

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**



**TESIS**

**Relación De La Auditoría De Gestión Y La Operatividad De Las  
Empresas Hoteleras Del Distrito De Huancayo - 2020.**

Para Optar	:	El Título Profesional de Contador Público
Autor(es)	:	Bach. Luzmila Crisostomo Condor Bach. Sally Palomino Medina
Asesor	:	Mtra. Carmen Rosa Dolorier Aguirre
Línea de Investigación Institucional	:	Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de inicio y culminación	:	14.12.2022 – 13.12.2023

Huancayo-Perú  
2023

HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad De Ciencias Administrativas Y Contables**  
**TESIS**

RELACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA  
 OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL  
 DISTRITO DE HUANCAYO - 2020.

**PRESENTADO(A) POR:**

Bach. Luzmila Crisóstomo Córdor  
 Bach. Sally Palomino Medina

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:**

Contador Público

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**  
 APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

DECANO : \_\_\_\_\_  
 DR. AGUEDO ALVINO BEJAR MORMONTOY

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
 MTRO. BARZOLA INGA SONIA LUZ

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
 MTRO. ZORRILLA SOVERO LORENZO PABLO

PRIMER MIEMBRO : \_\_\_\_\_  
 MTRO. BORJA MUCHA CARLOS SAMUEL

Huancayo, . . . . . de . . . . . de 2023

**RELACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA  
OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL  
DISTRITO DE HUANCAYO - 2020**

**ASESOR:**

**MTRA. CARMEN ROSA DOLORIER AGUIRRE**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres por habernos forjado como la persona que somos en la actualidad; muchos de nuestros logros se los debemos a ustedes entre los que incluye este. Nos formaron con reglas y con algunas libertades, pero al final de cuentas, nos motivaron constantemente para alcanzar nuestros anhelos.

**Las Autoras**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Peruana Los Andes, institución de reconocimiento nacional que puso toda su capacidad en pos de una formación profesional rigurosa, y en particular a la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables en cuyas aulas forjamos una carrera con calidad.

**Bach. Luzmila Crisóstomo Córdor**  
**Bach. Sally Palomino Medina**

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0221 - FCAC -2023

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

### RELACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE HUANCAYO - 2020

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. CRISOSTOMO CONDOR LUZMILA  
 BACH. PALOMINO MEDINA SALLY

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : CONTABILIDAD Y FINANZAS

Asesor(a) : MTRA. DOLORIER AGUIRRE CARMEN ROSA

Fue analizado con fecha 28/12/2023; con 136 págs.; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **24** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención de Plagio Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: *Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.*

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 28 Diciembre de 2023.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI  
 JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

## CONTENIDO

Caratula .....	i
HOJA DE APROBACIÓN POR LOS JURADOS .....	ii
ASESOR: .....	iv
<b>DEDICATORIA</b> .....	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	vi
CONTENIDO .....	viii
<b>RESUMEN</b> .....	13
<b>ABSTRACT</b> .....	14
INTRODUCCIÓN .....	15
CAPÍTULO I .....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	18
<b>1.1. Descripción de la realidad problemática</b> .....	18
<b>1.2. Delimitación del problema</b> .....	24
<b>1.2.1. Delimitación espacial</b> .....	24
<b>1.2.2. Delimitación temporal</b> .....	24
<b>1.2.3. Delimitación conceptual o temática</b> .....	24
<b>1.3. Formulación del problema</b> .....	25
<b>1.3.1. Problema general</b> .....	25
<b>1.3.2. Problemas específicos:</b> .....	25
<b>1.4. Justificación</b> .....	25
<b>1.4.1. Justificación social</b> .....	25
<b>1.4.2. Justificación teórica</b> .....	26
<b>1.4.3. Justificación metodológica</b> .....	26
<b>1.5. Objetivos</b> .....	27
<b>1.5.1. Objetivo general</b> .....	27
<b>1.5.2. Objetivos específicos</b> .....	27

CAPÍTULO II.....	28
MARCO TEÓRICO.....	28
<b>2.1. Antecedentes</b> .....	28
<b>2.2. Bases teóricas o científicas</b> .....	34
<b>2.3. Marco conceptual</b> .....	47
CAPÍTULO III.....	50
HIPÓTESIS.....	50
<b>3.1. Hipótesis General</b> .....	50
<b>3.2. Hipótesis específicas</b> .....	50
<b>3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)</b> .....	51
CAPÍTULO IV.....	55
METODOLOGÍA.....	55
<b>4.1. Método de investigación</b> .....	55
<b>4.2. Tipo de investigación</b> .....	56
<b>4.3. Nivel de investigación</b> .....	56
<b>4.4. Diseño de la investigación</b> .....	56
<b>4.5. Población y muestra</b> .....	57
<b>4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	59
<b>4.6.1. Técnicas de recolección de datos</b> .....	59
<b>4.6.2. Instrumentos de recolección de datos</b> .....	59
<b>4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos</b> .....	60
<b>4.8. Aspectos éticos de la investigación</b> .....	60
CAPÍTULO V.....	62
RESULTADOS.....	62
<b>5.1. Presentación y análisis de resultados</b> .....	62
<b>5.2. Prueba de hipótesis</b> .....	70
<b>5.3. Discusión de resultados</b> .....	80
CONCLUSIONES.....	83
RECOMENDACIONES.....	87

<b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:</b> .....	89
ANEXOS .....	93
MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	94
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	97
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	99
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	102
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	106
CONSENTIMIENTO INFORMADO .....	130

## CONTENIDO DE FIGURAS

FIGURA 1 "OCUPACIÓN HOTELERA DE ENERO A MARZO DEL 2020"	19
FIGURA 2 "ÍNDICE DE LA PRODUCCIÓN DE ALOJAMIENTO Y RESTAURANTES. AÑO BASE 2007. ÍNDICE Y VARIACIONES INTERANUALES. ENERO 2018 – ENERO 2020"	20
FIGURA 3 "ÍNDICE DE LA PRODUCCIÓN DE ALOJAMIENTO Y RESTAURANTES, SEGÚN ACTIVIDAD. AÑO BASE 2007. INCIDENCIAS, VARIACIONES INTERANUALES Y ANUALIZADAS. ENERO 2020"	21
FIGURA 4 RESULTADOS DE LAS FRECUENCIAS PORCENTUALES SOBRE LA "AUDITORÍA DE GESTIÓN"	61
FIGURA 5 RESULTADOS DE LAS FRECUENCIAS PORCENTUALES SOBRE LA "OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS"	63
FIGURA 6 RESULTADOS DE LAS FRECUENCIAS PORCENTUALES SOBRE LA "OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS OPERATIVOS"	64
FIGURA 7 RESULTADOS DE LAS FRECUENCIAS PORCENTUALES SOBRE LA "OPERATIVIDAD DE LOS TRABAJADORES"	65
FIGURA 8 RESULTADOS DE LAS FRECUENCIAS PORCENTUALES SOBRE LA "NIVEL DE COMPROMISO AL SERVICIO"	66
FIGURA 9 RESULTADOS DE LAS FRECUENCIAS PORCENTUALES SOBRE LA "NIVEL DE COMPROMISO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO"	69

## CONTENIDO DE TABLAS

TABLA 1 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	51
TABLA 2 RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS	59
TABLA 3 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO "AUDITORÍA DE GESTIÓN"	58
TABLA 4 CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO "OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS"	58
TABLA 5 FRECUENCIAS PORCENTUALES DE LA "AUDITORÍA DE GESTIÓN"	60
TABLA 6 FRECUENCIAS PORCENTUALES DE LA "OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS"	62
TABLA 7 FRECUENCIAS PORCENTUALES DE LA "OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS OPERATIVOS"	64
TABLA 8 FRECUENCIAS PORCENTUALES DE LA "OPERATIVIDAD DE LOS TRABAJADORES"	65
TABLA 9 FRECUENCIAS PORCENTUALES DE LA "NIVEL DE COMPROMISO AL SERVICIO"	66
TABLA 10 FRECUENCIAS PORCENTUALES DE LA "NIVEL DE COMPROMISO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO"	69
TABLA 11 "RESULTADO DE LA CORRELACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA"	69
TABLA 12 "RESULTADO DE LA CORRELACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA"	71
TABLA 13 "RESULTADO DE LA CORRELACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA"	73
TABLA 14 "RESULTADO DE LA CORRELACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA"	75
TABLA 15 "RESULTADO DE LA CORRELACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL"	79

## RESUMEN

El **problema** principal fue: ¿Qué relación existe entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el 2020?, el **objetivo** que se busco fue: Identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el 2020. La **metodología** utilizada comprende el método científico, los métodos específicos utilizados fueron el analítico - sintético, descriptivo y el cuantitativo; el tipo de investigación fue aplicada, de nivel correlacional, con diseño descriptivo – correlacional; la población fue de 495 hoteles que funcionan en el ámbito del Distrito de Huancayo, la muestra es probabilística de 217 hoteles; las técnicas utilizadas han sido el análisis de contenido y la encuesta. El **resultado** principal fue que la auditoría de gestión algunas veces se dio correctamente, afirmación que lo corroboró el 52,1% de los encuestados; asimismo, la operatividad de las empresas hoteleras se manifiesta con frecuencia en el 96,3% de las empresas. La conclusión fue que la auditoría de gestión se relaciona significativamente con la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020, afirmación sustentada en la prueba de contraste de hipótesis mediante la Rho de Spearman; es significativa ya que el  $p < 0,05$ , conclusión final que se da con un 95% de confianza. La **recomendación** principal fue tener cuidado con las consecuencias de no aplicar los resultados correctamente, debido a los aportes específicos y el contexto particular que ofrece la presente investigación, que pueden ser desvirtuados con aplicaciones incorrectas.

**Palabras Claves:** auditoría de gestión, operatividad de las empresas

## ABSTRACT

The main problem was: What relationship exists between the management audit and the operation of the hotel companies in the Huancayo district during 2020? The objective sought was: Identify the relationship that exists between the management audit and the operation of the hotel companies in the Huancayo district during 2020. The methodology used includes the scientific method, the specific methods used were analytical - synthetic, descriptive and quantitative; The type of research was applied, correlational level, with descriptive – correlational design; The population was 495 hotels that operate in the Huancayo District, the sample is probabilistic of 217 hotels; The techniques used were content analysis and the survey. The main result was that the management audit was sometimes carried out correctly, a statement corroborated by 52.1% of those surveyed; Likewise, the operation of hotel companies is frequently manifested in 96.3% of the companies. The conclusion was that the management audit is significantly related to the operation of the hotel companies in the Huancayo district during the year 2020, a statement supported by the hypothesis contrast test using Spearman's Rho; It is significant since  $p < 0.05$ , a final conclusion that is given with 95% confidence. The main recommendation was to be careful with the consequences of not applying the results correctly, due to the specific contributions and the particular context offered by this research, which can be distorted with incorrect applications.

**Keywords:** management audit, business operation.

## INTRODUCCIÓN

Para que una empresa pueda mantenerse y desarrollarse en un ámbito de permanente competencia, indudablemente se necesita contar con información valorativa de aspectos administrativos, operativos y gerenciales de la empresa; ello permitirá mejorar la gestión, así como su operatividad; que específicamente en las empresas hoteleras está praxis no se considera de manera técnica. A la situación antes mencionada, se agrega la deficiente organización y consolidación de planes, programas y estrategias que conlleven a la concretar los objetivos que toda empresa ha de tener; bajo estas consideraciones se hallan inmersas las empresas hoteleras del distrito de Huancayo; sin embargo, existe la urgente necesidad de precisar como los dos aspectos, es decir, “la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras” se relacionan; por consiguiente, consideramos oportuno formular el siguiente **problema**: ¿Qué relación existe entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el 2020?, el **objetivo** que se persigue con la investigación es: Identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el 2020. Ante el problema formulado la **hipótesis** que planteamos es: La auditoría de gestión se relaciona significativamente con la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020. Estamos seguros que la investigación nos

condujo a plantear sugerencias que permitan mejorar la gestión así como la operatividad de las empresas hoteleras, por consiguiente la **metodología** que se utilizó considera el método científico, asimismo, los procedimientos analíticos y sintéticos, así como el descriptivo y el cuantitativo complementaran nuestro trabajo; la tipología del trabajo es la aplicada, con un nivel correlacional y un diseño correlacional simple, con una muestra probabilística de 217 empresas del sector hotelero.

Para obtener los propósitos que nos conduzcan a la consecución del informe final, el trabajo se **esquematisó** de la siguiente manera:

El capítulo I trata sobre el planteamiento del problema; en el referido capítulo se realizan la descripción de la realidad problemática, la delimitación del problema, la formulación del problema, la justificación y se dieron a conocer los objetivos.

El capítulo II considera el marco teórico en el que se abordan los antecedentes, las bases teóricas o científicas y el marco conceptual.

En el capítulo III se formularon la hipótesis general y específicas, se dieron a conocer las variables.

El capítulo IV abordó la metodología; en dicho acápite se consideró el método de investigación, el tipo y nivel de investigación, el diseño de la investigación, la población y la muestra; las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo V se mencionaron los resultados, en dicho capítulo realizamos las técnicas de procesamiento y análisis de datos, presentación y análisis de resultados y la contrastación de hipótesis.

Continuando con el trabajo, se da a conocer el análisis y discusión de resultados.

Finalizamos la investigación dando a conocer las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos respectivos.

**LAS AUTORAS.**

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

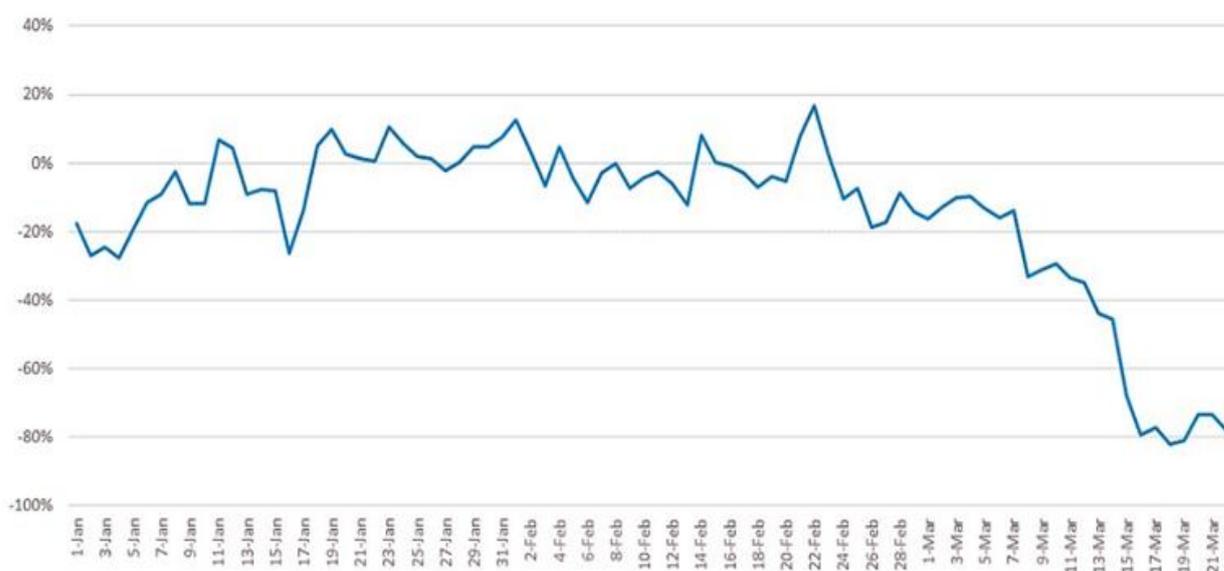
#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

Es innegable que el contexto actual ha mostrado las grandes debilidades de los sectores productivos de nuestro país; sin lugar a dudas uno de los sectores con disímiles problemas y que se ha visto muy perjudicado por los efectos de la pandemia ha sido el sector hotelero, tal es así que por ejemplo, según la división de CoStar Group, específicamente STR, Inc, público un informe en la dirección electrónica <https://str.com/es/press-release/str-la-ocupacion-diaria-de-los-hoteles-en-lima-cae-hasta-el-129>, en dicho reporte se menciona que “a medida que el impacto de COVID-19 es mayor en América del Sur, la ocupación diaria de los hoteles en Lima cayó hasta el 12,9 % el mes de marzo, según datos preliminares de STR”.; ello es solo una muestra del impacto del Covid-19 en el desempeño global del sector, dicha afirmación se puede comprobar con la siguiente figura que evidencia el descenso de la ocupación hotelera que se dio en Lima durante los primeros meses.

Por ejemplo, en la figura se puede apreciar que a partir del mes de febrero las ocupaciones diarias de los hoteles en Lima va cayendo estrepitosamente, y ello se agudiza por los días 18 de marzo, para seguir en baja los días siguientes.

Esta afirmación lo podemos corroborar en la siguiente figura que mostramos a continuación.

**Figura 1** "Ocupación hotelera de enero a marzo del 2020"



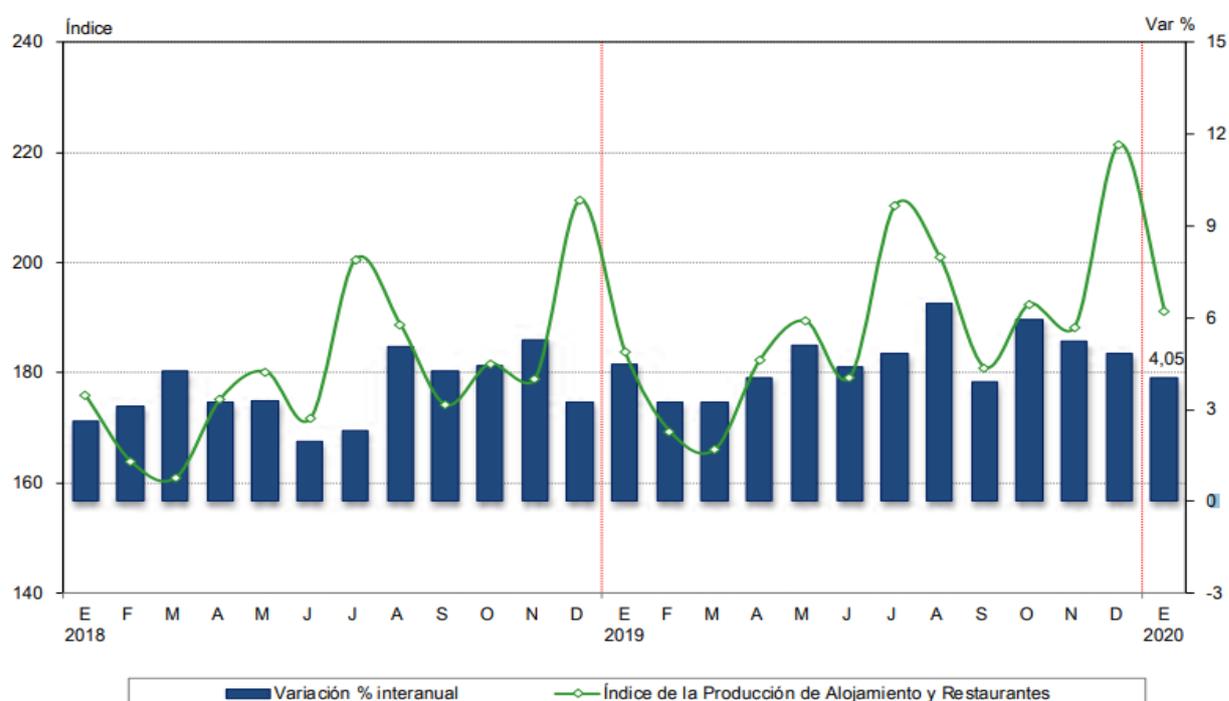
Fuente: Patricia Boo, directora de la consultora STR para Centro América.

Asimismo, es necesario mencionar que según el registro del Mincetur, hasta el 2019 se tenía 23 000 establecimientos de hospedaje en todo el país, de ellos el 27,2% se halla en regiones tales como Junin, Huánuco y otros; sin embargo, la ocupación de las mismas dentro de este momento de reactivación simplemente llega al 10%, información brindada por el diario el Comercio de fecha 14 de Julio del 2020; cabe destacar que uno de los pilares del sector turismo es la industria hotelera, siendo el turismo el tercer sector que aporta

con el PBI; es por ello que existen los esfuerzos para su reactivación, pero ello significa que las empresas asuman costos operativos elevados.

De igual manera es importante tomar en cuenta que en la producción nacional, el sector hotelero (alojamiento) ha tenido una producción muy baja, ello incluso considerando la actividad de los restaurantes, afirmación que mostramos a continuación:

**Figura 2** "Índice de la producción de alojamiento y restaurantes. Año base 2007. Índice y variaciones interanuales. enero 2018 – enero 2020"

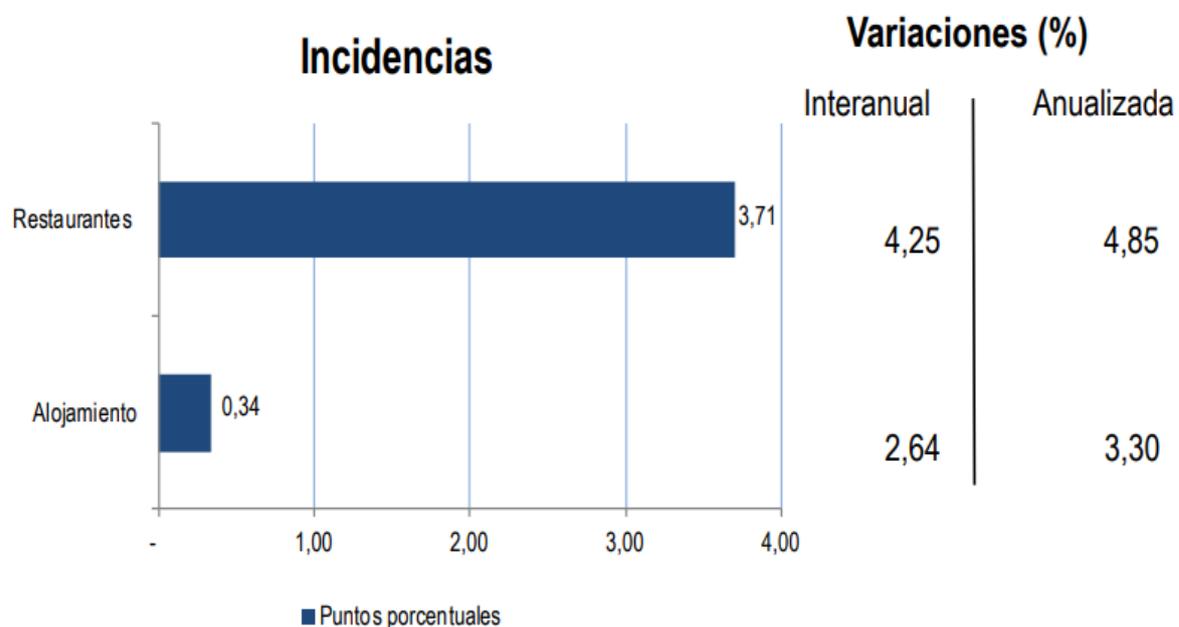


Fuente: INEI.

De la figura se desprende que el índice en mención registra un leve incremento de 4,05% respecto a enero del 2019, ello indudablemente se da por cierto dinamismo inherente de dichos sectores.

Ahora bien, si queremos considerar el crecimiento registrado por cada actividad, vemos que solamente el sector hospedaje aportado 0,34% al resultado sectorial, dicha aseveración se puede contrastar en la siguiente figura.

**Figura 3** "Índice de la producción de alojamiento y restaurantes, según actividad. Año base 2007. Incidencias, variaciones interanuales y anualizadas. enero 2020"



Fuente: INEI.

Esta situación es una muestra generalizada que indudablemente también se da en la ciudad de Huancayo; sin embargo, también es de conocimiento que nuestra región es un foco turístico que durante muchos años alberga a visitantes locales, nacionales e internacionales; en ese sentido, entendiendo el aporte del sector para el incremento del PBI, el gobierno emitió el Decreto Supremo 117-2020-PCM, documento en el que se plantea que a partir del 1 de julio se inicia la reactivación correspondiente a la fase 3, y siguiendo ese enfoque reactivador se ha otorgado 32 millones de dólares al sector turismo, donde se haya incluido el sub sector de hospedaje; teniendo en cuenta estas situaciones, el sector hospedaje viene reactivándose paulatinamente; sin embargo, gran parte de su evolución operativa y su crecimiento se deberá en la medida que la gestión del sector hotelero tenga en cuenta ciertas herramientas como la auditoría de gestión; al respecto es

necesario dar precisiones teóricas, es por ello que tomamos en cuenta la definición establecida por las normas ISO.

La auditoría de gestión o control de gestión es una evaluación de eficiencia y eficacia dentro de la empresa desde la perspectiva administrativa de los recursos en la organización, establecida por medio de una evaluación de procesos operativos, así como también económicos en el marco del ejercicio de la empresa (ISOtools, 2018, p.17).

Por lo manifestado podemos apreciar que dicho examen tiene una significativa trascendencia, por cuanto los resultados de su aplicación permitirán tener juicios fidedignos sobre el rumbo empresarial; en ese sentido, al percatarnos de la gestión de las empresas hoteleras en la ciudad de Huancayo, contemplamos de manera preocupante que las metas y objetivos no son consolidados por la gran mayoría, y ello se agrava más aún por la situación pandémica por la que atraviesa el mundo. Decimos ello por cuanto la evidencia empírica así nos demuestra, por ejemplo, los resultados de la aplicación del instrumento con el grupo piloto nos demostró que el 47% de empresas algunas veces ha consolidado sus objetivos a pesar de inyectar recursos en la empresa; asimismo, de dicha prueba piloto se pudo constatar que un 77% de las empresas no realiza de manera rigurosa y sistemática la auditoría de gestión y sólo el 12% lo ejecuta algunas veces; ello nos confirma la gran importancia que tiene la auditoría de gestión para una orientación más técnica, eficiente y eficaz de las empresas hoteleras de Huancayo, es por ello que atinadamente Arias (2018) menciona que “la auditoría de gestión permite verificar el alcance obtenido de

las metas y objetivos establecidos, brindando de este modo (un enfoque a la administración de eficiencia en el cumplimiento de sus operaciones)” (p. 61).

Indudablemente, la “auditoría de gestión” coadyuva en valorar la operatividad empresarial, pero ¿cómo entendemos a la operatividad?, al respecto se conceptúa como:

Comprende la coordinación de áreas funcionales de la empresa con el fin de asegurar la identificación de necesidades del cliente, así como en la completa satisfacción de estas en ambientes altamente dinámicos. (Blanco – Ariza, et al., 2020, p. 138)

Teniendo en cuenta el aporte conceptual y, bajo la evidencia obtenida podemos resaltar que las actividades inherentes para el desarrollo de las empresas hoteleras en la ciudad de Huancayo no son cumplidas de manera idónea; decimos ello por cuanto en las respuesta de la encuesta aplicado al grupo piloto, se resalta que en el 62% de las empresas algunas veces se evaluó sobre el logro de los objetivos y existe un 27% de empresas hoteleras en las que nunca se evaluó respecto a los logros obtenidos; asimismo, podemos apreciar que un 58% de los trabajadores algunas veces se sienten comprometidos para el logro de los objetivos de la empresa, mientras que el 29% no tiene interés al respecto. Estos resultados facticos no hacen más que mostrar la situación operativa de las empresas hoteleras, en las cuales muchas veces no se realiza la auditoría de gestión.

En tal sentido, es pertinente el desarrollo de la investigación que nos permitió precisar la relación entre “la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras”; por otro lado, proyectivamente vislumbramos que si

en este contexto no se efectiviza una idónea administración, tomando en consideración la optimización del servicio, el nivel de operatividad y de compromiso de los trabajadores, las consecuencias serán más nefastas para dicho sector, por cuanto generará la liquidación y cierre de numerosos centros de hospedaje; en tal sentido cabe la necesidad de formular posteriormente el problema de investigación.

## **1.2. Delimitación del problema**

### **1.2.1. Delimitación espacial**

La investigación se ejecutó en el Distrito de Huancayo.

### **1.2.2. Delimitación temporal**

Se consideró el período 2020.

### **1.2.3. Delimitación conceptual o temática**

Los temas sobre los que se aborda son la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras.

Respecto a la **auditoría de gestión** se entiende como “una evaluación de eficiencia y eficacia dentro de la empresa desde la perspectiva administrativa de los recursos en la organización, establecida por medio de una evaluación de procesos operativos, así como también económicos en el marco del ejercicio de la empresa” (ISOtools, 2018).

Por otro lado, respecto a la **operatividad de las empresas**, consideramos a los planes, programas, estrategias que tiene la empresa hotelera, implementadas para el desarrollo de sus actividades en las diferentes áreas que permitan que los servicios sean optimizados, asimismo, que se demuestre un nivel idóneo de operatividad de los

trabajadores, además de un nivel de compromiso al servicio y un nivel aceptable de compromiso a la satisfacción del usuario.

### 1.3. Formulación del problema

#### 1.3.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el 2020?

#### 1.3.2. Problemas específicos:

- ¿Cómo se relaciona la auditoría de gestión y la **optimización de los servicios operativos** de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020?
- ¿Qué relación existe entre la auditoría de gestión y el **nivel de operatividad de los trabajadores** de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la auditoría de gestión y el **nivel de compromiso al servicio** de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020?
- ¿De qué manera se relaciona la auditoría de gestión y el **nivel de compromiso a la satisfacción del usuario** en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020?

### 1.4. Justificación

#### 1.4.1. Justificación social

El beneficio que tendrá la sociedad se da por cuanto la investigación contribuye en detectar problemas en aquellos sectores de las empresas hoteleras que no permiten brindar un servicio con eficiencia y eficacia, y al identificar estos problemas, la investigación coadyuva a mejorar la operatividad de dichas empresas, y, por

consiguiente, elevar y mejorar el servicio para los usuarios de la ciudad de Huancayo, como también a los visitantes de otros ámbitos.

#### **1.4.2. Justificación teórica**

El vacío teórico que se llena con la presente investigación se realiza al profundizar los fundamentos teóricos que contempla la auditoría de gestión; asimismo, es necesario resaltar que dichos conceptos han sido relacionados con los constructos teóricos de la operatividad empresarial, que también han sido precisados en la presente investigación, situación que nos permitió tener un fundamento doctrinario para proponer sugerencias que permitan mejorar el desempeño de la gestión de las empresas del sector hotelero.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

La investigación tiene razones metodológicas en vista que nos permitió conocer y comprender los procedimientos específicos que se utilizan para el desarrollo de la auditoría de gestión en el sector hotelero; de igual manera nuestro trabajo se justifica ya que llegamos a conocer los métodos de operatividad asumidos en las empresas hoteleras.

Asimismo, la investigación se justifica por cuanto coadyuvará a generar nuevos procedimientos de investigación y en el nivel de investigación predictiva.

Finalmente, con los resultados del estudio sugerimos algunas propuestas de procedimientos operativos que contribuirán a mejorar la gestión de las organizaciones empresariales, asimismo, el trabajo permite contribuir con un instrumento de recolección de datos, instrumento validado, fiable y específico para las empresas hoteleras.

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el 2020.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

1. Identificar la relación entre la auditoría de gestión y la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.
2. Identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.
3. Identificar la relación entre la auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.
4. Identificar la relación entre la auditoría de gestión y el nivel de compromiso a la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes

##### A. En el ámbito internacional

Crespo (2018), en su escrito sobre “Auditoría de gestión y sus efectos en la operatividad financiera de la empresa agrícola “Angueta Hinojosa Guido Wilfrido”, del cantón La Maná 2016 – 2017”, el objetivo de la investigación fue “evaluar la incidencia de la Auditoría de Gestión y sus efectos en la Operatividad Financiera de la empresa Agrícola Angueta Hinojosa Guido Wilfrido del período 2016 – 2017”. En la investigación se concluye:

1. Las faltas de indicadores de Gestión no permiten conocer el alcance de las metas y objetivos de la empresa agrícola Angueta Hinojosa Guido Wilfrido.
2. Se evidencia que las responsabilidades de autorización y custodia de los bienes o valores están asignadas a una sola persona.

3. La empresa agrícola Angueta Hinojosa Guido Wilfrido, no cuenta con un Código de Ética y el reglamento interno no se ha procedido a actualizar, por lo que algunas actividades el personal realiza por iniciativa propia.

Cedeño, (2018), en su trabajo “La auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia, eficacia y calidad del proceso administrativo de la cooperativa en transporte de taxis Sultana del Café”, tuvo como objetivo: “Determinar si la auditoría de gestión incide en la eficiencia, eficacia y calidad del proceso administrativo en la cooperativa en transporte de taxis “Sultana del café”; la metodología que se asumió denota un tipo de investigación descriptiva y de campo, se utilizaron los métodos inductivo – deductivo y estadístico; La conclusión arribada fue:

1. “Mediante los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los directivos de la cooperativa se pudo evidenciar que no todo el personal tiene conocimiento de los procesos administrativos que se llevan a cabo en la cooperativa en transporte de taxis “Sultana del Café””.
2. “La falta de una auditoría de gestión ha conllevado a problemas de eficiencia y económicos en la empresa”

Cruz (2016), en su trabajo “Auditoría como modelo de gestión de recursos humanos de una empresa hotelera”, el objetivo de la investigación fue “diseñar un método de gestión de auditoría administrativa para realizar los procesos de manera eficiente, efectiva y eficaz en el área de recursos humanos del hotel Playa Dorada”; en el trabajo se concluye en lo siguiente:

1. “Se diagnosticó la situación que se presenta en el área administrativa, financiera y operativa del hotel. Se evidenció que en estas áreas existieron

deficiencias, no se lleva a cabo adecuadamente las tareas por falta de procesos que orienten el desempeño del Recurso Humano de manera eficiente y eficaz”.

2. “En el proceso operativo, el nivel de capacitación de los empleados es bajo, así como el nivel de motivación. Estos factores inciden en el desempeño de las tareas que se ejecuta”.
3. “La eficiencia con que labora el personal y la administración es desfavorable a los intereses del hotel”.

Morales, Pinto y Sierra, (2019), desarrollaron su investigación “Auditoría de gestión del proceso recepción y hospedaje del Hotel Calarcá, 2018”, el objetivo fue: “Mejorar la organización al identificar a tiempo futuros riesgos”; la metodología principal fue explicativa, se aplicaron diversas técnicas de auditoría. La conclusión fundamental fue:

1. “La calidad del servicio que realiza el empleado dentro de una organización y/o empresa están basadas al cumplimiento de los objetivos organizacionales, destacando la calidad del servicio en el desempeño laboral”.

Rojas, (2019), en su tesis “Propuesta de indicadores de gestión para el Hotel Rizzo año 2018”, tuvo como objetivo “Determinar la incidencia de los indicadores de gestión en la estructura financiera del Hotel Rizzo 2018”, La metodología de la tesis denota una investigación cualitativa de tipo analítica, descriptiva, documental. Se llegó a la conclusión fundamental que:

1. “Los indicadores de gestión permiten al Hotel Rizzo una mejora en la calidad de la prestación de los servicios, debido a que estos evalúan las

faltas en los años anteriores y permiten la proyección para las actividades económicas en el futuro”.

#### **A. En el ámbito nacional**

Alpaca, (2020), en su tesis “La auditoría interna como herramienta de soporte a la gestión financiera de las empresas hoteleras: Un caso de estudio”, tuvo como objetivo: “Determinar cuál es el efecto de la Auditoría Interna como herramienta de soporte en la gestión financiera de una empresa hotelera en la ciudad de Tacna, en el año 2014”; La metodología denota un tipo de investigación aplicada, con un diseño cuasiexperimental. Las conclusiones arribadas fueron:

1. “Luego de la aplicación de la auditoría interna, se tiene una variación incremental promedio de 157,54 %. Demostrando de esta manera que el impacto de la auditoría interna fue altamente positivo en el aspecto de liquidez”.
2. “La aplicación de la auditoría interna incidió positivamente en la rentabilidad de la empresa”.
3. “Después de haber aplicado un programa de auditoría interna se concluye que la auditoría interna optimiza la gestión financiera”.

Júarez (2019), en su tesis “La auditoría de gestión y el liderazgo en la gestión del área de recursos humanos del hospital de Quillabamba, período 2012 – 2013”, el objetivo del trabajo fue: “Medir la evaluación del liderazgo en la gestión del área de recursos humanos del Hospital Quillabamba”. Se llegó a las conclusiones siguientes:

1. “Se ha determinado que del 100% de los encuestados del Hospital Quillabamba han señalado que no se han realizado la Auditoría de Gestión por lo tanto no se ha podido responder a las interrogantes, ni a los objetivos, ni a las hipótesis; sin embargo, a estos resultados hemos evidenciado”
2. “El 88,89% manifiesta que el área de Recursos Humanos del Hospital Quillabamba no ha utilizado procedimientos ni técnicas para la revisión y evaluación del sistema de gestión. El 88.89% opina que el proceso de planeación de actividades no se valora por medio de procedimientos y técnicas establecidas en el área de Recursos Humanos”.
3. “El 72,22% de los encuestados opina que el personal que labora en el área de Recursos Humanos del Hospital está capacitado para aplicar técnicas y procedimientos de Auditoría de Gestión”.

Loli (2019), en su tesis “Auditoría de gestión y su influencia en la operatividad de las empresas hoteleras de Lima Metropolitana – 2018”, tiene como objetivo: “Determinar la influencia de la auditoría de gestión en la operatividad de las empresas hoteleras de Lima Metropolitana, 2018”; El diseño metodológico corresponde a una investigación no experimental, transeccional, descriptivo, correlacional; el tipo de investigación fue aplicada; en la investigación se concluye:

1. “Las Empresas Hoteleras de Lima Metropolitana, 2018 cumplen sus metas y objetivos indicados en el plan estratégico, al operar con eficiencia sus áreas reduciendo riesgos y satisfaciendo a los usuarios, trabajadores y directores de acuerdo a la evaluación del sistema de control interno”.

2. “Las Empresas Hoteleras de Lima Metropolitana optimizan el nivel de eficiencia, eficacia y economía mejorando la operatividad de sus trabajadores de forma que se mejora la administración del servicio y calidad del hotel mediante la evaluación del manejo equitativo de los recursos, esto será percibido por los usuarios”.
3. “La implementación directa de una reingeniería en los procesos operativos de la Empresa Hotelera de Lima Metropolitana influye directamente en el nivel de compromiso del buen servicio prestado y la satisfacción percibida por los clientes, que las convertirá en mejores competidores, demostrando buena organización y trabajo en equipo”.

Luna (2020), en su tesis “Auditoría de Gestión en la Asociación Corazón de la Amazonía – Ucayali, 2019”, propone el objetivo de: “Determinar si la auditoría de gestión demuestra el cumplimiento de los principios de la economía, la eficacia y la eficiencia en la Asociación Corazón de la Amazonía, 2019”. Concluye en:

1. “En la dimensión de eficacia, se cumple medianamente el indicador (0.66) la deficiencia que se observó, no existe un padrón de alumnos matriculados”.
2. “En la dimensión de eficiencia, se cumple medianamente el indicador (0.62) muestra que el pago docente no corresponde al nivel del docente del ministerio de educación”.
3. “En la dimensión de economía, se cumple medianamente el indicador (0.61), entre las deficiencias están, sus gastos de funcionamiento no tienen respaldos de comprobantes de pago y sus fondos no están utilizando correctamente”.

Mancisidor, (2019), ejecuto la investigación “Implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles – Huaraz 2018”, tuvo como objetivo “determinar la implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles – Huaraz, 2018”. La metodología de la investigación denota el enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental y transversal. Se concluyó:

1. “El control interno no significa ser la medicina a las inconsistencias que se reflejan en los negocios, pero este si brinda alivio a la impresión que este ocasiona, por más detallado y estructurado que se encuentre, no puede garantizar en forma absoluta el cumplimiento de los objetivos, por lo que nos da una seguridad razonable de que este se vaya a lograr”.
2. “El riesgo que tiene el Hostal Residencial NG es moderado, porque sus colaboradores aún desconocen las normas, políticas, técnicas y procedimientos de control interno”.

## **2. 2. Bases teóricas o científicas**

### **1. Auditoría de gestión**

#### **4. Definición de auditoría**

Previamente es necesario tener en cuenta la definición de Auditoría; al respecto comprende el estudio y valoración de todas las operaciones que permitan validar los sistemas administrativo, operativo, contable, de gestión y de información, a través de una adecuada metodología; dicho proceso está sujeto a principios como la independencia, la objetividad, la permanencia, la integralidad, la oportunidad, la certificación y el cumplimiento de normas.

Las fases de este proceso comprenden la planificación, la ejecución y el informe (Campos y Condor, 2019).

### **5. Definición de gestión**

Según el Manual de la Contraloría General de Estado “Gestión comprende las actividades administrativas que implica el establecimiento y evaluación de metas y su desempeño; además del desarrollo de estrategias operativas que garanticen la supervivencia”

### **6. Definición de auditoría de gestión**

En principio es necesario saber que cuando se gestiona se tiene que poner en orden los recursos de la empresa para lograr un mejor desempeño y productividad; en tal sentido, cuando hablamos sobre auditoría de gestión nos referimos:

Al examen completo de los planes, programas, proyectos y operaciones de una organización, para determinar el grado de eficiencia, efectividad y economía en la utilización de recursos, el logro de los objetivos planteados por la misma y la fidelidad con que los responsables cumplen con las normas jurídicas, con el fin de informar y emitir al nivel gerencial de la organización los resultados obtenidos y las acciones a seguir. (Rosas, 2019, p.32)

Efectivamente, tal como menciona el autor citado, en la auditoría de gestión en el sector hotelero se busca valorar detalladamente la situación en la que se encuentra una empresa hotelera; cabe mencionar que la evaluación toma en cuenta criterios técnicos precisos, que permitan tener una conclusión clara sobre la gestión empresarial y la orientación que va siguiendo las empresas, que en nuestro caso es del sector hotelero.

## **A. Objetivos de la auditoría de gestión**

Los propósitos sustanciales son:

7. “Identificar las áreas donde se puedan reducir los costos, perfeccionar la metodología operativa, y aumentar la rentabilidad con la finalidad de apoyar a los requerimientos evaluados”.
8. “Comprobar si la actividad analizada a través de la auditoría puede ejecutar sus procesos reflejando altos estándares en la optimización de los resultados”.
9. “Fijar el grado de desempeño que deben demostrar la entidad y su fuerza laboral frente a sus actividades asignadas”.
10. “Establecer el grado de vigilancia y apreciación de optimización, enfocándose no únicamente en las diversas tareas y actividades, sino que además considerar a los funcionarios”.
11. “Establecer si las inspecciones gerenciales empleadas en la empresa reflejan efectividad y afirman una optimización en las tareas y actividades de la empresa”.

Sin lugar a dudas, todos estos objetivos conllevan a que las metas y objetivos puedan ser alcanzados.

## **B. Dimensiones de la auditoría de gestión**

### **I. Dimensión evaluación del sistema de control interno**

Valorar las actividades, tareas, procedimientos, técnicas adaptadas de una organización teniendo en cuenta sus necesidades con la finalidad de cuidar los activos o recursos de la empresa; constituyen

una labor que no se debe desatender en una empresa, ello en vista de la prevalencia organizacional (Romero y Salazar, 2018).

Asimismo, podemos mencionar que el sistema de control interno contempla:

### **1. Ambiente de control**

Al respecto Maquera y Villalobos (2019) manifestaba que:

El ambiente de control marca la base del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.

El ambiente de control o control circundante es la base de los demás componentes de control a proveer disciplina y estructura para el control e incidir en la manera como:

- Se estructuran las actividades del negocio.
- Se asigna autoridad y responsabilidad.
- Se organiza y desarrolla la gente.
- Se comparten y comunican los valores y creencias.
- El personal toma conciencia de la importancia del control. (p. 21)

### **2. Evaluación de riesgos**

Al respecto se menciona:

El riesgo es la posibilidad de que un acontecimiento ocurra y afecte negativamente a la consecución de los objetivos. La evaluación del riesgo implica un proceso dinámico e iterativo para identificar y evaluar los riesgos de cara a la consecución de los objetivos. Dichos riesgos deben evaluarse en relación a unos niveles preestablecidos de tolerancia. De este modo, la

evaluación de riesgos constituye la base para determinar cómo se gestionarán.” (Quispe, 2020, p. 30).

Efectivamente, la evaluación de riesgos es una tarea fundamental que forma parte del sistema de control interno, actividad que debe ser permanente y ser asumida por los dueños o directivos de la empresa, con el propósito de valorar las dificultades desde su reconocimiento hasta las posibles consecuencias, situación que ayudará a asumir medidas preventivas.

### **3. Actividades de control**

Al respecto es atinada la siguiente apreciación:

Las actividades de control son las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la entidad, en las diferentes etapas de los procesos de negocio, y en el entorno tecnológico. Según su naturaleza, pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas, tales como autorizaciones, verificaciones, conciliaciones y revisiones del desempeño empresarial. (Quispe, 2020, p.30).

### **4. Información y comunicación**

Los datos procesados o también llamados información deben ser claros, sin ninguna alteración y además se deben trasladar a todas las áreas o ámbitos de la organización empresarial.

Cabe mencionar que dicha información tiene que ser trasladada en tiempo real si fuese posible por cuanto las decisiones tomadas tardíamente pueden generar graves problemas económicos y financieros a la empresa.

## **5. Supervisión o monitoreo**

Una empresa para capear las dificultades, contingencias o anomalías debe implementar acciones de supervisión y monitoreo, esta tarea en sí conlleva a una mejora continua de los procesos inherentes de una empresa;

### **I. Dimensión evaluación de eficiencia**

En principio es necesario tener en claro que se entiende sobre evaluación de control interno. Ante ello es necesario considerar que dado los resultados en las pruebas de cumplimiento aplicados respecto a los componentes del “sistema de control interno” y en el que, si los no son satisfactorios para la empresa, ello conllevará a una evaluación profunda de las causales, así como al replanteamiento de estrategias; es por ello que se menciona lo siguiente: “Si los resultados no satisfagan las expectativas de la empresa, el auditor deberá indagar el porqué de estos resultados y replantearse si la estrategia asumida fue la adecuada o si se contemplasen factores limitantes en la investigación”(Pérez, s.f., p. 81).

En tal sentido “la evaluación del control interno” es importante por cuanto nos permitirá ver la fiabilidad de todos los procesos que se suscitan en la empresa.

Por otra parte, es importante tener en claro el concepto de **eficiencia**; al respecto se ha escrito múltiple información, sin embargo, consideramos que la siguiente definición se ajusta a los propósitos de nuestra investigación.

Según Latorre (2019), "La eficiencia se centra, sobretodo, en el alcance de un resultado utilizando el mínimo de recursos posibles o el alcance de más objetivos con la misma o menos cantidad de recursos" (p. 10).

Efectivamente, una organización eficiente busca optimizar el uso de sus recursos, o, en otras palabras, trata de hacer bien las cosas para aprovechar los pocos recursos que tiene la organización.

## **II. Dimensión evaluación de eficacia**

Por otra parte, al hablar de **eficacia**, nos quedamos con el aporte de Latorre (2019), quién manifiesta que la eficacia "alcanza los objetivos independientemente de los recursos que utilice hasta conseguir dicho fin." (p. 10)

La situación idónea se hallaría en el punto en el que sea tanto eficiente como eficaz. Sin embargo, no siempre se cumple esta premisa, ya que una organización puede ser eficaz y no eficiente y a la inversa.

## **III. Dimensión evaluación de economía**

Al evaluar la economía, debemos tener en claro los recursos con los que cuenta una empresa y como estos se asocian con las necesidades de la empresa, ello nos indicará el nivel económico en la que se encuentran las organizaciones empresariales.

Lo mencionado tiene que ver con el planteamiento de Mariola, Dévora y Gonzáles (2018) quiénes sostienen:

Para analizar el grado de eficiencia alcanzado por los hoteles en las decisiones adoptadas se estudia la evolución de la rentabilidad económica, así como la influencia que en este índice han tenido el margen y la rotación.

La rentabilidad económica es una de las ratios económicas más utilizadas en el análisis de los estados contables, mide la capacidad que tienen los activos para generar beneficios. (p. 15)

#### **IV. Dimensión reingeniería de procesos**

Cuando se establece la auditoría de gestión, contemplamos que muchas dificultades se hallan fundamentalmente en los procesos de la organización o en el sistema de trabajo asumido por los empleados, en consecuencia de ello, cabe la necesidad de realizar un proceso de reingeniería; pero que entendemos por ello, al respecto se menciona que es “La reingeniería es la comprensión fundamental y profunda de procesos que dan valor agregado, para lograr un rediseño profundo de los procesos y establecer un cambio principal de ellos para lograr mejoras increíbles en medidas críticas del rendimiento (costes, calidad, servicio, productividad, rapidez,...), cambiando a la misma vez el objetivo del trabajo y los fundamentos de la empresa, de forma que permita establecer de manera precisa nuevas estrategias” (Bendezú, 2018, p.19)

Efectivamente, el volver hacer las cosas con menos costo y de manera significativa, nos conduce a cumplir con un proceso de reingeniería.

### **C. Procesos de la auditoría de gestión**

La CGE en su Manual para Auditoría de Gestión, revela 5 fases, que mencionamos seguidamente:

“Conocimiento Preliminar: Conocimiento integral de la entidad. Énfasis en su estructura orgánica y actividades principales”.

- “Visita y observación de la entidad”
- “Revisión archivo”
- “Determinar indicadores gestión”
- “Detectar el FODA”
- “Valuación estructura control interno”
- “Determinar objetivos y estrategias de auditoría”

“Planificación: El auditor plantea su estrategia a seguir, en función a los objetivos y alcance del examen”.

- “Análisis información y documentación”
- “Evaluación por componentes SCI”
- “Elaboración plan y programas”

“Ejecución: se obtiene elementos de juicio o hallazgos y la evidencia apropiada en cantidad y calidad”.

- “Aplicaciones de programas”
- “Preparación”
- “Hoja de resumen hallazgos por componentes”
- “Definición estructura informe”

“Comunicación de Resultados: en base a los papeles de trabajo se procede a elaborar el informe, se expone los resultados encontrados y recomendaciones”.

- “Redacción borrador informe”
- “Conferencia final lectura borrador informe”
- “Obtención criterios de la entidad”
- “Emisión informe final, síntesis y memorando antecedentes”

“Seguimiento: verificación del cumplimiento de correcciones establecidas anteriormente, para comprobar la receptividad de la administración a las recomendaciones”.

- “Seguimiento de recomendaciones”
- “Recomprobación después de 1 o 2 años”
- “Determinación responsabilidades”

## **2. Variable Operatividad de las organizaciones empresariales hoteleras**

En principio hay que comprender que la operatividad en una empresa constituye todas aquellas actividades que tienen relación con las áreas de la misma que generan el producto o servicio que se ofrece a los clientes.

Teniendo en cuenta lo afirmado, consideramos que la operatividad implica ver un conjunto de tareas, procedimientos, herramientas que utiliza la empresa para la consolidación de sus objetivos.

### **A. Dimensiones que contempla la operatividad de las empresas**

#### **❖ Optimización de servicios operativos**

Al respecto es necesario entender que el servicio tiene que ver con las acciones o procesos que persiguen la satisfacción

al cliente; es decir que el servicio no solo es amabilidad, sino es servir con amabilidad (Morales y Terranova, 2019)

Teniendo en cuenta este aporte, también es pertinente complementar este aspecto:

### **Servicio al cliente**

“El servicio al cliente permite proporcionar un producto o servicio a los consumidores, que satisface plenamente las expectativas y necesidades de estos a un precio que refleja el valor real del producto o servicio que los provee”. (Espinoza, 2019, p. 20)

Estas definiciones nos conllevan a tener en claro que hoy en día, toda empresa que desee mantenerse en un entorno altamente competitivo, debe priorizar un buen servicio al usuario o cliente, situación que en nuestra ciudad de Huancayo es duramente cuestionada, por cuanto esta actividad se realiza despreocupadamente y muchas veces perjudicando y generando malestar económico, emocional, conducentes a una elevada inseguridad del cliente o usuario, situaciones que no coadyuvan a la fidelidad de los usuarios.

### **❖ Nivel de operatividad de los trabajadores**

Toda empresa tiene un elemento valioso y fundamental para su funcionamiento, es decir los trabajadores o recursos humanos, si estos recursos no se hallan con las competencias debidas, no se encuentran estimuladas, en un ambiente laboral idóneo y remuneradas de manera justa, indudablemente el servicio que brinda la empresa va sufrir las consecuencias de un

manejo deficiente de sus trabajadores, es por ello que atinadamente se dice que la gerencia y la administración tienen que lograr que los empleados disfruten de sus actividades que realizan, encuentren el trabajo retador y les agrade el entorno de trabajo, para que pongan su mayor esfuerzo y desempeñen sus tareas con entusiasmo.

En tal sentido, el nivel de operatividad de los trabajadores va estar en función de múltiples componentes, dentro de los cuales están el clima laboral, las remuneraciones, aspectos emotivos y psicológicos que recibe el trabajador y por qué no decir la seguridad laboral.

#### ❖ **Nivel de compromiso al servicio**

Es necesario saber que los acuerdos u obligaciones de los trabajadores para realizar un servicio de calidad, constituye un componente vital para que las empresas hoteleras se mantengan en el ambiente competitivo; por ello, Verástegui (2018) sostiene que:

Otro punto es darle la importancia del servicio al cliente, debido a que un buen servicio al cliente es un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal, teniendo siempre en cuenta el costo por atraer un nuevo cliente el cual es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que, las compañías han optado poner por escrito la actuación de la empresa. Finalmente, el propósito e importancia del servicio al cliente, está

directamente relacionado con la satisfacción del cliente, por ello se hace la diferencia al buscar un desempeño superior, no sólo del servicio, sino de los elementos complementarios del servicio.

Por ello, la calidad en la venta de bienes y prestación de servicios no involucra nada más que determinar el costo más adecuado para el cliente sino desarrollar valor en cada una de las actividades de la empresa pues la percepción favorable del cliente hacia la empresa estará relacionada con la facilidad del acceso, utilidad de nuestros productos o servicios y la razonabilidad del costo. (p. 12)

#### ❖ **Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario**

Respecto a la satisfacción del cliente o usuario, es pertinente tomar en consideración los estudios de Kim y Chung (2020) que “proponen un modelo de red DEA (Data Envelopment Analysis) que consta de procesos de servicios internos y externos que emplea la satisfacción del cliente como factor intermedio. Usando el modelo propuesto, calculan cuatro puntajes de eficiencia: puntaje de productividad del servicio extraído del proceso de servicio interno, puntaje de eficiencia del servicio extraído del proceso de servicio externo, puntaje de eficiencia general extraído de los procesos de servicio internos y externos y puntaje de eficiencia de la gestión calculado sin el resultado intermedio. Al hacer los cuatro puntajes de eficiencia encontraron que el puntaje de eficiencia general es muy

adecuado para representar la productividad integral de un hotel los resultados respaldaron el modelo DEA en red que incluye la satisfacción del cliente para analizar la eficiencia hotelera. A pesar del importante papel que juega en la eficiencia hotelera, la satisfacción del cliente apenas ha sido considerada en los estudios anteriores de eficiencia hotelera. Al analizar la eficiencia de los hoteles, incluida la satisfacción del cliente, este estudio proporciona luces sobre el área de investigación de la eficiencia de los hoteles y proporciona una base valiosa para futuras investigaciones”.

### 2. 3. Marco conceptual

- a. **Auditoría de gestión:** “Se constituye como la valoración minuciosa realizada en una empresa para reconocer el nivel de economía, eficacia y eficiencia existente dentro de la planeación, supervisión y utilidad de los recursos humanos, materiales y financieros y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades examinadas”.
- b. **Auditoría operativa:** “Es la valoración independiente de todas las acciones de una empresa, en forma analítica objetiva y sistemática, para determinar si se llevan a cabo las 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”.
- c. **Compromiso de servicio:** “Compromiso se reconoce como una obligación adquirida, palabra dada. Asimismo, es un momento de

dificultad, incómodo, embarazoso o delicado, por ejemplo: “estoy metida en un compromiso debo de pedir algunos días libre y aún no tengo confianza con mi jefe”. El término compromiso es de origen latín “*compromissum*”, este verbo se ha formado con la preposición “*cum*” que significa “*con*” y el adjetivo “*promissus*”.

- d. **Control interno:** “La palabra control, en su significado más extenso, se refiere a “comprobación, inspección, fiscalización o intervención”, lo que significa, contrastar si unas actuaciones están o no en consonancia con normas o criterios dados que marcan cómo se debe hacer; todos estos conceptos son aplicables a la gestión de la actividad económica – financiera”.
- e. **Desarrollo:** “Condición de vida de una sociedad en la cual las necesidades auténticas de los grupos y/o individuos se satisfacen mediante la utilización racional, es decir sostenida, de los recursos y sistemas naturales. Para ello se utilizarían tecnologías que no se encuentran en contradicción con los elementos culturales de los grupos involucrados”.
- f. **Eficiencia:** “Se relaciona con los bienes de consumo (insumos) y la producción de bienes y servicios. Esta se expresa como porcentaje, comparando la relación insumo-producción con un estándar aceptable (norma). La eficiencia aumenta en la medida que un mayor número de unidades se producen utilizando una cantidad dada de insumos, o producción máxima (resultados)/ Recursos mínimos (insumos)”.
- g. **Eficacia:** “Es el nivel con el que una actividad o programa consigue sus propósitos. Este aspecto está involucrados directamente a los logros del

desempeño laboral general de una organización, por lo que es dable demostrar”:

- “Que los procedimientos productivos o la generación de un servicio se han concretado satisfactoriamente y acorde a los requerimientos establecidos”.
  - “Que el entorno externo a la empresa requiere de un bien o servicio que ellos proveen”.
- h. **Gestión:** “Contempla la totalidad de actividades de una empresa que hacen necesaria el establecer marcas de resultados hacia futuro, del mismo modo evaluar las formas en que se realizan los procesos operativos en la empresa, y finalmente, construir un esquema de trabajo operativo para salvaguardar los procesos ante posibles contingencias”.
- i. **Operatividad de las empresas.** –“La inversión en gestión operativa que hacen los hoteles se centra en dos grandes objetivos principales: por un lado, a lograr una significativa mejora de procesos y, por otra parte, a establecer diferentes estrategias para poder diferenciarse de sus competidores”.
- j. **Reingeniería de procesos.** –“Este concepto hace referencia a fijar nuevas secuencias a los diversos procesos administrativos o de producción. Esto configura una evaluación y rediseño significativo para la economía de las empresas actuales, y de este modo, puedan conseguir un mejor crecimiento que contemple menos costos, mayor calidad, mejor servicio y rapidez”.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1. Hipótesis General**

Ha: La auditoría de gestión se relaciona significativamente con la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.

Ho: La auditoría de gestión no se relaciona significativamente con la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.

#### **3.2. Hipótesis específicas**

##### **➤ Primera hipótesis específica**

Ha: La auditoría de gestión se relaciona significativamente con la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.

Ho: La auditoría de gestión no se relaciona significativamente con la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.

➤ **Segunda hipótesis específica**

Ha: Entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo existe una relación significativa durante el año 2020.

Ho: Entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo no existe una relación significativa durante el año 2020.

➤ **Tercera hipótesis específica**

Ha: La auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo se relacionan significativamente durante el año 2020.

Ho: La auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo no se relacionan significativamente durante el año 2020.

➤ **Cuarta hipótesis específica**

Ha: La auditoría de gestión y la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo se relacionan significativamente durante el año 2020.

Ho: La auditoría de gestión y la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo no se relacionan significativamente durante el año 2020.

**3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)**

Variable de investigación 1.

Auditoría de gestión.

Variable de investigación 2.

Operatividad de las empresas hoteleras.

Antes de realizar la operacionalización de las variables, consideramos pertinente tomar en cuenta la siguiente cita de

**“Definición conceptual** es aquella que precisa o indica con otros términos cómo vamos a entender una variable en el contexto de nuestra investigación. Generalmente se trata de una definición acordada y validada por la comunidad científica o profesional” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 136).

**“Definición operacional** conjunto de procedimientos y actividades que deben realizarse para medir una variable e interpretar los datos obtenidos” (Hernández y Mendoza, 2018, p. 137).

Considerando estos aportes, se realiza la siguiente tabla.

Tabla 1 Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE DE INVESTIGACIÓN 1 AUDITORÍA DE GESTIÓN	“La auditoría de gestión o control de gestión es una evaluación de eficiencia y eficacia dentro de la empresa desde la perspectiva administrativa de los recursos en la organización, establecida por medio de una evaluación de procesos operativos, así como también económicos en el marco del ejercicio de la empresa” (ISOtools, 2018, p.17).	Las operaciones o actividades que se deben realizar para medir la variable “auditoría de gestión” (AG) está en función del “sistema de control interno” (Sci), la “evaluación de eficiencia” (Evfi), la “evaluación de eficacia” (Evfica), la “evaluación de economía” (Evec) y la “reingeniería de procesos operativos” (Repo); en tal sentido:  $AG=f(Sci+Evfi+Evfica+Evec+Repo)$	1. “Sistema de control interno”.  2. “Evaluación de eficiencia”.  3. “Evaluación de eficacia”.  4. “Evaluación de economía”.  5. “Reingeniería de procesos operativos”.	1.1. Considera procesos y controles internos de manera recurrente. 1.2. Revisa la frecuencia del control durante el período de trabajo. 1.3. Verifica el cumplimiento de actividades de manera recurrente. 1.4. Toma de decisiones coherentes en el momento adecuado.  2.1. Demuestra calidad del servicio en las actividades cotidianas. 2.2. Demuestra eficiencia en el servicio brindado.  3.1. Demuestra eficacia en el periodo previsto.  4.1. Verifica el nivel económico alcanzado en el período.  5.1. Verifica el desenvolvimiento de los trabajadores durante sus actividades. 5.2. Considera oportunidades de mejora para el servicio. 5.3. Brinda información del cliente para fines operativos. 5.4. Considera acciones correctivas durante el tiempo oportuno.	ORDINAL Escala Likert 1.Nunca 2.Algunas veces 3.Muchas veces 4.Siempre

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<p style="text-align: center;"><b>VARIABLE DE INVESTIGACIÓN 2</b></p> <p style="text-align: center;">OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS</p>	<p>Comprende planes, programas, estrategias que tiene la empresa hotelera, implementadas para el desarrollo de sus actividades en las diferentes áreas que permitan que los servicios sean optimizados, asimismo, que se demuestre un nivel idóneo de operatividad de los trabajadores, además de un nivel de compromiso al servicio y un nivel aceptable de compromiso a la satisfacción del usuario. (Pérez y Gardey)</p>	<p>Los procedimientos o actividades que permiten la medición de la variable “La operatividad de las empresas hoteleras” (OEH) se muestra mediante la “optimización de servicios operativos” (Ose), el “nivel de operatividad de los trabajadores” (Not) y el “nivel de compromiso al servicio” (Ncs) y el nivel de compromiso a la satisfacción del usuario o cliente” (Nsu); en tal sentido:</p> <p><math>OEH=f(Ose+Not+Ncs+Nsu)</math></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimización de los servicios operativos.</li> <li>2. Nivel de operatividad de los trabajadores.</li> <li>3. Nivel de compromiso al servicio.</li> <li>4. Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Considera personal contratado idóneo para el servicio brindado.</li> <li>1.2. Verifica la competencia del personal contable.</li> <li>1.3. Brinda información pertinente.</li> <li>2.1. Evalúa el logro de las metas durante el período.</li> <li>2.2. Evalúa el logro de los objetivos durante el tiempo previsto.</li> <li>2.3. Considera los recursos para capacitaciones.</li> <li>2.4. Valora el desempeño laboral de los trabajadores de manera recurrente.</li> <li>3.1. Verifica el nivel de compromiso del personal para el cumplimiento de sus funciones.</li> <li>3.2. Evalúa el logro de los objetivos de manera oportuna.</li> <li>3.3. Comprende los objetivos departamentales en el momento propicio.</li> <li>4.1. Evalúa el nivel de compromiso del personal para la satisfacción del usuario.</li> <li>4.2. Evalúa el logro de resultados sobre la satisfacción de los usuarios.</li> </ol>	<p style="text-align: center;">ORDINAL</p> <p style="text-align: center;">Escala Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Algunas veces</li> <li>3. Muchas veces</li> <li>4. Siempre</li> </ol>

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Método de investigación**

En primer lugar, el método principal que guio el trabajo es el científico, según Fuentes, Toscano, Malvaceda, Díaz y Díaz (2020) mencionaba que “el método científico cuenta con unos pasos estructurados esenciales que explican de manera metodológica la adquisición de conocimiento y garantiza la calidad por medio de herramientas que brindan mayor rigor y reconocimiento en el mundo” (p. 33).

Asimismo, se utilizó métodos específicos tales como. el análisis – síntesis, el descriptivo y el cuantitativo; mientras que el procedimiento analítico evalúa, examina, estudia en detalle y cada elemento del objeto estudiado, el procedimiento sintético lo realiza de manera global o total; por otro lado el método descriptivo examina la realidad y lo presenta tal como se muestra en el ámbito real, no realiza alteraciones ni cambios en la redacción del fenómeno u objeto estudiado, por otro lado el procedimiento cuantitativo

se utilizará en el momento de la realización de cálculos matemáticos - estadísticos.

#### 4.2. Tipo de investigación

Referente a ello existen variadas taxonomías, considerando los aportes concluimos que el tipo de nuestra investigación es aplicada. Esta investigación “constituye el eslabón intermedio entre el sistema de conocimientos científicos y su utilización en la práctica. Está dirigida a la aplicación de las teorías y leyes científicas ya comprobadas, a la resolución de los problemas sociales”. (Feria, Blanco y Valledor, 2019, p. 2)

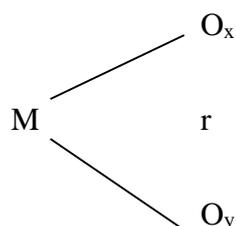
#### 4.3. Nivel de investigación

La investigación corresponde a estudios de nivel correlacional, dichas “investigaciones pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables. Miden las variables y su relación en términos estadísticos”. (Hernández y Mendoza, 2018, p. 109).

#### 4.4. Diseño de la investigación

La estrategia de contraste de hipótesis corresponde a un diseño correlacional; al respecto Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018) señalan que “Se utilizan cuando se quiere establecer el grado de correlación o asociación entre una variable (X) y otra variable (Z) que no sean dependientes una de la otra” (p.368).

El esquema del diseño asumido es:



En dicho esquema:

M=representa la muestra.

O<sub>x</sub>= información obtenida respecto a la variable auditoría de gestión.

O<sub>y</sub>= información obtenida referente a la variable operatividad de las empresas hoteleras.

r= representa la correlación existente entre las variables de estudio.

#### 4.5. Población y muestra

##### A. Población

La población total está conformada por 495 hoteles que funcionan en el ámbito del Distrito de Huancayo según el área especial para establecimientos de Hospedajes de la SUNAT.

##### B. Muestra

Para determinar la muestra probabilística primero consideraremos el modelo que sigue:

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

**Dónde:**

**n** = “Tamaño de la muestra”.

**Z**= “Valor del nivel de confianza del 95%”

**N** = “Tamaño de la Población”

**P**= “Proporción de éxitos en la población (0,5)”

**Q** = “Proporción de fracasos en la población (0,5)”

**E** = “Error máximo admisible 5% (0,05)”

Reemplazando valores:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(495)}{(0,05)^2(495-1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = \frac{475.398}{2.1954} = 217$$

Como vemos la muestra se obtuvo mediante procedimientos estadísticos probabilísticos, es decir, si respondemos ¿Cómo lo obtuvimos?, diremos que se obtuvo aplicando la fórmula para muestras finitas; Asimismo ¿Por qué se obtuvo la muestra?, se obtuvo porque el objeto de estudio está referida a las empresas hoteleras que se ubican en el Distrito de Huancayo, en consecuencia, el número de empresas es de 217 hoteles.

### c. Muestreo

Correspondió al aleatorio simple, dicho método “permite que la selección de todos los elementos que constituyen la población tengan la misma posibilidad de ser incluidos en la muestra. Cada elemento que constituye la muestra puede haber sido seleccionado una sola vez, lo que generalmente ocurre, denominándose *extracciones sin reposición*”. (Martínez, 2019, p. 17).

Las empresas que son excluidas e incluidas, tienen como fuente el área especial para establecimientos de Hospedajes de la SUNAT.

#### ➤ Criterios de exclusión.

- Se excluye a aquellas empresas que no estén registradas formalmente.
- Se excluye a empresas que no pertenezcan al sector de hotelería.
- Se excluyen a las empresas que desarrollen sus actividades fuera de la ciudad de Huancayo.

- Se excluye a trabajadores que desconozcan sobre las variables abordadas.

➤ **Criterios de inclusión**

- Se incluye solamente a las empresas registradas formalmente en la SUNAT y que estén en la condición activa y hábiles.
- Se incluye solamente a las empresas que realizan actividades dentro del sector de hotelería.
- Se incluye a trabajadores que tengan conocimiento sobre las variables estudiadas.

#### 4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### 4.6.1. Técnicas de recolección de datos

a) Análisis de contenido

b) Encuesta

##### 4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

- La ficha de análisis de contenido.
- El cuestionario.

➤ **Confiabilidad del instrumento**

El tipo de confiabilidad es de consistencia interna, para tal efecto se procederá con el coeficiente alfa de Cronbach, análisis que se muestra a continuación.

- Confiabilidad del instrumento referido a la variable “Auditoría de gestión”

**Tabla 2** Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	217	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	217	100,0

**Tabla 3** Confiabilidad del instrumento "Auditoría de gestión"

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	15

- Confiabilidad del instrumento referido a la variable “Operatividad de las empresas hoteleras”

**Tabla 4** Confiabilidad del instrumento "Operatividad de las empresas hoteleras"

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	15

Al valorar los cuadros anteriores, podemos ver que el valor del “alfa de Cronbach” es de 0.841 puntos en el primer caso y 0,849 puntos en el segundo caso, dichos valores al corroborarse en la tabla de Küder Richardson, indican que se hallan entre 0,72 a 0,99, ello nos demuestra que los instrumentos han sido de excelente confiabilidad.

➤ **Validez del instrumento**

Se realiza mediante el “juicio de expertos” la cual se adjunta en los anexos.

#### **4.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se procesó los datos con los programas estadísticos “SPSS y Excel”, en la que se aplicó la “estadística descriptiva e inferencial”; el contraste de las hipótesis se realizó con la “Rho de Spearman”.

#### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

La investigación considera los procedimientos adecuados, respetando los principios de ética de investigación según el “Reglamento General de

Investigación de la Universidad Peruana Los Andes”, ciñendo los siguientes principios:

- “Protección de la persona y de diferentes grupos étnicos y socio culturales”.
- “Consentimiento informado y expreso”.
- “Beneficencia y no maleficencia”.
- “Protección del medio ambiente y el respeto de la biodiversidad”.
- “Responsabilidad”.
- “Veracidad”.
- *NORMAS DE COMPORTAMIENTO ÉTICO DE QUIENES INVESTIGAN*

Como investigadores también nos sujetamos a una serie de normas éticas cuya relación la incluimos a continuación:

1. Autocontrol
2. Autonomía
3. Citación correcta
4. Coherencia
5. Confidencialidad
6. Honestidad
7. Humildad
8. Justicia
9. Objetividad
10. Perseverancia
11. Prudencia
12. Respeto

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Presentación y análisis de resultados

##### A. Presentación de resultados

Respecto a los resultados, podemos mencionar que después de aplicar los instrumentos de recolección de datos referente a las variables estudiadas, se pudo obtener los resultados que se muestran en las tablas de frecuencias y se corroboran en las figuras.

- **Respecto a la “Auditoría de gestión”**

Los resultados obtenidos de la presente variable, son sistematizados y organizados en la siguiente tabla de frecuencias.

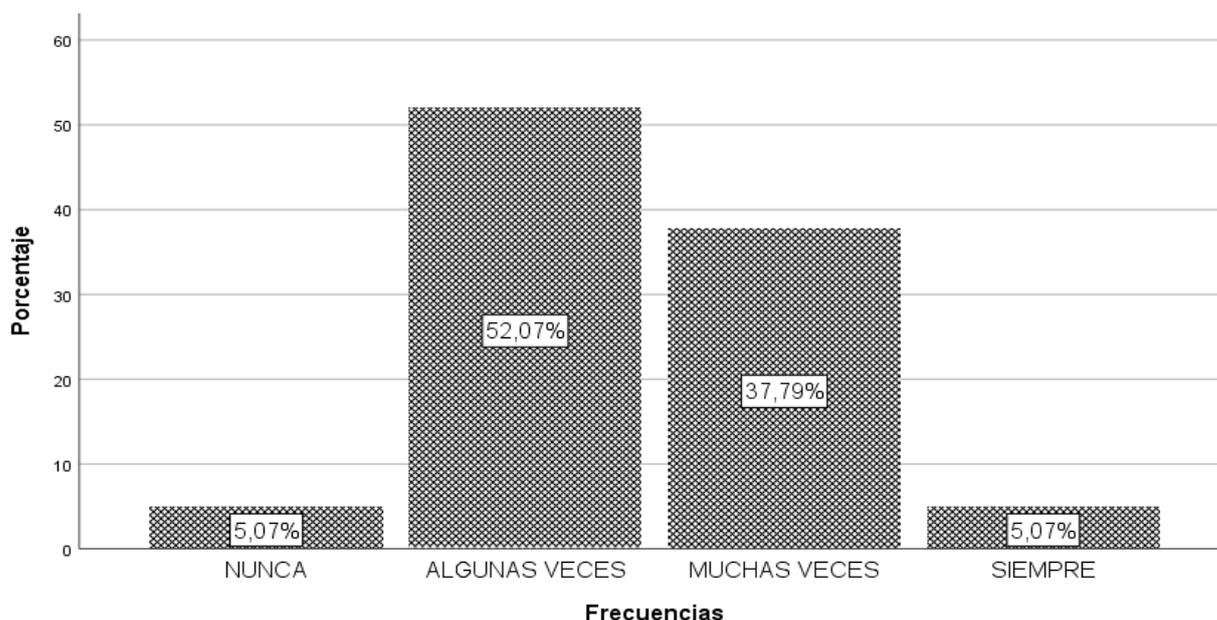
**Tabla 5** Frecuencias porcentuales de la "Auditoría de gestión"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	11	5,1	5,1	5,1
	ALGUNAS VECES	113	52,1	52,1	57,1
	MUCHAS VECES	82	37,8	37,8	94,9
	SIEMPRE	11	5,1	5,1	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

De la tabla de distribución de frecuencias respecto a la variable “Auditoría de gestión” se puede apreciar que las dimensiones que comprende la variable, es decir, cuando se aborda los sistemas de control interno, la evaluación de eficiencia, la evaluación de eficacia, así como la evaluación de economía y la reingeniería de procesos operativos que se manifestaron en las empresas hoteleras del Distrito de Huancayo durante el año 2020; se aprecia que en dichas dimensiones la frecuencia con la que se dio de manera acertada fue algunas veces, decimos ello por cuanto el valor porcentual fue de 52,1%, es decir, esta situación se manifestó en 113 empresas hoteleras; sin embargo, de la tabla también se puede ver que la frecuencia muchas veces, constituye la segunda opción que muestran 82 empresas hoteleras, es decir el 37,8%; por otro lado, en la tabla se aprecia que las frecuencias nunca y siempre tienen el mismo porcentaje, es decir, son 11 empresas en las que la auditoría de gestión nunca se dio con recurrencia y de manera idónea, o en el mejor de los casos, esta se realizó siempre.

Para una mejor apreciación de los resultados, se muestra a continuación la figura que contiene los resultados obtenidos.

**Figura 4** Resultados de las frecuencias porcentuales sobre la "Auditoría de gestión"



- **Respecto a la “Operatividad de las empresas hoteleras”**

Respecto a la segunda variable, los resultados obtenidos fueron organizados en la tabla siguiente.

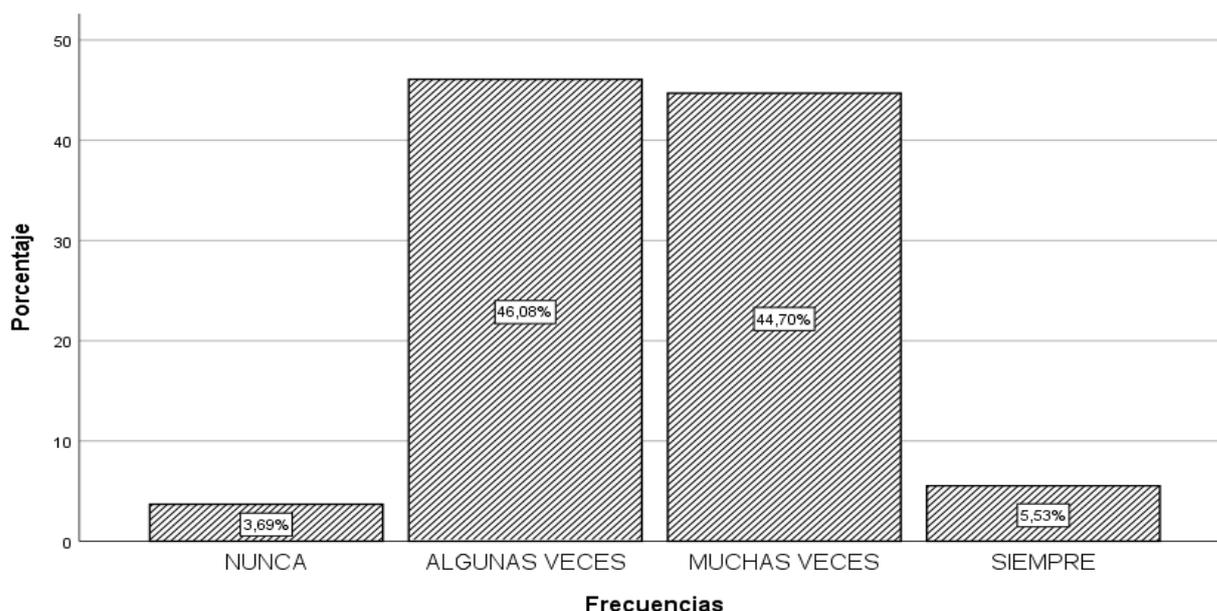
**Tabla 6** Frecuencias porcentuales de la "Operatividad de las empresas hoteleras"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	3,7	3,7	3,7
	ALGUNAS VECES	100	46,1	46,1	49,8
	MUCHAS VECES	97	44,7	44,7	94,5
	SIEMPRE	12	5,5	5,5	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

De manera general, es decir al analizar la variable y por ende todas sus dimensiones inherentes, podemos apreciar que la optimización de servicio, el nivel de operatividad de los trabajadores, así como el nivel de compromiso al servicio y el nivel de compromiso a la satisfacción del usuario, en 100 empresas hoteleras se manifestó algunas veces y ello se dio de manera idónea; sin embargo, hay que destacar que en 97 empresas, es decir el 44,7% de organizaciones hoteleras, muchas veces la operatividad fue aceptable, solamente en el caso de 12 empresas hoteleras, es decir el 5,5% del total, la operatividad se dio siempre y está fue correcta.

Consideramos que la siguiente figura muestra de manera más clara los resultados aludidos.

**Figura 5** Resultados de las frecuencias porcentuales sobre la "Operatividad de las empresas hoteleras"



- **Respecto a la “Optimización de los servicios operativos”**

Respecto a esta dimensión, los datos obtenidos reflejan qué en la mayoría de las empresas, vale decir 119 organizaciones (54,8%), se manifiesta que algunas veces existe competencia profesional del personal que demuestra una optimización del servicio; asimismo, dicho personal no es el suficiente; cabe destacar que en este grupo de empresas existe un personal contable que también algunas veces brinda información de los ingresos y egresos del hotel.

Sin embargo, si nos percatamos de la siguiente tabla, podremos ver que un porcentaje acumulado del 41,5% de los encuestados, refirieron que la frecuencia de la situación mencionada se encuentra entre muchas veces y siempre. Sólo en el caso de 08 empresas hoteleras, dicha realidad no se manifestó nunca.

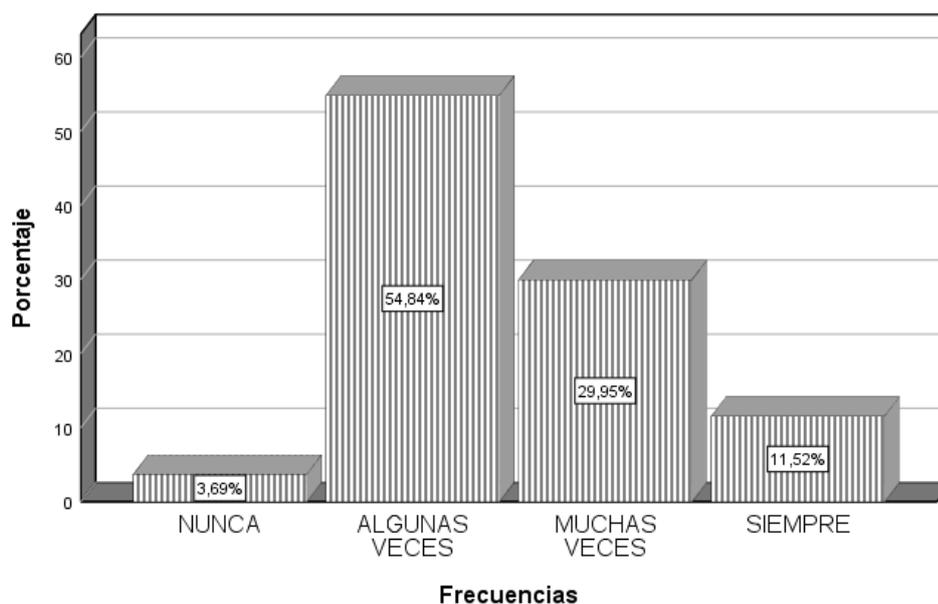
Para una mejor distinción, mostramos la siguiente tabla.

**Tabla 7** Frecuencias porcentuales de la "Optimización de los servicios operativos"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	3,7	3,7	3,7
	ALGUNAS VECES	119	54,8	54,8	58,5
	MUCHAS VECES	65	30,0	30,0	88,5
	SIEMPRE	25	11,5	11,5	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Los resultados de la tabla también se pueden apreciar en la siguiente figura, en ella se destaca que efectivamente qué en la mayoría de empresas, algunas veces se manifestó lo descrito líneas arriba.

Otro aspecto de la tabla de frecuencias porcentuales, es qué la opción nunca, constituye la alternativa que muestran pocas empresas hoteleras.

**Figura 6** Resultados de las frecuencias porcentuales sobre la "Optimización de los servicios operativos"

- **Respecto a la "Operatividad de los trabajadores"**

Esta dimensión se caracteriza por qué en el caso mayoritario de 111 empresas hoteleras, muchas veces los colaboradores con los que cuenta el hotel, contribuyen al logro de metas y objetivos; asimismo, se expresa que las

organizaciones destinan recursos para la capacitación del personal; también hay que tener en cuenta que en dichas empresas existen criterios claros que utilizan para la evaluación del trabajo. Respecto a ello, sólo el 5,1% de empresas denota que siempre se ha dado lo descrito líneas arriba.

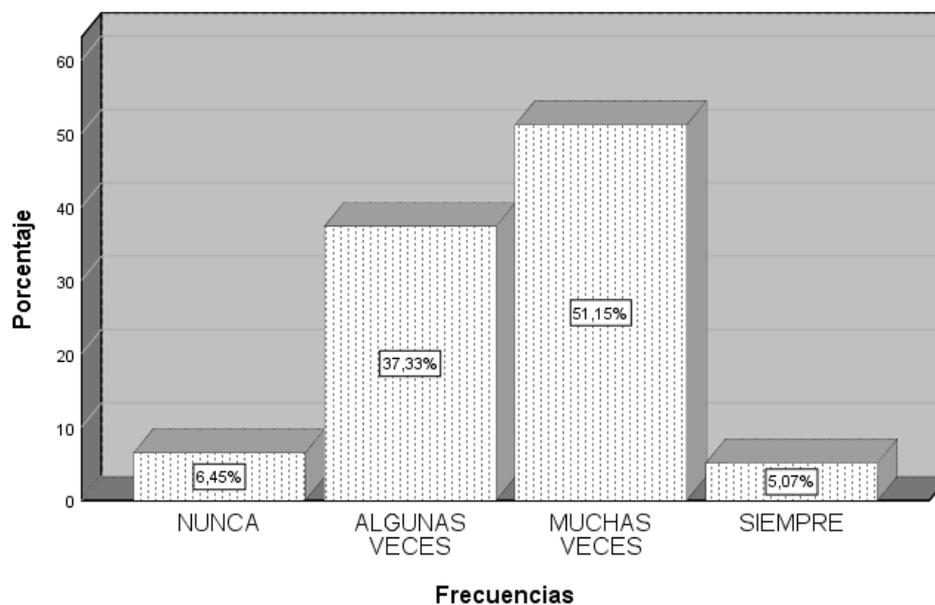
Este aspecto se puede vislumbrar en la siguiente tabla.

**Tabla 8** Frecuencias porcentuales de la "Operatividad de los trabajadores"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	6,5	6,5	6,5
	ALGUNAS VECES	81	37,3	37,3	43,8
	MUCHAS VECES	111	51,2	51,2	94,9
	SIEMPRE	11	5,1	5,1	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Una mejor apreciación se puede vislumbrar con la ayuda de la siguiente figura.

**Figura 7** Resultados de las frecuencias porcentuales sobre la "Operatividad de los trabajadores"



- **Respecto al "Nivel de compromiso al servicio"**

En esta tercera dimensión, los resultados muestran que, en el caso de 112 empresas, vale decir el 51,6% de organizaciones, según su personal,

algunas veces existe compromiso de los trabajadores para lograr los objetivos; asimismo, la evaluación del avance de los objetivos formulados, también se dan con esa frecuencia; así también, en la misma frecuencia la organización comprueba que los trabajadores conozcan y comprendan los objetivos departamentales.

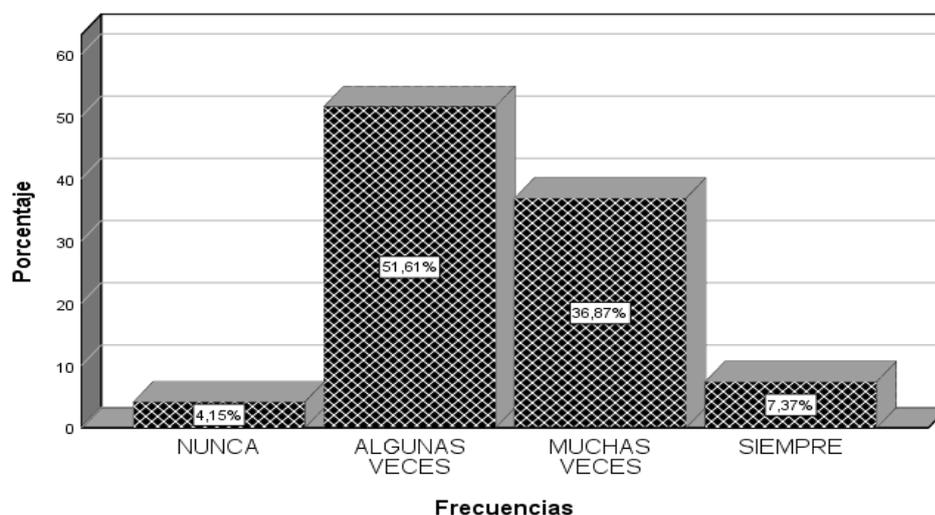
Sin embargo, también en los resultados encontramos que en 80 empresas muchas veces se manifieste lo indicado líneas arriba; solamente en el caso de 09 empresas hoteleras, esta situación descrita nunca se ha manifestado.

Para una mejor distinción, se da a conocer la tabla de frecuencias y su respectiva figura.

**Tabla 9** Frecuencias porcentuales de la "Nivel de compromiso al servicio"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	9	4,1	4,1	4,1
	ALGUNAS VECES	112	51,6	51,6	55,8
	MUCHAS VECES	80	36,9	36,9	92,6
	SIEMPRE	16	7,4	7,4	100,0
Total		217	100,0	100,0	

**Figura 8** Resultados de las frecuencias porcentuales sobre la "Nivel de compromiso al servicio"



- **Respecto al “Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario”**

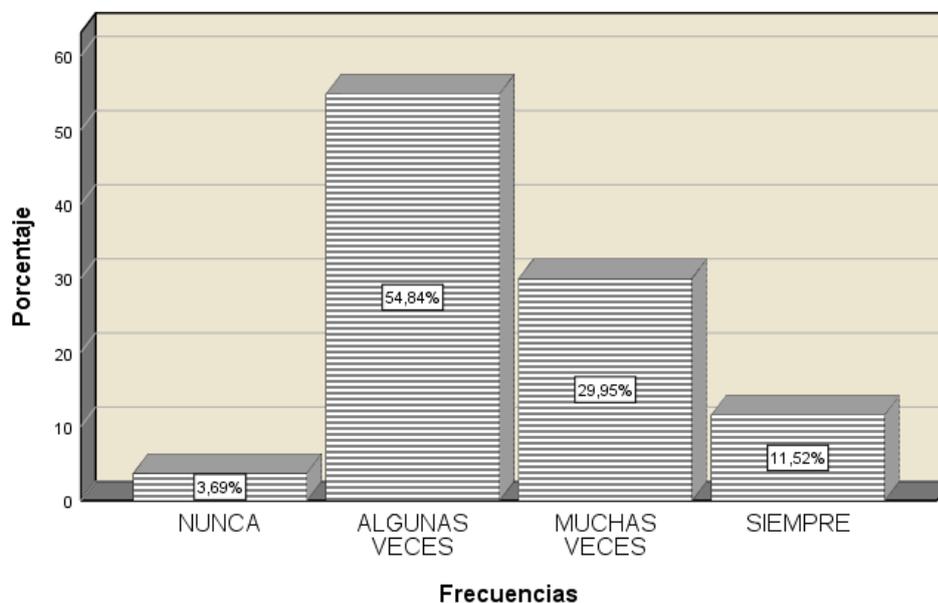
Finalmente, respecto a esta dimensión los resultados muestran que, en el caso de la mayoría de empresa, es decir, en 119 organizaciones empresariales, algunas veces los trabajadores se percatan de la satisfacción de los clientes, de igual manera, en la misma frecuencia, los trabajadores toman en cuenta criterios de satisfacción de los usuarios los que a su vez son evaluados.

Solamente en el caso de 08 empresas, la situación manifestada nunca se dio; sin embargo, para 25 empresas hoteleras, es decir el 11,5%, siempre se manifestó lo descrito líneas arriba. Todo lo dicho se puede ver a continuación.

**Tabla 10** Frecuencias porcentuales de la "Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario"

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	3,7	3,7	3,7
	ALGUNAS VECES	119	54,8	54,8	58,5
	MUCHAS VECES	65	30,0	30,0	88,5
	SIEMPRE	25	11,5	11,5	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

**Figura 9** Resultados de las frecuencias porcentuales sobre la "Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario"



## 5.2. Prueba de hipótesis

### A. Prueba de la primera hipótesis específica

- **Planteamiento de la hipótesis:**

Teniendo en consideración el enunciado hipotético que literalmente señala:

Ha: “La auditoría de gestión se relaciona significativamente con la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020”.

$$Ha : \rho_s \neq 0$$

Ho: “La auditoría de gestión no se relaciona significativamente con la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020”.

$$Ho : \rho_s = 0$$

- **Nivel de significancia:**

El nivel de significancia es  $\alpha = 0.05$ , es decir el 5%

- **Estadístico de prueba:**

El estadístico fue la Rho de Spearman, cuyo valor es:

**Tabla 11** “Resultado de la correlación de la primera hipótesis específica”

		AUDITORÍA DE GESTIÓN	OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS OPERATIVOS
Rho de Spearman	AUDITORÍA DE GESTIÓN	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	217
OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS OPERATIVOS	OPTIMIZACIÓN DE LOS SERVICIOS OPERATIVOS	Coefficiente de correlación	,584**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	217

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Lectura del p valor:**

$$p < 0,05.$$

- **Regla de decisión:**

Si  $p < \alpha$  aceptamos la hipótesis alterna

Si  $p > \alpha$  aceptamos la hipótesis nula

- **Conclusión estadística:**

Con un 95% de confianza se concluye que existe una relación significativa ( $p < 0,05$ ) en dicha relación, asimismo el valor de la rho de Spearman es 0,584, lo que indica una relación directa, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y llegamos a aceptar la hipótesis alterna.

Ha: “La auditoría de gestión se relaciona significativamente con la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020”.

## B. Prueba de la segunda hipótesis específica

- **Planteamiento de la hipótesis:**

La hipótesis señala:

Ha: “Entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo existe una relación significativa durante el año 2020”.

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

Ho: “Entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo no existe una relación significativa durante el año 2020”.

$$H_o : \rho_s = 0$$

- **Nivel de significancia:**

$\alpha = 0.05$ , es decir el 5%

- **Estadístico de prueba:**

El estadístico fue la Rho de Spearman, cuyo valor se muestra en la siguiente tabla.

**Tabla 12** “Resultado de la correlación de la segunda hipótesis específica”

		AUDITORÍA DE GESTIÓN	NIVEL DE OPERATIVIDAD DE LOS TRABAJADORES
Rho de Spearman	AUDITORÍA DE GESTIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,576**
		N	217
NIVEL DE OPERATIVIDAD DE LOS TRABAJADORES		Coeficiente de correlación	,576**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	217

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Lectura del p valor:**

$$p < 0,05.$$

- **Regla de decisión:**

Si  $p < \alpha$  aceptamos la hipótesis alterna

Si  $p > \alpha$  aceptamos la hipótesis nula

- **Conclusión estadística:**

Con un 95% de confianza se concluye que existe una relación significativa ( $p < 0,05$ ) en dicha relación, asimismo el valor de la rho de Spearman es 0,576, lo que indica una relación directa, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y llegamos a aceptar la hipótesis alterna.

Ha: “Entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo existe una relación significativa durante el año 2020”.

### C. Prueba de la tercera hipótesis específica

- **Planteamiento de la hipótesis:**

Ha: “La auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo se relacionan significativamente durante el año 2020”.

$$Ha : \rho_s \neq 0$$

Ho: “La auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo no se relacionan significativamente durante el año 2020”.

$$Ho : \rho_s = 0$$

- **Nivel de significancia:**

$\alpha = 0.05$ , es decir el 5%

- **Estadístico de prueba:**

El estadístico fue la Rho de Spearman, cuyo valor es:.

**Tabla 13** “Resultado de la correlación de la tercera hipótesis específica”

		AUDITORÍA DE GESTIÓN	NIVEL DE COMPROMISO AL SERVICIO
Rho de Spearman	AUDITORÍA DE	Coeficiente de correlación	1,000
	GESTIÓN	Sig. (bilateral)	,719**
		N	217
NIVEL DE	COMPROMISO AL	Coeficiente de correlación	,719**
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	1,000
		N	217

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Lectura del p valor:**

$$p < 0,05.$$

- **Regla de decisión:**

Si  $p < \alpha$  aceptamos la hipótesis alterna

Si  $p > \alpha$  aceptamos la hipótesis nula

- **Conclusión estadística:**

Con un 95% de confianza se concluye que existe una relación significativa ( $p < 0,05$ ) en dicha relación, asimismo el valor de la rho de Spearman es 0,719, lo que indica una relación directa, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y llegamos a aceptar la hipótesis alterna.

Ha: “La auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo se relacionan significativamente durante el año 2020”.

#### D. Prueba de la cuarta hipótesis específica

- **Planteamiento de la hipótesis:**

Ha: “La auditoría de gestión y la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo se relacionan significativamente durante el año 2020”.

$$H_a : \rho_s \neq 0$$

Ho: ““La auditoría de gestión y la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo no se relacionan significativamente durante el año 2020”.

$$H_o : \rho_s = 0$$

- **Nivel de significancia:**

$\alpha = 0.05$ , es decir el 5%

- **Estadístico de prueba:**

El estadístico fue la Rho de Spearman, cuyo valor es:.

**Tabla 14** “Resultado de la correlación de la cuarta hipótesis específica”

		AUDITORÍA DE GESTIÓN	NIVEL DE COMPROMISO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	AUDITORÍA DE GESTIÓN	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	217
NIVEL DE COMPROMISO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	NIVEL DE COMPROMISO A LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,584**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	217

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Lectura del p valor:**

$p < 0,05$ .

- **Regla de decisión:**

Si  $p < \alpha$  aceptamos la hipótesis alterna

Si  $p > \alpha$  aceptamos la hipótesis nula

- **Conclusión estadística:**

Con un 95% de confianza se concluye que existe una relación significativa ( $p < 0,05$ ) en dicha relación, asimismo el valor de la rho de Spearman es 0,584, lo que indica una relación directa, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y llegamos a aceptar la hipótesis alterna.

Ha: “La auditoría de gestión y la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo se relacionan significativamente durante el año 2020”.

### E. Prueba de la hipótesis general

- **Planteamiento de la hipótesis:**

Ha: “La auditoría de gestión se relaciona significativamente con la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020”.

$$Ha : \rho_s \neq 0$$

Ho: “La auditoría de gestión no se relaciona significativamente con la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020”.

$$Ho : \rho_s = 0$$

- **Nivel de significancia:**

$\alpha = 0.05$ , es decir el 5%

- **Estadístico de prueba:**

Fue la Rho de Spearman, cuyo valor es:.

**Tabla 15** “Resultado de la correlación de la hipótesis general”

		AUDITORÍA DE GESTIÓN	OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS	
Rho de Spearman	AUDITORÍA DE GESTIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	217	
	OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS	Coeficiente de correlación	,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

- **Lectura del p valor:**

$$p < 0,05.$$

- **Regla de decisión:**

Si  $p < \alpha$  aceptamos la hipótesis alterna

Si  $p > \alpha$  aceptamos la hipótesis nula

- **Conclusión estadística:**

Con un 95% de confianza se concluye que existe una relación significativa ( $p < 0,05$ ) en dicha relación, asimismo el valor de la rho de Spearman es 0,677, lo que indica una relación directa, en tal sentido se rechaza la hipótesis nula y llegamos a aceptar la hipótesis alterna.

Ha: “La auditoría de gestión se relaciona significativamente con la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020”.

### 4.3. Discusión de resultados

Considerando que el **primer objetivo** es identificar la relación entre la auditoría de gestión y la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020; en nuestros resultados podemos hallar que la frecuencia para optimizar los servicios operativos se da en el 96,3% de los hoteles; este resultado nos conduce a tener en cuenta que existe similitud de los resultados con el trabajo de **Alpaca (2020)** quién demostró que después de haber aplicado un programa de auditoría interna se concluye que la auditoría si optimiza los servicios; resultados que no discrepan con la teoría.

De igual manera, cuando nos percatamos del **segundo objetivo** que es identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020; apreciamos que si existe tal relación ya que en el caso de 209 empresas, es decir el 93,5% demostró operatividad, además la prueba de contraste de hipótesis, así lo ratifica; Nuestros resultados concuerdan con la investigación de **Loli (2019)** quién resalta que en las empresas hoteleras de Lima Metropolitana en la gran mayoría optimizan el nivel de eficiencia, eficacia y economía mejorando la operatividad de sus trabajadores.

Mientras que el **tercer objetivo** señala identificar la relación entre la auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020; los resultados en relación a ello nos demostraron tal asociación ya que en la mayoría de las empresas se expresa el compromiso al servicio de los trabajadores, situación que se manifiesta en el 95,9% de las empresas hoteleras;

situación que ha considerado la auditoría de gestión, que a su vez, también queda demostrado con la prueba de contraste de hipótesis; en ese sentido, el trabajo de **Loli (2019)** de alguna manera se alinea con los resultados obtenidos; esta situación se verifica por cuanto se llegó a la conclusión de que la implementación directa de una reingeniería en los procesos operativos influye directamente en el nivel de compromiso del buen servicio prestado en la empresa objeto de estudio.

Asimismo, en el caso del **cuarto objetivo** se menciona identificar la relación entre la auditoría de gestión y el nivel de compromiso a la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020; en concordancia con el objetivo, nuestros resultados llegaron a demostrar que, en gran parte de las empresas, estas procuran brindar satisfacción a los usuarios, afirmación que se verifica en el caso del 96,3% de empresas hoteleras; en línea opuesta, los resultados del estudio de **Mancisidor (2019)** afirma de manera tajante que la auditoría de gestión y el control interno son herramientas que no constituye la medicina a las inconsistencias reflejadas en el negocio; en tal sentido, dichas herramientas por más detallado y estructurado que se encuentren, no pueden garantizar en forma absoluta el cumplimiento de los objetivos, por lo que nos da una seguridad razonable de que este se vaya a lograr.

Finalmente, el **objetivo general** menciona determinar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el 2020; nuestros resultados demostraron que efectivamente existe una relación significativa entre ambas variables y además esta relación es directa, situación que nos lleva a tener en cuenta que si no llevamos a cabo una auditoría de gestión, ello indudablemente traerá consecuencias negativas para la operatividad de las

empresas hoteleras; además, los resultados de la investigación resaltaron que la operatividad de las empresas se manifestó en el 96,3% de las empresas hoteleras y esto en gran medida tiene que ver con el caso de 94,9% de empresas hoteleras donde la auditoría de gestión de alguna manera y con cierta frecuencia se realizó; estos resultados se alinean con el trabajo de **Cedeño (2018)**, quién admite lo pernicioso que resulta el no llevar a cabo una auditoría de gestión, por cuanto los problemas de eficiencia y económicos fueron evidentes en la empresa objeto de estudio de su investigación. En la misma línea se encuentra los resultados de la investigación de **Rojas (2019)** quién pone énfasis en la aplicación de los indicadores de gestión, ya que estos van a permitir valorar la calidad de la prestación de los servicios y también van a generar proyecciones para las actividades futuras.

Las consecuencias futuras de la investigación son favorables ya que pone énfasis y demuestra la necesidad de una auditoría de gestión en relación con la operatividad de los trabajadores; situación confirmada en los resultados.

## CONCLUSIONES

1. En concordancia con el primer objetivo específico que menciona identificar la relación entre la auditoría de gestión y la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020., concluimos que existe una relación significativa entre la auditoría de gestión y la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020; afirmación que se sustenta ya que los resultados de la contrastación de hipótesis demuestran que el p valor se caracteriza por ser  $p < 0,05$ ; asimismo el valor de la rho de Spearman es de 0,584, conclusión que se da con un 95% de confianza. Asimismo, la afirmación vertida es congruente con la teoría ya que el brindar el servicio a los consumidores de tal manera que quedan satisfechas se da gracias a la evaluación completa de los planes y operaciones de la organización que en este caso se manifestó en distinta frecuencia en el caso del 94,9% de hoteles, tal como lo muestran nuestros resultados.
2. Teniendo en cuenta que el segundo objetivo específico menciona identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los

trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020. La teoría respectiva nos indica que dicha relación se manifiesto en este caso, por cuanto los resultados nos demuestran que para el 96,3% de los hoteles con variada frecuencia, los establecimientos estaban operativos ya que las actividades administrativas que implican el establecimiento y evaluación de metas, así como el desempeño, además del desarrollo de estrategias se ha dado de forma variada en las empresas hoteleras. De igual manera, lo resultados nos confirman que entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo se dio una relación significativa, afirmación que se da ya que la prueba de contrastación de hipótesis demuestra que  $p < 0,05$ ; asimismo, el valor de la rho de Spearman es de 0,576, lo que significa que la relación es positiva, afirmación que se da con un 95% de confianza.

3. En concordancia con el tercer objetivo que establece identificar la relación entre la auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020; los resultados obtenidos demostraron que entre la auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo existe una relación directa y significativa, asumimos esta conclusión por cuanto la prueba de contrastación de hipótesis mediante el cálculo de la rho de Spearman que es de 0,719, así lo verifica, además, dicha relación también es estadísticamente significativa ya que  $p < 0,05$ , conclusión que se da con un 95% de confianza; además los resultados demostraron que en el caso del 95,9% de hoteles, con determinada frecuencia el nivel de compromiso al servicio se manifestó, conclusión que concuerda con la teoría ya que apreciamos que cuando existe una evaluación completa de la gestión que nos permita precisar el grado de

eficiencia, efectividad, economía en la utilización de los recursos y el logro de los objetivos; entonces el nivel de compromiso se eleva; por consiguiente, la tercera conclusión es admisible.

4. Considerando el cuarto objetivo que busca identificar la relación entre la auditoría de gestión y el nivel de compromiso a la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020; asimismo, según los resultados obtenidos se establece que entre la auditoría de gestión y la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo, existe una relación directa y significativa, asumimos esta conclusión por cuanto la prueba de contrastación de hipótesis demuestran que el cálculo de la rho de Spearman es de 0,584, lo que demuestra una relación positiva, además dicha relación también es estadísticamente significativa ya que  $p < 0,05$ , conclusión que se da con un 95% de confianza; además, los resultados demostraron que en una elevada mayoría de 209 hoteles con variada frecuencia se dio un nivel de compromiso para la satisfacción del usuario, por consiguiente, la conclusión es razonable.
5. Finalmente, considerando que el objetivo general señala identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el 2020; los resultados demostraron que la operatividad de las empresas se manifestó en el 96,3% de las empresas hoteleras y esto en gran medida se debió a que en el caso de 94,9% de las empresas, la auditoría de gestión de alguna manera y con cierta frecuencia se dio en dichas empresas; además, llegamos a admitir dicha asociación ya que existe una relación directa y significativa entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo, afirmación sustentada en la rho de Spearman que es de 0,677, lo que

significa que la correlación es directa, asimismo, es significativa ya que el p valor es menor de 0,05, conclusión final que se da con un 95% de confianza, por consiguiente la última conclusión también es razonable.

## RECOMENDACIONES

1. Se **recomienda la publicación de los resultados** ya que nos permite saber que entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo existe una relación significativa durante el 2020, información que coadyuvará a plantear estrategias de mejoramiento continuo de la operatividad de las empresas hoteleras.
2. Se recomienda que los propietarios y/o gerentes de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo, en colaboración con instituciones académicas, ejecuten capacitaciones y **adiestramiento para los gerentes y trabajadores de dichas empresas**, situación que ayudará a mejorar el servicio y la gestión hotelera.
3. Recomendamos que los egresados y estudiantes de la universidad, **desarrollen futuras investigaciones**, cuyas propuestas han de contribuir en mejorar la operatividad de las empresas; sin embargo, creemos que las futuras investigaciones han de ser planteadas con **nuevos métodos y en otros niveles de investigación**.
4. Recomendamos **tener cuidado con las consecuencias de no aplicar los resultados**

**correctamente**, debido a los aportes específicos y el contexto particular que ofrece la presente investigación, que pueden ser desvirtuados con aplicaciones incorrectas.

5. Recomendamos **llevar adelante los resultados en contextos actuales**, ello con la intención de generar investigaciones coyunturales.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- Alpaca, A. (2020). *La auditoría interna como herramienta de soporte a la gestión financiera de las empresas hoteleras: Un caso de estudio* (Tesis doctoral). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna.
- Arias, I. (2018). *Auditoría un enfoque de gestión*. Recuperado de: <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/auditoria-gestion.html>
- Bendezú, I. (2018). *Reingeniería de procesos para mejorar la productividad en una empresa de cervecería artesanal* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú.
- Blanco-Ariza, A. B., Vásquez-García, Á. W., García-Jiménez, R., y Melamed Varela, E. (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVI (2), 133-147. <https://dx.doi.org/10.31876/rcs.v26i2.32429>
- Campos, M. y Condor, S. (2019). *La auditoría integral y su influencia en la evaluación del plan anual de contrataciones del órgano encargado en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Pasco período 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú.
- Cedeño, M. (2018). *La auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia, eficacia y calidad del proceso administrativo de la cooperativa en transporte de taxis Sultana del Café* (Tesis de pregrado). Universidad Estatal del Sur de Manabí, Manabí, Ecuador.
- Cruz, V. (2016). *Auditoría como modelo de gestión de recursos humanos de una empresa hotelera* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Crespo, D. (2018). *Auditoría de gestión y sus efectos en la operatividad financiera de la empresa agrícola “Angueta Hinojosa Guido Wilfrido”, del cantón La Maná 2016 –*

- 2017 (Tesis de posgrado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- Espinoza, O. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el Hotel El Molino, período 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Chimborazo, Ecuador.
- Feria, H., Blanco, M. y Valledor, R. (2019). *La dimensión metodológica de la investigación científica*. Cuba: Edacun.
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J. y Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Medellín: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
- Júarez, A. (2019). *La auditoría de gestión y el liderazgo en la gestión del área de recursos humanos del hospital de Quillabamba, período 2012 – 2013* (Tesis de Posgrado). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco, Cusco, Perú.
- Latorre, P. (2019). *La eficiencia del sector hotelero en Barcelona: Una aplicación de la metodología DEA* (Tesis de pregrado). Universidad de Jaén, Jaén, España.
- Loli, H. (2019). *Auditoría de gestión y su influencia en la operatividad de las empresas hoteleras de Lima Metropolitana – 2018* (Tesis de pregrado). Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Luna, M. (2020). *Auditoría de Gestión en la Asociación Corazón de la Amazonía – Ucayali, 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Macancela, E. (2019). *Auditoría de gestión al departamento de talento humano de la empresa Arboriente S.A. matriz de la ciudad de Puyo, período del 01 de enero al 31*

- de diciembre del 2017* (Tesis de pregrado). Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Puyo, Ecuador.
- Mancisidor, L. (2019). *Implementación de un sistema de control interno en la empresa hotelera Residencial NG de Norma Gamarra de Robles – Huaraz, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Lima, Perú.
- Maquera, C. y Villalobos, M. (2019). *El ambiente de control en la empresa Grupo Ukukus EIRL del distrito de Cusco 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Mariola, S., Dévora, O. y Gonzáles, T. (2018). *El efecto estrellas en la situación económico – financiera del sector hotelero en Canarias* (Tesis de pregrado). Universidad de la Laguna, Tenerife, España.
- Martínez, C. (2019). *Estadística Básica Aplicada*. Bogotá: Eco Ediciones.
- Morales, L., Pinto, J., & Sierra, S. (2019). *Auditoria de gestión del proceso recepción y hospedaje del Hotel Calarcá*. Universidad Cooperativa de Colombia, Colombia.
- Morales, F. y Terranova, G. (2019). La calidad en servicio al cliente: factor de éxito de la empresa. *Opuntia Brava* 11(4), 269 – 270.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pérez, J. J. (s.f.). *Evaluación del control interno a llevar a cabo por el auditor*. Recuperado de: <http://partidadoble.wke.es/f12526f>
- Quispe, P. (2020). *Propuesta de sistema de control interno para mejorar el proceso de facturación en la EPS Marañon S.R.L. Jaén* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

- Rojas, J. (2019). *Propuesta de indicadores de gestión para el Hotel Rizzo año 2018* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.
- Romero, E. y Salazar, A. (2018). *Evaluación del sistema de control interno para la toma de decisiones de la Sub Dirección de Administración y Finanzas del Colegio Santísima Trinidad, como institución sin fines de lucro, 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú, Lima, Perú.
- Rosas, M. (2019). *La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú S.A.C. Olmos, 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Vélez, Y. (2018). *Auditoría de gestión y su incidencia en el manejo operativo financiero de la Empresa Quevexport S.A. del cantón Quevedo, año 2017*(Tesis de posgrado). Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Quevedo, Ecuador.
- Verástegui, P. (2018). *Diseño de la metodología del ciclo de Deming (PHVA) de mejora continua para elevar el nivel de servicio al usuario en el Departamento de Registro y Orientación del SAT Cajamarca* (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú.
- Yanel Blanco, L. (2018). *Auditoría integral normas y procedimientos*. Colombia: Eco ediciones.

## **ANEXOS**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título: “RELACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE HUANCAYO - 2020.”**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿¿Qué relación existe entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el 2020?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿Cómo se relaciona la auditoría de gestión con la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020?</li> <li>▪ ¿Qué relación existe entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020?</li> <li>▪ ¿De qué manera se relaciona la auditoría de gestión y el nivel de</li> </ul>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar la relaciona entre la auditoría de gestión con la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</li> <li>▪ Identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</li> <li>▪ Identificar la relación entre la auditoría de gestión y el nivel de</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <p>Ha: La auditoría de gestión se relaciona significativamente con la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</p> <p>Ho: La auditoría de gestión no se relaciona significativamente con la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Primera Hipótesis Específica</li> </ul> <p>Ha: La auditoría de gestión se relaciona significativamente con la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</p> <p>Ho: La auditoría de gestión no se relaciona significativamente con la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</p>	<p><b>V1: AUDITORIA DE GESTIÓN</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de control interno.</li> <li>• Evaluación de eficiencia</li> <li>• Evaluación de eficacia.</li> <li>• Evaluación de economía.</li> <li>• Reingeniería de procesos operativos.</li> </ul> <p><b>V2: OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimización de servicios operativos.</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <p>Investigación Aplicada</p> <p><b>Método</b></p> <p>El método general es el método científico; los métodos específicos serán: el analítico – sintético, el descriptivo y el cuantitativo.</p> <p><b>Nivel de investigación</b></p> <p>Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b></p> <p>Correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <p style="text-align: center;"> <math display="block">\begin{array}{c} O_x \\ \diagdown \\ M \text{ --- } r \\ \diagup \\ O_y \end{array}</math> </p> </div> <p>Dónde:</p> <p>M representa la muestra de estudio</p>

<p>compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ¿De qué manera se relaciona la auditoría de gestión y el nivel de compromiso a la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020?</li> </ul>	<p>compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar la relación entre la auditoría de gestión y el nivel de compromiso a la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Segunda Hipótesis Específica</li> </ul> <p>Ha: Entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo existe una relación significativa durante el año 2020.</p> <p>Ho: Entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo no existe una relación significativa durante el año 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tercera Hipótesis Específica</li> </ul> <p>Ha: La auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo se relacionan significativamente durante el año 2020.</p> <p>Ho: La auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo no se relacionan significativamente durante el año 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cuarta Hipótesis Específica</li> </ul> <p>Ha: La auditoría de gestión y el nivel de compromiso a la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo se relacionan significativamente durante el año 2020.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de operatividad de los trabajadores.</li> <li>• Nivel de compromiso al servicio y satisfacción.</li> </ul>	<p>O<sub>x</sub> información obtenida respecto a la variable auditoría de gestión.</p> <p>O<sub>y</sub> información obtenida referente a la variable operatividad de las empresas hoteleras.</p> <p><b>Población:</b></p> <p>La población total está conformada por 495 hoteles que funcionan en el ámbito del Distrito de Huancayo según la SUNAT.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>La muestra es probabilística y está conformado por 217 hoteles que funcionan dentro del ámbito del distrito de Huancayo.</p> <p><b>Técnicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta</li> <li>• Análisis documental.</li> </ul> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fichas de forma y de contenido.</li> <li>• Cuestionario de encuesta.</li> </ul> <p><b>Procesamiento de datos:</b></p> <p>Se procesará los datos con el programa estadístico SPSS.</p> <p><b>Análisis e Interpretación de</b></p>
--	--	--	---	---

		<p>Ho: La auditoría de gestión y el nivel de compromiso a la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo no se relacionan significativamente durante el año 2020.</p>		<p><b>datos</b></p> <p>Se aplicará la estadística descriptiva y la estadística inferencial.</p> <p>La prueba de contrastación de la hipótesis será con la Rho de Spearman.</p>
--	--	---	--	--

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE DE INVESTIGACIÓN I</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	<p>“La auditoría de gestión o control de gestión es una evaluación de eficiencia y eficacia dentro de la empresa desde la perspectiva administrativa de los recursos en la organización, establecida por medio de una evaluación de procesos operativos, así como también económicos en el marco del ejercicio de la empresa” (ISOtools, 2018, p.17).</p>	<p>Las operaciones o actividades que se deben realizar para medir la variable “auditoría de gestión” (AG) está en función del “sistema de control interno” (Sci), la “evaluación de eficiencia” (Evfi), la “evaluación de eficacia” (Evfica), la “evaluación de economía” (Evec) y la “reingeniería de procesos operativos” (Repo); en tal sentido:</p> $AG=f(Sci+Evfi+Evfica+Evec+Repo)$	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Sistema de control interno”.</li> <li>2. “Evaluación de eficiencia”.</li> <li>3. “Evaluación de eficacia”.</li> <li>4. “Evaluación de economía”.</li> <li>5. “Reingeniería de procesos operativos”.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Considera procesos y controles internos de manera recurrente.</li> <li>1.2. Revisa la frecuencia del control durante el período de trabajo.</li> <li>1.3. Verifica el cumplimiento de actividades de manera recurrente.</li> <li>1.4. Toma de decisiones coherentes en el momento adecuado.</li> <li>2.1. Demuestra calidad del servicio en las actividades cotidianas.</li> <li>2.2. Demuestra eficiencia en el servicio brindado.</li> <li>3.1. Demuestra eficacia en el periodo previsto.</li> <li>4.1. Verifica el nivel económico alcanzado en el período.</li> <li>5.1. Verifica el desenvolvimiento de los trabajadores durante sus actividades.</li> <li>5.2. Considera oportunidades de mejora para el servicio.</li> <li>5.3. Brinda información del cliente para fines operativos.</li> <li>5.4. Considera acciones correctivas durante el tiempo oportuno.</li> </ol>	<p>ORDINAL</p> <p>Escala Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Algunas veces</li> <li>3. Muchas veces</li> <li>4. Siempre</li> </ol>

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>VARIABLE DE INVESTIGACIÓN 2</b> OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS	<p>Comprende planes, programas, estrategias que tiene la empresa hotelera, implementadas para el desarrollo de sus actividades en las diferentes áreas que permitan que los servicios sean optimizados, asimismo, que se demuestre un nivel idóneo de operatividad de los trabajadores, además de un nivel de compromiso al servicio y un nivel aceptable de compromiso a la satisfacción del usuario. (Pérez y Gardey)</p>	<p>Los procedimientos o actividades que permiten la medición de la variable “La operatividad de las empresas hoteleras” (OEH) se muestra mediante la “optimización de servicios operativos” (Ose), el “nivel de operatividad de los trabajadores” (Not) y el “nivel de compromiso al servicio” (Ncs) y el nivel de compromiso a la satisfacción del usuario o cliente” (Nsu); en tal sentido:</p> $OEH=f(Ose+Not+Ncs+Nsu)$	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Optimización de servicios operativos.</li> <li>2. Nivel de operatividad de los trabajadores.</li> <li>3. Nivel de compromiso al servicio.</li> <li>4. Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Considera personal contratado idóneo para el servicio brindado.</li> <li>1.2. Verifica la competencia del personal contable.</li> <li>1.3. Brinda información pertinente.</li> <li>2.1. Evalúa el logro de las metas durante el período.</li> <li>2.2. Evalúa el logro de los objetivos durante el tiempo previsto.</li> <li>2.3. Considera los recursos para capacitaciones.</li> <li>2.4. Valora el desempeño laboral de los trabajadores de manera recurrente.</li> <li>3.1. Verifica el nivel de compromiso del personal para el cumplimiento de sus funciones.</li> <li>3.2. Evalúa el logro de los objetivos de manera oportuna.</li> <li>3.3. Comprende los objetivos departamentales en el momento propicio.</li> <li>4.1. Evalúa el nivel de compromiso del personal para la satisfacción del usuario.</li> <li>4.2. Evalúa el logro de resultados sobre la satisfacción de los usuarios.</li> </ol>	<p>ORDINAL</p> <p>Escala Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nunca</li> <li>2. Algunas veces</li> <li>3. Muchas veces</li> <li>4. Siempre</li> </ol>

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍTEM
<b>VARIABLE DE INVESTIGACIÓN</b> <b>AUDITORÍA DE GESTIÓN</b>	<p>“La auditoría de gestión o control de gestión es una evaluación de eficiencia y eficacia dentro de la empresa desde la perspectiva administrativa de los recursos en la organización, establecida por medio de una evaluación de procesos operativos, así como también económicos en el marco del ejercicio de la empresa” (ISOtools, 2018, p.17).</p>	1. Sistema de control interno.	1.1. Procesos y controles internos. 1.2. Frecuencia del control . 1.3. Cumplimiento de actividades. 1.4. Toma de decisiones.	1. ¿En el hotel se realiza auditoría de gestión? 2. ¿En algún momento, en el hotel se ha dado un control interno financiero? 3. ¿En algún momento, en el hotel se ha dado un control interno administrativo? 4. ¿Considera Ud. que para tomar decisiones de inversiones y financiamiento es básico la información que brinda la auditoría? 5. ¿Considera Ud. que la auditoría exige a las empresas a mejorar sus procesos y controles internos? 6. ¿La auditoría de la gestión de su empresa ha generado eficiencia operativa y ha mejorado las actividades que se realizan dentro del hospedaje?	<b>Likert</b> 1. Nunca 2. Algunas veces 3. Muchas veces 4. Siempre	1,2,3,4,5,6
		1. Evaluación de eficiencia.	2.1. Calidad del servicio. 2.2. Eficiencia lograda.	7. ¿Considera Ud. que la empresa brinda un servicio de calidad? 8. ¿Considera Ud. que la eficiencia de la organización es elevada?		7,8
		2. Evaluación de eficacia.	3.1. Eficacia lograda.	9. ¿Considera Ud. que la eficacia de la organización es elevada? 10. ¿Según Ud. a mayor empleo de recursos existe cumplimiento de objetivos de la empresa?		9,10
		3. Evaluación de economía.	4.1. Nivel económico logrado.	11. ¿Con la auditoría de gestión se elevó el nivel económico de la organización empresarial?  12. ¿Considera Ud. que el desenvolvimiento de los trabajadores es correcto? 13. ¿En la empresa se da oportunidades de mejora que permite realizar acciones correctivas? 14. ¿La empresa considera tomar en cuenta la opinión de sus clientes en la formulación de sus objetivos? 15. ¿La empresa está pendiente de acciones correctivas?		11
4. Reingeniería de procesos operativos.	4.1. Desenvolvimiento de los trabajadores. 4.2. Oportunidades de mejora. 4.3. Información del cliente. 4.4. Acciones correctivas.			12,13,14,15		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	ÍTEM
<b>VARIABLE DE INVESTIGACIÓN</b> OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS	Comprende planes, programas, estrategias que tiene la empresa hotelera, implementadas para el desarrollo de sus actividades en las diferentes áreas que permitan que los servicios sean optimizados, asimismo, que se demuestre un nivel idóneo de operatividad de los trabajadores, además de un nivel de compromiso al servicio y un nivel aceptable de compromiso a la satisfacción del usuario. (Pérez y Gardey)	1. Optimización de servicios operativos.	1.1. Personal contratado. 1.2. Competencia del personal contable. 1.3. Información.	1. ¿El personal con que cuenta la empresa se abastece para el pleno desarrollo de las actividades dentro del hotel? 2. ¿El personal que labora dentro del área contable muestra competencia profesional? 3. ¿El contador le brinda información sobre los ingresos y egresos del hotel?	<b>Likert</b> 1. Nunca 2. Algunas veces 3. Muchas veces 4. Siempre	1,2,3
		2. Nivel de operatividad de los trabajadores.	2.1. Logro de las metas 2.2. Logro de los objetivos. 2.3. Recursos para capacitaciones. 2.4. Desempeño laboral.	4. ¿Los colaboradores con los que cuenta el hotel contribuyen al logro de metas? 5. ¿Los colaboradores con los que cuenta el hotel contribuyen al logro de objetivos? 6. ¿La empresa destina recursos de naturaleza económica para que su personal sea capacitado? 7. ¿Existe criterios claros para evaluar el trabajo de los trabajadores?		4,5, 6,7
		3. Nivel de compromiso al servicio.	3.1. Compromiso del personal para el cumplimiento de sus funciones. 3.2. Evaluación del logro de los objetivos. 3.3. Comprensión de los objetivos departamentales.	8. ¿Los trabajadores se sienten comprometidos para el logro de los objetivos? 9. ¿Existe una evaluación del avance de los objetivos formulados por la empresa? 10. ¿Existe una evaluación sobre los logros obtenidos por la empresa?		8,9,10,11,12
		4. Nivel de compromiso a la satisfacción del usuario.	4.1. Compromiso del personal para la satisfacción del usuario. 4.2. Evaluación del logro de resultados sobre la satisfacción.	11. ¿La organización comprueba que los trabajadores conozcan los objetivos departamentales? 12. ¿La organización comprueba que los trabajadores comprendan los objetivos departamentales? 13. ¿Los trabajadores se percatan de la satisfacción de los clientes? 14. ¿Los trabajadores toman en cuenta criterios de satisfacción de los usuarios?		13,14,15

				15. ¿En la organización, se realizan evaluaciones que midan la satisfacción de los clientes?		
--	--	--	--	--	--	--

## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

#### CUESTIONARIO DE ENCUESTA

**TEMA: “RELACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE HUANCAYO - 2020.”**

**INSTRUCCIONES:** Respetable señor (a) le mostramos una serie de preguntas que le suplicamos que responda con la mayor sinceridad. El cuestionario no compromete en modo alguno la gestión y el desarrollo de las actividades de la empresa en la que Ud. se desenvuelve.

#### **AUDITORÍA DE GESTIÓN**

1. ¿En el hotel se realiza auditoría de gestión?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
2. ¿En algún momento, en el hotel se ha dado un control interno financiero?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
3. ¿En algún momento, en el hotel se ha dado un control interno administrativo?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
4. ¿Considera Ud. que para tomar decisiones de inversiones y financiamiento es básico la información que brinda la auditoría?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
5. ¿Considera Ud. que la auditoría exige a las empresas a mejorar sus procesos y controles internos?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
6. ¿La auditoría de la gestión de su empresa ha generado eficiencia operativa y ha mejorado las actividades que se realizan dentro del hospedaje?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces

- d. Nunca
- 7. ¿Considera Ud. que la empresa brinda un servicio de calidad?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
- 8. ¿Considera Ud. que la eficiencia de la organización es elevada?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
- 9. ¿Considera Ud. que la eficacia de la organización es elevada?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
- 10. ¿Según Ud. a mayor empleo de recursos existe cumplimiento de objetivos de la empresa?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
- 11. ¿Con la auditoría de gestión se elevó el nivel económico de la organización empresarial?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
- 12. ¿Considera Ud. que el desenvolvimiento de los trabajadores es correcto?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
- 13. ¿En la empresa se da oportunidades de mejora que permite realizar acciones correctivas?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
- 14. ¿La empresa considera tomar en cuenta la opinión de sus clientes en la formulación de sus objetivos?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
- 15. ¿La empresa está pendiente de acciones correctivas?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca

**MUCHAS GRACIAS**



## INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

#### FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

##### CUESTIONARIO DE ENCUESTA

**TEMA: “RELACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE HUANCAYO - 2020.”**

**INSTRUCCIONES:** Respetable señor (a) le mostramos una serie de preguntas que le suplicamos que responda con la mayor sinceridad. El cuestionario no compromete en modo alguno la gestión y el desarrollo de las actividades de la empresa en la que Ud. se desenvuelve.

##### **VARIABLE: OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS**

1. ¿El personal con que cuenta la empresa se abastece para el pleno desarrollo de las actividades dentro del hotel?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
2. ¿El personal que labora dentro del área contable muestra competencia profesional?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
3. ¿El contador le brinda información sobre los ingresos y egresos del hotel?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
4. ¿Los colaboradores con los que cuenta el hotel contribuyen al logro de metas?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
5. ¿Los colaboradores con los que cuenta el hotel contribuyen al logro de objetivos?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces
  - d. Nunca
6. ¿La empresa destina recursos de naturaleza económica para que su personal sea capacitado?
  - a. Siempre
  - b. Muchas veces
  - c. Algunas veces

- d. Nunca
7. ¿Existe criterios claros para evaluar el trabajo de los trabajadores?
    - a. Siempre
    - b. Muchas veces
    - c. Algunas veces
    - d. Nunca
  8. ¿Los trabajadores se sienten comprometidos para el logro de los objetivos?
    - a. Siempre
    - b. Muchas veces
    - c. Algunas veces
    - d. Nunca
  9. ¿Existe una evaluación del avance de los objetivos formulados por la empresa?
    - a. Siempre
    - b. Muchas veces
    - c. Algunas veces
    - d. Nunca
  10. ¿Existe una evaluación sobre los logros obtenidos por la empresa?
    - a. Siempre
    - b. Muchas veces
    - c. Algunas veces
    - d. Nunca
  11. ¿La organización comprueba que los trabajadores conozcan los objetivos departamentales?
    - a. Siempre
    - b. Muchas veces
    - c. Algunas veces
    - d. Nunca
  12. ¿La organización comprueba que los trabajadores comprendan los objetivos departamentales?
    - a. Siempre
    - b. Muchas veces
    - c. Algunas veces
    - d. Nunca
  13. ¿Los trabajadores se percatan de la satisfacción de los clientes?
    - a. Siempre
    - b. Muchas veces
    - c. Algunas veces
    - d. Nunca
  14. ¿Los trabajadores toman en cuenta criterios de satisfacción de los usuarios?
    - a. Siempre
    - b. Muchas veces
    - c. Algunas veces
    - d. Nunca
  15. ¿En la organización, se realizan evaluaciones que midan la satisfacción de los clientes?
    - a. Siempre
    - b. Muchas veces
    - c. Algunas veces
    - d. Nunca

**MUCHAS GRACIAS**

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

- Confiabilidad del instrumento referido a la variable “Auditoría de gestión”

### *Procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	217	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	217	100,0

### VALOR DEL ALFA DE CRONBACH

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	15

- Confiabilidad del instrumento referido a la variable “Operatividad de las empresas hoteleras”

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	15

Al valorar los cuadros anteriores, podemos ver que el valor del “alfa de Cronbach” es de 0.841 puntos en el primer caso y 0,849 puntos en el segundo caso, dichos valores al corroborarse en la tabla de Küder Richardson, indican que se hallan entre 0,72 a 0,99, ello nos demuestra que los instrumentos han sido de excelente confiabilidad.

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas  
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“RELACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA OPERATIVIDAD DE LAS  
EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE HUANCAYO – 2020”.

AUTOR:

Bach. Luzmila Crisóstomo Córdor  
Bach. Sally Palomino Medina

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE:

Henry William Garcia Chahuan

TÍTULO UNIVERSITARIO:

Contador Público

POSTGRADO:

Gestión Estratégica - Maestría

OTRA FORMACIÓN:

\_\_\_\_\_

OCUPACIÓN ACTUAL:

Contador Público - área Privada

FECHA DE LA ENTREVISTA:

24. 04. 2023

Mensaje al especialista:

En la Universidad Peruana Los Andes, se está realizando una investigación dirigida sobre el tema: **“RELACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE HUANCAYO - 2020.”** Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que el instrumento de la investigación de esta investigación genera los resultados establecidos en los objetivos. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

Indique el grado teniendo en cuenta las siguientes afirmaciones con sus puntajes respectivos: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado					
	1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>				X		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>			X			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>						X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el 2020.</li> </ul>						X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Identificar la relación entre la auditoría de gestión y la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</li> </ul>						X
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los</li> </ul>						

trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.					X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Identificar la relación entre la auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</li> </ul>					X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 4 de la investigación: Identificar la relación entre la auditoría de gestión y la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</li> </ul>						X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º ____:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

#### Valoración general del cuestionario

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	sí	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		X
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)		X

**Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:**

N.º de la(s) pregunta(s)	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario		X		

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	<i>Enumerar cada pregunta, con el fin de identificar cada uno</i>



Firma del experto

C.P.C. Henry W. García Chiribust  
MAT. N° 08-1298 CCPI

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas  
FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“RELACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA OPERATIVIDAD DE LAS  
EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE HUANCAYO – 2020”.

AUTOR:

Bach. Luzmila Crisóstomo Córdor  
Bach. Sally Palomino Medina

DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:

NOMBRE:

DARÍO RUBÉN ROJAS AGUILAR

TÍTULO UNIVERSITARIO:

CONTADOR PÚBLICO

POSTGRADO:

MAESTRIA MENCION EN TRIBUTACION - UNAC

OTRA FORMACIÓN:

ESTUDIOS DE DOCTORADO - UNMSM

OCUPACIÓN ACTUAL:

DOCENTE UNIVERSITARIO

FECHA DE LA ENTREVISTA:

25-04-2023

---

Mensaje al especialista:

En la Universidad Peruana Los Andes, se está realizando una investigación dirigida sobre el tema: “**RELACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE HUANCAYO - 2020.**” Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que el instrumento de la investigación de esta investigación genera los resultados establecidos en los objetivos. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

Indique el grado teniendo en cuenta las siguientes afirmaciones con sus puntajes respectivos: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado					
	1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
• Las pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)				X		
• Las opciones de respuesta son adecuadas			X			
• Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico						X
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el 2020.					X	
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Identificar la relaciona entre la auditoría de gestión y la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.						X
• Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los						X

trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Identificar la relación entre la auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</li> </ul>					X	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 4 de la investigación: Identificar la relación entre la auditoría de gestión y la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</li> </ul>						X

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º ____:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

#### Valoración general del cuestionario

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	sí	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		X
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)		X

**Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:**

N.º de la(s) pregunta(s)	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario		X		

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	



Firma del experto

CPC. DARIO R. ROJAS AGUILAR  
CCPJ Reg. 08-1432

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

**“RELACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA OPERATIVIDAD DE LAS  
EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE HUANCAYO – 2020”.**

**AUTOR:**

**Bach. Luzmila Crisóstomo Córdor**  
**Bach. Sally Palomino Medina**

**DATOS INFORMATIVOS DEL EXPERTO:**

**NOMBRE: RICHARD VICTOR DIAZ URBANO**

---

**TÍTULO UNIVERSITARIO: CONTADOR PÚBLICO**

---

**POSTGRADO: DR. CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**

---

**OTRA FORMACIÓN: ECONOMISTA**

---

**OCUPACIÓN ACTUAL: AUDITOR – SUNAT – DOCENTE EN AREA DE  
INVESTIGACIÓN**

---

**FECHA DE LA ENTREVISTA: 24/04/2023**

---

Mensaje al especialista:

En la Universidad Peruana Los Andes, se está realizando una investigación dirigida sobre el tema: **“RELACIÓN DE LA AUDITORÍA DE GESTIÓN Y LA OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE HUANCAYO - 2020.”** Por tal motivo, se requiere de su reconocida experiencia, para corroborar que el instrumento de la investigación de esta investigación genera los resultados establecidos en los objetivos. Su información será estrictamente confidencial. Se agradece por el tiempo invertido.

Indique el grado teniendo en cuenta las siguientes afirmaciones con sus puntajes respectivos: (1 = muy en desacuerdo; 2 = en desacuerdo; 3 = en desacuerdo más que en acuerdo; 4 = de acuerdo más que en desacuerdo; 5 = de acuerdo; 6 = muy de acuerdo)	Grado					
	1	2	3	4	5	6
<b>ADECUACIÓN</b> (adecuadamente formulada para los destinatarios que vamos a encuestar):						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las pregunta se comprende con facilidad (clara, precisa, no ambigua, acorde al nivel de información y lenguaje del encuestado)</li> </ul>					5	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta son adecuadas</li> </ul>					5	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las opciones de respuesta se presentan con un orden lógico</li> </ul>					5	
<b>PERTINENCIA</b> (contribuye a recoger información relevante para la investigación):						
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO GENERAL de la investigación: Identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y la operatividad de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el 2020.</li> </ul>					5	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 1 de la investigación: Identificar la relaciona entre la auditoría de gestión y la optimización de los servicios operativos de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</li> </ul>				4		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 2 de la investigación: Identificar la relación que existe entre la auditoría de gestión y el nivel de operatividad de los</li> </ul>					5	

trabajadores de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 3 de la investigación: Identificar la relación entre la auditoría de gestión y el nivel de compromiso al servicio de las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</li> </ul>				5	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Es pertinente para lograr el OBJETIVO ESPECÍFICO n.º 4 de la investigación: Identificar la relación entre la auditoría de gestión y la satisfacción del usuario en las empresas hoteleras del distrito de Huancayo durante el año 2020.</li> </ul>			4		

Observaciones y recomendaciones en relación a la pregunta n.º ____:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

#### Valoración general del cuestionario

Por favor, marque con una X la respuesta escogida de entre las opciones que se presentan:

	sí	no
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo		X
Las preguntas constituyen un riesgo para el encuestado (en el supuesto de contestar SÍ, por favor, indique inmediatamente abajo cuáles)		X

**Preguntas que el experto considera que pudieran ser un riesgo para el encuestado:**

N.º de la(s) pregunta(s)	
Motivos por los que se considera que pudiera ser un riesgo	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	

	Evaluación general del cuestionario			
	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Validez de contenido del cuestionario		X		

Observaciones y recomendaciones en general del cuestionario:	
Motivos por los que se considera no adecuada	
Motivos por los que se considera no pertinente	
Propuestas de mejora (modificación, sustitución o supresión)	



.....  
**Dr. Richard Victor Diaz Urbane**  
 CPC. MATRICULA N° 534

---

**Firma del experto**

## DATA DEL PROCESAMIENTO DE DATOS

Vi: AUDITORÍA DE GESTIÓN															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2
4	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
6	4	4	3	4	1	1	3	3	3	3	3	4	4	2	1
7	4	4	2	4	1	3	3	2	3	2	4	4	4	2	1
8	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	3	2	1	2
9	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1
10	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	3	2	2	2
11	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2
12	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2
13	2	2	4	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2
14	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
15	4	4	4	4	1	1	3	4	3	4	3	4	4	3	2
16	4	4	4	4	1	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2
17	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2
18	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3
19	2	2	4	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2
20	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
21	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2
22	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	3	3	2
23	4	4	2	4	1	1	3	2	3	2	3	4	4	2	1
24	2	3	4	1	4	2	2	4	2	4	2	1	3	1	2
25	2	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1
26	2	3	3	2	1	1	1	3	1	3	1	2	3	1	1
27	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	1	2
28	3	4	4	3	1	2	1	4	1	4	1	3	2	3	1
29	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2
30	2	3	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	1
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
32	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	2
33	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
35	4	4	4	4	1	1	3	4	3	4	3	2	2	2	2
36	4	4	4	4	1	3	3	4	3	4	1	2	1	2	2
37	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2

38	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	2	4	1	1	3	2	3	2	3	3	4	2	1
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	2	4	1	1	3	2	3	2	3	4	4	2	1
43	2	3	4	1	4	2	2	4	2	4	1	3	3	1	4
44	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1
45	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	1	2
46	3	4	4	3	1	2	1	4	1	4	1	3	4	3	1
47	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	1	2
48	2	4	4	2	1	2	1	4	1	4	1	2	4	3	1
49	1	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2
50	1	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1
51	4	2	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2	1	4
52	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1
53	2	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	2	3	1	2
54	3	2	4	3	1	2	2	4	2	4	3	3	2	2	1
55	1	2	3	1	1	2	1	3	1	3	1	2	2	2	1
56	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1
57	4	4	2	4	1	1	3	2	3	2	3	4	4	2	1
58	2	3	4	1	4	2	2	4	2	4	4	1	3	1	4
59	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1
60	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	1	2
61	3	4	4	3	1	4	1	4	1	4	1	3	4	3	1
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
63	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
64	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2
65	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
66	4	4	4	4	1	1	3	4	3	4	3	4	4	2	1
67	4	4	4	4	1	3	3	4	3	4	4	4	4	2	1
68	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2
69	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	2	4	1	1	3	2	3	2	3	4	4	2	1
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	2	4	1	1	3	2	3	2	3	4	4	2	1
74	2	3	4	1	4	2	2	4	2	4	4	2	3	1	4
75	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1
76	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	1	2
77	3	4	4	3	1	2	1	4	1	4	1	3	4	3	1
78	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	1	2

79	2	4	4	2	1	2	1	4	1	4	1	2	4	3	1
80	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2
81	2	1	3	1	1	1	1	3	1	3	1	3	1	1	1
82	4	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	1	4
83	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1
84	2	3	4	2	2	2	3	4	3	4	3	2	3	1	2
85	3	2	4	3	1	2	2	4	2	4	3	3	2	2	1
86	1	2	3	1	1	2	1	3	1	3	4	2	2	2	1
87	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	3	1
88	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2
89	2	4	4	2	1	4	1	4	1	4	1	2	4	3	1
90	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1
92	2	4	2	1	4	2	2	2	2	2	4	2	4	1	4
93	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	4	2	1	2	1
94	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	1	2
95	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4
96	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	2	1	2	1
97	4	1	2	4	1	2	3	2	3	2	3	4	1	3	1
98	1	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2
99	1	4	2	1	4	1	2	2	2	2	4	2	4	3	1
100	2	1	2	2	4	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1
101	1	2	2	1	4	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1
102	4	2	3	4	4	1	3	3	3	3	2	1	2	3	1
103	2	4	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	4
104	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
105	2	4	2	1	4	1	2	2	2	2	4	2	4	3	4
106	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
107	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
108	3	4	2	1	4	1	2	2	2	2	1	2	4	3	4
109	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
110	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
111	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
112	2	4	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	4
113	3	2	3	1	4	1	3	3	3	3	2	2	2	3	4
114	1	2	2	1	4	1	2	2	2	2	1	2	2	3	4
115	2	1	2	2	4	3	1	2	1	2	3	2	1	2	4
116	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
117	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2
118	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
119	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2

120	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2
121	2	4	4	2	1	2	1	4	1	4	1	2	4	3	1
122	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
123	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1
124	2	4	2	1	4	2	2	2	2	2	4	2	4	1	4
125	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	4	2	1	2	1
126	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	1	2
127	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2	2	4
128	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	2	1	2	1
129	4	1	2	4	1	2	3	2	3	2	3	4	1	3	1
130	1	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2
131	1	4	2	1	4	1	2	2	2	2	4	2	4	3	1
132	2	1	2	2	4	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1
133	1	2	2	1	4	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1
134	4	2	3	4	4	1	3	3	3	3	2	1	2	3	1
135	2	4	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	4
136	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
137	2	4	2	1	4	1	2	2	2	2	4	2	4	3	4
138	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
139	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
140	3	4	2	1	4	1	2	2	2	2	1	2	4	3	4
141	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
142	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
143	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
144	2	4	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	4
145	3	2	3	1	4	1	3	3	3	3	2	2	2	3	4
146	1	2	2	1	4	1	2	2	2	2	1	2	2	3	4
147	2	1	2	2	4	3	1	2	1	2	3	2	1	2	4
148	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
149	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2
150	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
151	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2
152	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	1	2	4	2
153	2	2	3	2	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	1
154	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	1	2	2	2
155	4	2	3	4	4	1	3	3	3	3	2	4	2	3	4
156	2	4	2	2	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	4
157	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
158	2	4	2	1	4	1	2	2	2	2	2	2	4	3	4
159	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
160	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2

161	2	4	2	1	4	1	2	2	2	2	4	3	4	3	4
162	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
163	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
164	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1
165	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2
166	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2
167	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2
168	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2
169	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2
170	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
171	4	4	4	4	1	1	3	4	3	4	3	4	4	2	1
172	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2
173	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2
174	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	2
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	4	2	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	2	4	3	3	3	2	3	2	3	4	4	2	3
179	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
180	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
181	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
182	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	1	2
183	3	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2
184	2	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2
185	2	4	4	2	1	4	1	4	1	4	1	2	4	3	1
186	2	4	2	1	4	4	2	2	2	2	4	2	4	1	4
187	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	4	2	1	2	1
188	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	4	1	2
189	2	2	4	2	4	4	2	4	2	4	2	2	2	2	4
190	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	2	1	2	1
191	4	1	2	4	1	4	3	2	3	2	3	4	1	3	1
192	1	2	4	1	2	4	4	4	4	4	2	2	2	4	2
193	1	4	2	1	4	1	2	2	2	2	4	2	4	3	1
194	2	1	2	2	4	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1
195	1	2	2	1	4	1	2	2	2	2	1	2	2	3	1
196	4	2	3	4	4	1	3	3	3	3	2	1	2	3	1
197	2	4	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	4
198	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
199	2	4	2	1	4	1	2	2	2	2	4	2	4	3	4
200	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
201	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2

202	3	4	2	1	4	1	2	2	2	2	1	2	4	3	4
203	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
204	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
205	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2
206	2	4	2	1	4	1	1	2	1	2	1	2	4	1	4
207	3	2	3	1	4	1	3	3	3	3	2	2	2	3	4
208	1	2	2	1	4	1	2	2	2	2	1	2	2	3	4
209	2	1	2	2	4	3	1	2	1	2	3	2	1	2	4
210	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2
211	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2
212	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2
213	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	3	2
214	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	1	2	4	2
215	2	2	3	2	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1
216	2	2	4	1	2	2	4	4	4	4	2	1	2	2	2
217	4	2	3	4	4	1	3	3	3	3	2	4	2	3	4

VI: OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS														
2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	1	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3
2	2	2	2	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	4	4	2	1	1	3	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	2	1	3	3	2	4	4	4	4	4	4
2	2	3	2	4	2	4	4	4	3	3	2	2	2	3
2	3	2	2	2	1	4	3	3	2	2	2	2	3	2
2	2	3	2	2	2	4	2	4	3	3	2	2	2	3
2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	2	2	2	2
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
2	3	2	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	1	3	3	2	4	2	2	1	1	2	3	3	1

4	3	4	4	2	1	1	3	2	4	4	4	4	3	4
3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	3	3	2	1
3	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	1	2
3	1	2	3	1	1	1	1	3	2	2	3	3	1	2
3	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2
2	1	3	2	3	1	2	1	4	3	3	4	2	1	3
2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	1	2	3	3	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2
2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	1
2	2	2	2	2	2	1	4	4	2	2	2	2	2	2
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	2	4	2	2	2	3	4	2	2	2	4	3	2
4	4	2	4	2	2	3	3	4	2	2	4	4	4	2
2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	4	2	1	1	3	2	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	2	1	1	3	2	4	4	4	4	3	4
3	4	3	3	1	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3
4	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	4
4	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2
4	1	3	4	3	1	4	1	4	3	3	4	4	1	3
4	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2
4	1	2	4	3	1	4	1	4	2	2	4	4	1	2
2	2	3	2	2	2	4	2	3	3	3	2	2	2	3
1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	1	2
2	4	4	2	1	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4
1	4	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	4	2
3	3	2	3	1	2	4	3	4	2	2	3	3	3	2
2	3	3	2	2	1	4	2	4	3	3	2	2	3	3
2	4	2	2	2	1	4	1	3	2	2	2	2	4	2
1	3	2	1	3	1	4	2	2	2	2	1	1	3	2
4	3	4	4	2	1	1	3	2	4	4	4	4	3	4
3	4	1	3	1	4	4	2	4	1	1	3	3	4	1
4	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	4
4	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2
4	1	3	4	3	1	4	1	4	3	3	4	4	1	3
2	3	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2

2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	3	4	4	2	1	1	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	2	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	2	1	1	3	2	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	2	1	1	3	2	4	4	4	4	3	4
3	4	2	3	1	4	4	2	4	2	2	3	3	4	2
4	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	4
4	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2
4	1	3	4	3	1	4	1	4	3	3	4	4	1	3
4	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2
4	1	2	4	3	1	4	1	4	2	2	4	4	1	2
2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2
1	1	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	1	3
2	4	4	2	1	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4
1	4	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	4	2
3	3	2	3	1	2	4	3	4	2	2	3	3	3	2
2	3	3	2	2	1	4	2	4	3	3	2	2	3	3
2	4	2	2	2	1	4	1	3	2	2	2	2	4	2
1	3	2	1	3	1	4	2	2	2	2	1	1	3	2
2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
4	1	2	4	3	1	4	1	4	2	2	4	4	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	4
4	4	2	4	1	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2
1	4	2	1	2	1	4	2	1	2	2	1	1	4	2
4	3	2	4	1	2	4	3	3	2	2	4	4	3	2
2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2
1	4	2	1	2	1	1	1	4	2	2	1	1	4	2
1	3	4	1	3	1	1	3	2	4	4	1	1	3	4
2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
4	4	2	4	3	1	1	2	2	2	2	2	4	4	2
1	3	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	1	3	2
2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
2	2	1	2	3	1	1	3	3	4	4	2	2	2	1
4	1	2	4	1	4	1	1	2	2	2	3	4	1	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2

4	4	2	4	3	4	1	2	2	2	2	4	4	4	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
4	1	2	4	3	4	1	2	2	2	2	4	4	1	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
4	1	2	4	1	4	1	1	2	2	2	4	4	1	2
2	2	2	2	3	4	1	3	3	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2
1	3	2	1	2	4	3	1	2	2	2	1	1	3	2
3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2
3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3
2	4	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2
2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
4	1	2	4	3	1	4	1	4	2	2	4	4	1	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	4	4	1	1	1	1	1	4	4	4	4	1	4
4	4	2	4	1	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2
1	4	2	1	2	1	4	2	1	2	2	1	1	4	2
4	3	2	4	1	2	4	3	3	2	2	4	4	3	2
2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2
1	4	2	1	2	1	1	1	4	2	2	1	1	4	2
1	3	4	1	3	1	1	3	2	4	4	1	1	3	4
2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
4	4	2	4	3	1	1	2	2	2	2	2	4	4	2
1	3	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	1	3	2
2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
2	2	1	2	3	1	1	3	3	4	4	2	2	2	1
4	1	2	4	1	4	1	1	2	2	2	3	4	1	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
4	4	2	4	3	4	1	2	2	2	2	4	4	4	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
4	1	2	4	3	4	1	2	2	2	2	4	4	1	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
4	1	2	4	1	4	1	1	2	2	2	4	4	1	2
2	2	2	2	3	4	1	3	3	2	2	2	2	2	2

2	1	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2
1	3	2	1	2	4	3	1	2	2	2	1	1	3	2
3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2
3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3
2	4	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2
2	2	1	2	4	2	4	4	4	1	1	2	2	2	1
2	3	2	2	2	1	4	3	3	2	2	2	2	3	2
2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
2	2	4	2	3	4	1	3	3	4	4	2	2	2	4
4	1	2	4	1	4	1	1	2	2	2	4	4	1	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
2	2	2	4	3	4	1	2	2	2	2	4	2	2	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
4	4	3	4	3	4	1	2	2	3	3	4	4	4	3
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	2	2	2	1	4	3	3	2	2	2	2	3	2
2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
2	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	2	2	3	2
3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2
3	3	2	3	3	2	4	2	2	2	2	3	3	3	2
2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
4	3	4	4	2	1	1	3	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	4	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3
2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4
3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2
1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	2	2	4	1	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2
2	3	3	4	3	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3
4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2
4	1	2	4	3	1	4	1	4	2	2	4	4	1	2
4	4	2	4	1	4	4	2	2	2	2	4	4	4	2

1	4	2	1	2	1	4	2	1	2	2	1	1	4	2
4	3	2	4	1	2	4	3	3	2	2	4	4	3	2
2	2	2	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2
1	4	2	1	2	1	1	1	4	2	2	1	1	4	2
1	3	4	1	3	1	1	3	2	4	4	1	1	3	4
2	2	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2
4	4	2	4	3	1	1	2	2	2	2	2	4	4	2
1	3	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	1	3	2
2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2
2	2	1	2	3	1	1	3	3	4	4	2	2	2	1
4	1	2	4	1	4	1	1	2	2	2	3	4	1	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
4	4	2	4	3	4	1	2	2	2	2	4	4	4	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
4	1	2	4	3	4	1	2	2	2	2	4	4	1	2
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2
4	1	2	4	1	4	1	1	2	2	2	4	4	1	2
2	2	2	2	3	4	1	3	3	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	1	2
1	3	2	1	2	4	3	1	2	2	2	1	1	3	2
3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	2	4	2	3	2	2	3	3	3	2
3	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3
2	4	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2
2	2	1	2	4	2	4	4	4	1	1	2	2	2	1
2	3	2	2	2	1	4	3	3	2	2	2	2	3	2
2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1
2	2	4	2	3	4	1	3	3	4	4	2	2	2	4

## CONSENTIMIENTO INFORMADO

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
 Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

La presente investigación es conducida por CRISOSTOMO CONDOR, Luzmila y PALOMINO MEDINA, Sally, ex alumnas de la Universidad Peruana Los Andes. La meta de este estudio es recoger información acerca del tema **“RELACIÓN DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y LA OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE HUANCAYO - 2020”**.

Si usted accede a participar en este estudio. Se le pedirá responder preguntas en una encuesta que le tomara 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Se tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigados o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

..... Katherine Paytañ Lizárraga .....

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por los Bach. CRISOSTOMO CONDOR, Luzmila y Bach. PALOMINO MEDINA, Sally. He sido informado de que la meta de este estudio es saber sobre “Relación de la Auditoria De Gestión y la Operatividad de las Empresas Hoteleras del Distrito de Huancayo - 2020”. Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en lo cual tomara aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar con mi persona Bach. CRISOSTOMO CONDOR, Luzmila y Bach. PALOMINO MEDINA, Sally.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para eso, puedo contactar con el teléfono anteriormente mencionado.

NOMBRE: Katherine Paytán Lizarraga

FIRMA:

FECHA:

09 de Mayo del 2023



**HOTEL KIYA S.A.**

*Katherine Lizarraga*  
Katherine Paytán Lizarraga  
ADMINISTRADORA

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación es conducida por CRISOSTOMO CONDOR, Luzmila y PALOMINO MEDINA, Sally, ex alumnas de la Universidad Peruana Los Andes. La meta de este estudio es recoger información acerca del tema **“RELACIÓN DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y LA OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE HUANCAYO - 2020”**.

Si usted accede a participar en este estudio. Se le pedirá responder preguntas en una encuesta que le tomara 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Se tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incomodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigados o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

.....  
RICARDO LAZO ORDOÑEZ

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por los Bach. CRISOSTOMO CONDOR, Luzmila y Bach. PALOMINO MEDINA, Sally. He sido informado de que la meta de este estudio es saber sobre “Relación de la Auditoria De Gestión y la Operatividad de las Empresas Hoteleras del Distrito de Huancayo - 2020”. Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en lo cual tomara aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar con mi persona Bach. CRISOSTOMO CONDOR, Luzmila y Bach. PALOMINO MEDINA, Sally.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para eso, puedo contactar con el teléfono anteriormente mencionado.

NOMBRE: HOTEL LOS BALCONES  
INVERSIONES LAZO S.A.C.

FIRMA:   
Ricardo Lazo Ordoñez  
ADMINISTRADOR

FECHA: 31-03-2023

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**Facultad de Ciencias Administrativas y Contables**  
**Escuela Profesional de Contabilidad y Finanzas**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

La presente investigación es conducida por CRISOSTOMO CONDOR, Luzmila y PALOMINO MEDINA, Sally, ex alumnas de la Universidad Peruana Los Andes. La meta de este estudio es recoger información acerca del tema **“RELACIÓN DE LA AUDITORIA DE GESTIÓN Y LA OPERATIVIDAD DE LAS EMPRESAS HOTELERAS DEL DISTRITO DE HUANCAYO - 2020”**.

Si usted accede a participar en este estudio. Se le pedirá responder preguntas en una encuesta que le tomara 15 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usara para ningún otro propósito fuera de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas sus respuestas se destruirán.

Se tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en el. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante el acto le parece incomodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigadores o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

*Eduardo Campos Salvador*

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por los Bach. CRISOSTOMO CONDOR, Luzmila y Bach. PALOMINO MEDINA, Sally. He sido informado de que la meta de este estudio es saber sobre “Relación de la Auditoria De Gestión y la Operatividad de las Empresas Hoteleras del Distrito de Huancayo - 2020”. Me han indicado también que tendré que responder el cuestionario y preguntas en lo cual tomara aproximadamente 15 minutos. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar con mi persona Bach. CRISOSTOMO CONDOR, Luzmila y Bach. PALOMINO MEDINA, Sally.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para eso, puedo contactar con el teléfono anteriormente mencionado.

NOMBRE: *Eduardo Campos Salvador*

FIRMA: *[Handwritten Signature]*

FECHA: *20-09-22*

*[Faint, mostly illegible text from a form or document, possibly containing a QR code area]*



















