse. – (**Ob. Cit.**, p.19)

Asimismo la gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor. El objetivo fundamental de la gestión del empresario es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo. (León, 2007 p.14).

Del mismo modo, **RUIZ MUÑOZ, David** (2004) las técnicas de gestión empresarial, son las siguientes:

- *Análisis Estratégico*: Diagnosticar el escenario identificar los escenarios políticos, económico y social internacionales y nacionales más probables, analizar los agentes empresariales exógenos a la empresa.
- *Gestión Organizacional O Proceso Administrativo*: Planificar la anticipación del quehacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa; organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo estableciendo la autoridad y asignado responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones.

- *Gestión De La Tecnología De Información*: Aplicar los sistemas de información y comunicación intra y extra empresa a todas las áreas de la empresa, para tomar decisiones adecuadas en conjunto con el uso de internet.
- *Gestión Financiera*: Obtener dinero y crédito al menos costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para lograr máximos rendimientos, llevando un adecuado registro contable.
- *Gestión De Recursos Humanos*: Buscar utilizar la fuerza de trabajo en la forma más eficiente posible preocupándose del proceso de obtención, mantención y desarrollo del personal.
- *Gestión De Operaciones Y Logística De Abastecimiento y Distribución*: Suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información, etc. en productos finales debidamente distribuidos.
- *Gestión Ambiental*: Contribuir a crear conciencia sobre la necesidad de aplicar, en la empresa, políticas de defensa del medio ambiente. –
(Ruiz, 2004, p.22)

También para lograr obtener éxito en la empresa y poder mantenerlo existen muchas fórmulas, sin embargo, existen ciertas pautas fundamentales que los empresarios, operadores de servicios o

administradores deben de tomar en cuenta para gestionar adecuadamente su negocio.

- Querer y cuidar a los clientes compradores.
- Encontrar a los compradores que se quiera.
- Descubra qué quieren sus clientes compradores.
- Oriente a su cliente comprador a obtener lo que quiera.
- Entregue siempre un valor entregado.

Por tanto, el éxito de una gestión empresarial dependerá de muchos factores, la localización, competencia, etc. Sin embargo, el empresario puede crear su propio modelo según gestión adaptándose a sus habilidades empresariales y recursos disponibles actuales y futuros.

De ahí que cuando el buen empresario productor o administrador esta creando su propio modelo de gestión deberá siempre efectuar lo siguiente:

- Planear a corto, mediano y largo plazo.
- Usar herramientas cuantitativas en la toma de decisiones.
- Reducción y control de costos.
- Generación de valor agregado.
- Prever el cambio.
- Mantener una visión amplia del negocio.

Por otro lado, las funciones básicas de la gestión: Existen cuatro funciones básicas: Planeación, organización, dirección y control. En la siguiente figura se puede apreciar gráficamente las cuatro funciones básicas de la gestión empresarial - LEÓN, C. y Otros. (**Ob. Cit.**, p.24). De esta manera, la planeación tiene una implicancia futura, en un mundo actual dinámico, donde las organizaciones deben estar preparadas para adaptarse a los cambios. En el Perú de la actualidad se promueve una atmósfera de libertad de acción y competencia para la empresa e institución; de ahí que el éxito sostenido generalmente exige la adaptación, la innovación y la competitividad; los cuales deben ser considerados en el proceso de planeación.

También la creciente tecnología ha subrayado la necesidad de la planeación, pues las empresas e instituciones que no están al día con los avances tecnológicos tendrán problemas en el corto, mediano y largo plazo; es más, las empresas que no están concientes de los cambios técnicos que ocurrirán en los próximos años tendrán serias desventajas al competir con otras organizaciones.

La planeación como parte del proceso de gestión organizacional ofrece un medio para que las organizaciones enfrenten con previsión y éxito los cambios presentes y futuros en un medio económico, político, social, tecnológico, etc. altamente competitivo.

Por tanto, la planeación es parte del proceso administrativo e incluye fundamentalmente la determinación de objetivos y políticas; el establecimiento de estrategias, la previsión de los medios para

realizarlas, la programación de tiempo requerido para cada actividad, la asignación de responsabilidades y presupuesto respectivo para el cumplimiento de las estrategias; por tal razón la planeación constituye un marco de referencia importante para la toma de decisiones en el proceso de gestión de la organización.

En suma, la gestión empresarial abarca el ciclo de negocio de la empresa, con un enfoque no solo en el mejoramiento de los métodos de producción, sino también, en la consideración de los recursos requeridos, la forma de conseguirlos y administrarlos. Además, determina si lo que la empresa produce y vende es realmente lo que necesita el mercado, selecciona los canales de distribución adecuados para hacer llegar los productos al mercado correcto y finalmente establece una realimentación de todo el proceso para lograr un verdadero mejoramiento continuo del negocio.

2.3.2. CARACTERISTICA DE LA GESTION EMPRESARIAL

La gestión empresarial cuenta con algunas características que resultan ser las encargadas de la formación y el desarrollo de la misma, y es muy importante que estas se consideren a la hora de elaborar un plan de gestión para una empresa; por ejemplo, en primer lugar podemos decir que *la gestión empresarial trabaja de una manera específica en todos sus resultados*. Aunque no podamos evitar relacionar la gestión empresarial con muchos otros factores que influyen en el desarrollo de una empresa, la gestión empresarial debe ser específica y diferente con

respecto a todos ellos. En segundo lugar destacaremos la unidad temporal correspondiente: generalmente cuando se habla de gestión empresarial es fundamental que se conozca que ésta se divide en diferentes etapas y elementos que combinados ayudan a lograr un mejor desempeño de dicha actividad empresarial.

También es importante tener en cuenta la unidad jerárquica con la que se mide ya que la gestión empresarial suele ser llevada a cabo por diferentes personas que poseen distintos grados, de esta manera, una empresa logra formar un solo cuerpo gestor que va desde el gerente principal hasta el último empleado, pero cada uno posee una importancia fundamental en el desarrollo de la gestión. Otra de las características fundamentales por las cuales se describe la gestión empresarial es sin duda su valor instrumental.

El mismo nos indica que la gestión empresarial *es solo un medio que ayuda a la empresa a concretar todos los objetivos que la misma posee*. Por último, no queremos ignorar el hecho de que la gestión empresarial representa un correcto uso de sus principios, de sus procesos y sus procedimientos, como también de los métodos y muchas otras ciencias que suelen relacionarse con la eficiencia en la que debe realizarse este trabajo.

Para explicar esto en una manera mucho más específica, podemos decir que la gestión empresarial utiliza ciencias tales como la matemática,

economía, derecho, estadística, sociología, psicología y antropología, y es fundamental que consideramos que esta herramienta empresarial suele poseer una flexibilidad que resulta muy conveniente, ya que la misma *posee principio y técnicas de gestión que suelen adaptarse perfectamente a todas aquellas necesidades que la empresa o el grupo social correspondiente, requieran.* (www.gestionyadministracion.com).

2.3.3. TÉCNICAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL:

Gestión empresarial es un término que abarca un conjunto de técnicas que se aplican a la administración de una empresa y dependiendo del tamaño de la empresa, dependerá la dificultad de la gestión del empresario o productor. El objetivo fundamental de la gestión del empresario es mejorar la productividad, sostenibilidad y competitividad, asegurando la viabilidad de la empresa en el largo plazo.

- **ANÁLISIS ESTRATÉGICO:** diagnosticar el escenario identificar los escenarios político, económico y social internacionales y nacionales más probables, analizar los agentes empresariales exógenos a la empresa.
- **GESTIÓN ORGANIZACIONAL O PROCESO ADMINISTRATIVO:** planificar la anticipación del quehacer futuro de la empresa y la fijación de la estrategia y las metas u objetivos a cumplir por la empresa; organizar, determinar las funciones y estructura necesarias para lograr el objetivo

estableciendo la autoridad y asignado responsabilidad a las personas que tendrán a su cargo estas funciones.

- **GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN:** aplicar los sistemas de información y comunicación intra y extra empresa a todas las áreas de la empresa, para tomar decisiones adecuadas en conjunto con el uso de internet.
- **GESTIÓN FINANCIERA:** obtener dinero y crédito al menos costo posible, así como asignar, controlar y evaluar el uso de recursos financieros de la empresa, para lograr máximos rendimientos, llevando un adecuado registro contable.
- **GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS:** buscar utilizar la fuerza de trabajo en la forma más eficiente posible preocupándose del proceso de obtención, mantención y desarrollo del personal.
- **GESTIÓN DE OPERACIONES Y LOGÍSTICA DE ABASTECIMIENTO Y DISTRIBUCIÓN:** suministrar los bienes y servicios que irán a satisfacer necesidades de los consumidores, transformando un conjunto de materias primas, mano de obra, energía, insumos, información. etc. En productos finales debidamente distribuidos.
- **GESTIÓN AMBIENTAL:** contribuir a crear conciencia sobre la necesidad de aplicar, en la empresa, políticas de defensa del medio ambiente. (<http://chrisjocaycu.blogspot.pe>. 2,011)

2.3.4. FUNCION DE LA GESTION EMPRESARIAL

La gestión empresarial se basa principalmente en cuatro funciones:

- **PLANIFICACION:** Se utiliza para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos.
- **ORGANIZACIÓN:** Donde se agrupan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto.
- **DIRECCION:** Implica un elevado nivel de comunicación de los administradores hacia los empleados, para crear un ambiente adecuado de trabajo, para aumentar la eficiencia del trabajo.
- **CONTROL:** Este podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal (Dominguez, 2006, pag. 80)

2.3.5. FINALIDAD DE LA GESTION EMPRESARIAL

Anteriormente la gestión era vista como la función de satisfacer las expectativas de los propietarios de ganar dinero, pero en la actualidad ha cambiado esa perspectiva, desde la competencia y la función de la oferta en el mercado.

Se dice que mientras más tecnología exista, más amplio será el campo de la gestión, sin embargo la automatización, la informática, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación y las expectativas de la sociedad han puesto en descubierto las carencias que tienen los directivos dentro de las empresas. (Haberkorn, 2003, pag. 52)

2.3.6. HERRAMIENTAS DE GESTION

La gestión al igual que muchas otras funciones dentro de la empresa, se basa en cuatro herramientas principales:

- **PLAN DE NEGOCIOS:**

Es una serie de actividades relacionadas entre sí para el comienzo o desarrollo de una empresa con un sistema de planeación tendiente a alcanzar metas determinadas. (Ruiz,2004,Pg.90)

- **ESTRUCTURA DEL NEGOCIO:**

Se refiere directamente a las responsabilidades que le corresponden a cada persona dentro de una empresa y los tipos y estructuras de negocio que se establecen regularmente tales como: propiedad individual, sociedades y operaciones. (Ruiz,2004,Pg.90)

- **CONTABILIDAD:**

El uso de la contabilidad dentro de la gestión es muy importante, es por eso que el gestor deberá tener altos conocimientos de contabilidad. (Ruiz,2004,Pg.90)

- **LISTA DE APROBACIÓN:**

Esta herramienta elaborada en forma de cuestionario es una guía que sirve para ayudar a preparar un plan de negocios completo y para determinar si sus ideas se pueden realizar. (Ruiz,2004,Pg.90).

CAPÍTULO III

PLAN DE MEJORA, RESULTADOS Y CONCLUSIONES

3.1. PLAN DE MEJORA

- El personal que trabaja a nivel del área de auditoría de la Corporación Lindley S.A. Embotelladora de Bebidas “Inca Kola”, debe implementar periódicamente acciones de evaluación con el fin de lograr que el proceso administrativo en la organización logre los niveles de eficiencia y eficacia que se tienen previstos.
- Es conveniente que con el fin de mantener los estándares previstos en el proceso productivo de la organización, el personal que trabaja en el área de auditoría y de control interno debe estar capacitado no solo en aspectos contables y financieros, sino también en métodos, normas y procedimientos vinculados a la gestión de la Corporación Lindley S.A. Embotelladora de Bebidas “Inca Kola”.
- Con finalidad de lograr que las acciones de la auditoría operativa mejore o incida favorablemente en la gestión de la Corporación Lindley S.A; se considera que es necesario que el equipo de auditoría tenga la suficiente y comprobada experiencia laboral en cargos similares al puesto que se le asigna.
- Se sugiere que con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos de una auditoría operativa y que se contribuya con la optimización de la

gestión de la Corporación Lindley S.A.; se debería tener en cuenta que se brinde al personal encargado de realizar la auditoría todas las facilidades del caso en las dependencias de la institución, tanto a nivel de acceso a documentación, entregar los informes en forma oportuna que son solicitados, acceder a entrevistas con las personas que sea necesario para esclarecer los casos que se tengan las dudas, no obstruir o entorpecer la labor del auditor, presentar las cuentas claras de todo aquello que ha sido asignado a cada persona o ejecutivo; con todo ello se conseguirán mejores resultados.

- Se recomienda practicar una auditoría operativa en la Corporación Lindley S.A., en forma planificada, rápida y eficaz, sobre todo a aquellas cuentas contables y financieras que tiene observaciones, o aquellas que tengan operaciones que sea necesario aclararlas, o sobre donde recaiga algún tipo de reclamo por alguna de las partes o funcionarios de la institución, asimismo se deben emplear todos los instrumentos de auditoría necesarios para recolectar y procesar la información de manera objetiva y real, sincerando las cuentas y demostrando que las cuentas son claras y se manejan en forma honesta y eficiente.

3.2. RESULTADOS

- El empleo de la Auditoria Operativa mejora la gestión de la Corporación Lindley S.A. Embotelladora de Bebidas “Inca Kola” – Lima.

- La evaluación de las políticas y procedimientos empresariales, logra una evaluación oportuna del proceso administrativo a nivel de esta corporación.
- La evaluación de los niveles de autoridad permite proponer adecuadas políticas y estrategias empresariales.
- La evaluación de la calidad administrativa, permite identificar y definir las metas y objetivos a nivel de esta corporación.
- La evaluación de la eficacia de los métodos empleados incide mejorando el nivel de coherencia con la estructura y sistemas empleados en esta corporación.
- El empleo de la Auditoría Operativa mejora el desempeño de los trabajadores de la Corporación Lindley S.A. Embotelladora de Bebidas “Inca Kola” – Lima.

CONCLUSIONES

Con la investigación desarrollada, se pudo determinar que la auditoría operativa incide favorablemente en la mejora de la gestión de Corporación Lindley S.A; esto sucede porque se detectan a tiempo los errores que pueden estarse cometiendo en las diversas operaciones (financieras, contables, de procesos, etcétera) que se dan en la empresa en sus diversas dependencias y se realizan los ajustes correctivos pertinentes y se reducen o minimizan los riesgos y pérdidas financieras.

Asimismo, se logró establecer que la auditoría operativa contribuye con la optimización de la gestión de la Corporacion Lindley S.A., con la finalidad de reducir los errores que cometen los empleados y ejecutivos durante su trabajo ya sea en forma intencional o no, para ello se deben emplear técnicas y procedimientos de auditoría apropiados y aplicados en forma oportuna para poder minimizar los riesgos.

BIBLIOGRAFÍA

Fuentes Bibliográficas

Álvarez, C. (2005). Auditoría gubernamental. Lima – Perú.

Grupo Cultural S.A. (2006) Auditoría y control interno, editorial cultural S.A., edición 2006, madrid-españa.

Gamarra, María Rosa (2007) Gestión Sostenible Empresarial, Editorial Universidad de Lüneburg, edición de Julio, Lima-Perú.

Gómez Castillo, Juan Manuel (2004) Gestión Empresarial, Editorial Gestipolis.com, edición de Abril, España.

Haberkorn (2003). Gestión Empresarial con ERP, Primera edición, Sao Paulo.

Ortiz, A. (2005). Gerencia financiera y diagnóstico estratégico, Bogotá: MAC Graw Hill.

Rubio Domínguez, Pedro (2006) Introducción a la Gestión Empresarial. Fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas, Editorial Instituto Europeo de Gestión Empresarial, edición de Febrero, Madrid-España.

Ruiz Muñoz, David (2004) Técnicas De Gestión Empresarial Aplicadas A Organizaciones Sociales, Editorial Universidad Pablo de Olavide Departamento de Economía y Empresa, edición de Noviembre, España.

Valeriano Ortiz, Luis (2002) Auditoría Administrativa, Editorial San Marcos, edición 2002, Lima-Perú.

Zino (2004). Auditoria Operativa. México: Interamericana.

Referencias electrónicas

Cano, (2007). Auditoría Operativa. Recuperado el 27 de Setiembre del 2017.

<http://www.eumed.net/cursecon/libreria/rgl-genaud/1.htm17/09/06>

Espinoza, (2000). Características de la Auditoría Operativa recuperado el 02 de

Octubre del 2017 desde: <http://html.rincondelvago.com/auditoria-operativa.html>

Emprende PYME, Tipos de Auditoría. Recuperado el 27 de Setiembre del 2017

desde: <https://www.emprendepyme.net/tipos-de-auditoria.html>

Gestión y Administración, Características de la Gestión Empresarial. Extraído el 05

de Octubre del 2017 desde:

<https://www.gestionyadministracion.com/empresas/gestion-empresarial.html>

Gestión Empresarial, (2011). Técnicas de Gestión Empresarial, Extraído el 05 de

Octubre del 2017 desde: [http://chrisjocaycu.blogspot.pe/2011/02/clasificacion-de-la-](http://chrisjocaycu.blogspot.pe/2011/02/clasificacion-de-la-gestion-empresarial.html)

[gestion-empresarial.html](http://chrisjocaycu.blogspot.pe/2011/02/clasificacion-de-la-gestion-empresarial.html).

Hurtado, (2005). Características de la Auditoría. Recuperado el 27 de Setiembre del

2017 desde: [http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/caracteristicas-](http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/caracteristicas-auditoria)

[auditoria](http://www.mailxmail.com/curso-elemental-auditoria/caracteristicas-auditoria)

2015, Orígenes de la Auditoría Operativa, Recuperado el 02 de Octubre del 2017

desde: <https://es.slideshare.net/claydersi/auditoria-operativa-unidad1>

2015, Objetivos de la Auditoría Operativa. Extraído el 02 de Octubre del 2017

desde: <https://es.slideshare.net/claydersi/auditoria-operativa-unidad1>