



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**AUDITORIA DE GESTIÓN EN LA EMPRESA MULTISERVIS**

**FLORES E.I.R.L. – LOS OLIVOS, 2014.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA**

**FLORES TREJO KETY ROCÍO**

**ASESOR**

**MADELAINE BERNARDO SANTIAGO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**AUDITORIA Y PERITAJE**

**LIMA – PERÚ**

**2014**

## **JURADO**

**PRESIDENTE:** Dr. Guillermo Príncipe  
**SECRETARIO:** Mg. Jorge Luis Flores Bravo  
**VOCAL:** Dra. Madelaine Bernardo Salcedo

## **DEDICATORIA**

La concepción de este proyecto está dedicada a Dios a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho, de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general.

También dedico este proyecto mi novio porque vive conmigo mis triunfos y mis fracasos. A el que me ha comprendido y apoyado durante mi carrera. Con cariño.

A mis hijos, fruto de un amor inmenso, quiero ofrecerles este trabajo como una contribución por todas esas horas que tuve que quitarles para poder estudiar. Pero, quiero decirles que en cada hora que no pasé a su lado, había en mi corazón ansiedad por estar con ustedes y gozar cada una de sus inquietudes y proyectos.

¡Hijos míos, a pesar de que el tiempo no retorna!, ahora..., si me lo permiten trataré de reponerlo entregándoles lo que aún me queda de vida y corazón.

A ellos este proyecto, que sin ellos, no hubiese podido ser.

**Autor**

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros maestros de la Escuela Académica de contabilidad de la Universidad César Vallejo, quienes nos brindaron la oportunidad de realizarnos profesionalmente.

A mi familia quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí en todo momento y no dudaron de mis habilidades.

A nuestra asesora Dr. Madelaine, que nos apoyó hasta el final de nuestros sueños, de todos sus alumnos gracias por sus enseñanzas.

A mis amigos de la universidad cesar vallejo grupo 11 los mejores quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, creyeron en mí.

### **Declaración jurada de autenticidad**

Yo, Kety Roció Flores Trejo, identificado con DIN N° 40395777, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, me presento con la tesis titulada “Auditoria de gestión en la empresa Multiservis Flores E.I.R.L. Año 2014” declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría y que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 13 de diciembre de 2014

.....

Kety Roció Flores Trejo  
DNI 40395777

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Auditoria de gestión en la empresa Multiservis Flores E.I.R.L. en el año 2014”. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y títulos de la Universidad “Cesar Vallejo” para obtener el Título Profesional de Licenciado en Contabilidad.

En esta investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno a la auditoria de gestión la empresa una gran preocupación, ya que con ella se puede consolidar y proyectar la organización con efectividad. La intención de mantener la vigencia en un mundo donde lo único constante es el cambio, puede garantizar la supervivencia organizacional y para ello se requiere de un profundo conocimiento del contexto externo, el entorno inmediato y el ambiente interno de la organización y gestión.

El documento consta de siete capítulos: Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, y Capítulo VII: Referencias bibliográficas y anexos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La investigadora

## Índice de contenido

	Pág.
Página de jurados	ii
Dedicatoria	lii
Agradecimiento	lv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	lx
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>Capítulo I: Introducción</b>	13
1.1 Introducción	14
1.2 Antecedentes	15
1.3 Fundamentación del problema	21
1.5 Justificación	30
1.6 Problema	31
1.3 Objetivos	32
<b>Capítulo II: Marco metodológico</b>	34
2.1 Variables	35
2.2 Operacionalización de variables	36
2.3 Metodología	37
2.4 Tipo de estudio	37
2.5 Diseño	37
2.6 Población, muestra y muestreo	37
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8 Métodos de análisis de datos	40
<b>Capítulo III: Resultados</b>	41
3.1 Descripción	42
3.2 Contrastación de hipótesis	42
<b>Capítulo IV: Discusión</b>	46
<b>Capítulo V: Conclusiones</b>	49
<b>Capítulo VI: Recomendaciones</b>	51
<b>Capítulo VII: Referencias Bibliográficas</b>	53

<b>Anexos</b>	57
1 Matriz de Consistencia	58
2 Cuestionario	59
3 Análisis de Fiabilidad	60
4 Validación de Cuestionarios: Juicios de expertos	61

## Índice de tablas

Tabla 1: Resultados hallados en la variable auditoria de gestión en el distrito de los olivos 2014	42
Tabla 2: Dimensión 1: Planeamiento de la Empresa Multiservis Flores EIRL	43
Tabla 3: Dimensión 1: Ejecución de la Empresa Multiservis Flores EIRL	44
Tabla 4: Dimensión 1: Finalización e informe de la Empresa Multiservis Flores EIRL	45

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1: Resultados hallados en la variable auditoria de gestión en el distrito de los olivos 2014	42
Figura 2: Dimensión 1: Planeamiento de la Empresa Multiservis Flores EIRL	43
Figura 3: Dimensión 1: Ejecución de la Empresa Multiservis Flores EIRL	44
Figura 4: Dimensión 1: Finalización e informe de la Empresa Multiservis Flores EIRL	45

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo describir el nivel de auditoría de gestión en la empresa Multiservis Flores E.I.R.L.- los Olivos, 2014. Esto como respuesta al problema: ¿Cuál es el nivel de auditoría de gestión en la empresa Multiservis Flores E.I.R.L.- los Olivos, 2014?

La investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo simple, no experimental, con enfoque cuantitativo, en el cual la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores de la empresa Multiservis Flores E.I.R.L. – Los Olivos. Para mejorar la información requerida, previamente se validaron los instrumentos y se demostró la validez y confiabilidad, mediante la técnica de opinión de expertos y el alfa de Cronbach; la técnica que se utilizó fue una encuesta y el instrumento el cuestionario graduado en la escala de Likert para la variable en estudio.

En la presente investigación se arribó a la conclusión que hay un deficiente de la auditoría de gestión en la empresa Multiservis Flores E.I.R.L. – Los Olivos. Por tanto se comprobó el objetivo general del estudio.

**Palabras claves:** auditoría de gestión, planteamiento, ejecución y finalización.

## **Abstract**

This research aimed to describe the level of auditing in the company Multiservis Flores EIRL- Olives, 2014. This response to the problem: What is the level of auditing in the company Multiservis Flores E.I.R.L. - Olives 2014?

The research was conducted under a simple descriptive design, not experimental, quantitative approach, in which the sample was comprised of 30 workers of the company Multiservis Flores EIRL - Los Olivos. To improve the information requested previously validated instruments and the validity and reliability was demonstrated using the technique of expert opinion and Cronbach's alpha; the technique used was a survey and questionnaire instrument graduated Likert scale for the variable under study.

In the present investigation was led to the conclusion that there is poor performance audit of the company Multiservis Flores E.I.R.L. - Los Olivos. Therefore the overall objective of the study found.

Keywords: audit, approach, implementation and completion.