

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

LA AUDITORÍA INTERNA Y LOS ERRORES Y/O FRAUDES EN LA EMPRESA HOTELERA INMOBILIARIA Y SERVICIOS MASARIS

SAC - PERIODO 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: AUDITORIA

Presentada por:

Bachiller: TOMAS QUIÑONES SILVA

Asesor:

Dr. VÍCTOR HUGO DELGADO CÉSPEDES

Cajamarca, Perú

2023

COPYRIGHT © 2023
TOMAS QUIÑONES SILVA
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

LA AUDITORÍA INTERNA Y LOS ERRORES Y/O FRAUDES EN LA EMPRESA HOTELERA INMOBILIARIA Y SERVICIOS MASARIS SAC - PERIODO 2019

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: AUDITORIA

Presentada por:

Bachiller: TOMAS QUIÑONES SILVA

JURADO EVALUADOR

Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes
Asesor

Dra. Reyna López Díaz
Jurado Evaluador

Dr. Edward Freddy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

M.Cs. Daniel Seclen Contreras
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2023



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

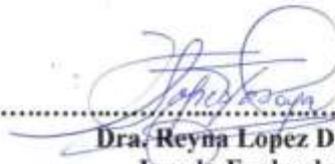
ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

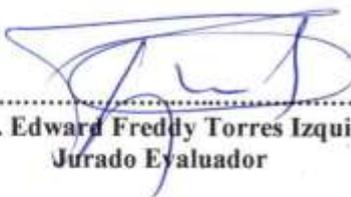
Siendo las 10:00. horas del día 24 de febrero de dos mil veintitrés, reunidos en el Aula 1Q-207 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por la **Dra. REYNA LOPEZ DIAZ, Dr. EDWARD FREDDY TORRES IZQUIERDO, M.Cs. DANIEL SECLÉN CONTRERAS**, y en calidad de Asesor el **Dr. VICTOR HUGO DELGADO CESPEDES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"LA AUDITORÍA INTERNA Y LOS ERRORES Y/O FRAUDES EN LA EMPRESA HOTELERA INMOBILIARIA Y SERVICIOS MASARIS SAC – PERIODO 2019"**; presentada por el **Bach. en Ciencias Económicas QUIÑONES SILVA TOMAS**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de DIECINUECO (18) EXCELENTE..... la mencionada Tesis; en tal virtud, **Bach. en Ciencias Económicas QUIÑONES SILVA TOMAS**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **AUDITORÍA**.

Siendo las 11:00. horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Víctor Hugo Delgado Cespedes
Asesor


.....
Dra. Reyna Lopez Diaz
Jurado Evaluador


.....
Dr. Edward Freddy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador


.....
M.Cs. Daniel Seclen Contreras
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A:

Dios, por bendecir mi existencia, guiarme por el camino del bien y conceder salud y fortaleza para alcanzar mis objetivos.

Mi querida esposa Liset y mis apreciados hijos Schneider y Mariana, por su incommensurable apoyo y comprensión para alcanzar mis objetivos profesionales

Mis padres, Carlos (q.e.p.d.) y María, por su amor, consejos y valores; por la motivación constante, que me permitió salir adelante y alcanzar mis anhelos deseados

Mis familiares, maestros y amigos por su apoyo incondicional a lo largo de mi existencia y por su acompañamiento en mi formación profesional y como ser humano.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Cajamarca y en especial a las autoridades y personal de la Escuela de Postgrado, por la formación profesional y gracias a ellos investigar y concluir la presente Tesis Doctoral.

Al Dr. Víctor Hugo Delgado Céspedes, mi asesor, por su orientación y supervisión permanente, estableciéndose en la guía importante para la culminación de la presente tesis.

A los maestros de la Universidad Nacional de Cajamarca de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, quienes con sus enseñanzas de sus valiosos conocimientos hicieron que pueda crecer como profesional día a día, gracias a cada uno de ustedes por su paciencia, dedicación y apoyo incondicional.

A los Colaboradores de la cadena hotelera **Hoteles Costa del Sol SA**, y de manera especial a la sede de Cajamarca, a la empresa **Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC**. por darme las facilidades para realizar esta investigación.

“Enseñar no es transferir conocimiento, si no crear las posibilidades para su producción o su construcción. Quien enseña aprende a enseñar y quien aprende enseña a aprender.”

Paulo Freire

ÍNDICE

DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
EPÍGRAFE	vii
ÍNDICE	viii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS	xvii
RESUMEN	xix
ABSTRACT	xxi
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Contextualización	1
1.1.2 Descripción del problema.....	2
1.1.3 Formulación del problema	5
1.1.3.1 Pregunta general	5
1.1.3.2 Preguntas específicas	5
1.2 Justificación e importancia	5
1.2.1 Justificación científica.....	5
1.2.2 Justificación técnica-práctica	6
1.2.3 Justificación institucional y personal	6
1.3 Delimitación de la investigación	7
1.3.1 Delimitación espacial	7
1.3.2 Delimitación temporal	7
1.4 Limitaciones	7
1.5 Objetivos.....	7
1.5.1 Objetivo general	7
1.5.2 Objetivos específicos	8
CAPITULO II.....	9
MARCO TEORICO.....	9
2.1 Antecedentes de la investigación	9

2.1.1	Antecedentes internacionales	9
2.1.2	Antecedentes nacionales	11
2.1.3	Antecedentes locales	13
2.2	Marco doctrinal de las teorías y enfoques	17
2.2.1	Teoría de la auditoría	17
2.2.2	Teoría del triángulo del fraude	17
2.2.3	Teoría de la contabilidad	18
2.2.4	Teoría de la administración	181
2.2.5	Teoría general de sistemas	19
2.2.6	Enfoque de control	19
2.3	Marco conceptual	20
2.3.1	Auditoría interna	20
2.3.1.1	Servicio de aseguramiento.....	20
A.	Relación con un tercero	20
a.	Profesional ejerciente	22
b.	Parte responsable	23
c.	Usuarios a quienes se destina el informe	23
B.	Una materia subyacente objeto de análisis adecuada	23
C.	Criterios adecuados.....	24
D.	Evidencias suficiente y adecuada	25
a.	Suficiencia y adecuación de la evidencia	26
b.	Materialidad o importancia relativa	27
c.	Riesgos del encargo	27
d.	Naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos.....	27
e.	Cantidad y calidad de la evidencia disponible	28
E.	Un informe de aseguramiento	29
2.3.1.2	Servicio de consultoría	30
A.	Innovación de método en consultoría	31
B.	Experiencia en consultoría	31
C.	Habilidades profesionales óptimas de un consultor	32
D.	Herramientas para una intervención eficaz en consultoría	33
E.	Agregar valor a empresas	34
F.	Reduciendo la exposición al riesgo	34

2.3.2	Errores	35
2.3.2.1	Concepto de error	35
2.3.2.2	Tipos errores	36
2.3.2.3	Errores contables	36
	A. Tipos de errores contables	36
	B. Cómo evitar errores contables	37
	C. Características de informes contables libres de errores	38
2.3.2.4	Errores frecuentes en una empresa hotelera	39
2.3.3	Fraudes	41
2.3.3.1	Concepto de fraude	41
2.3.3.2	Tipos de fraudes	41
2.3.3.3	Clasificación del fraude	45
2.3.3.4	El triángulo clásico del fraude de Donald Cressey	47
2.3.3.5	Perfil del perpetrador del fraude	49
2.3.3.6	Banderas rojas (Red Flags) en la lucha antifraude	51
2.3.3.7	Gestión de riesgos del fraude.....	53
2.3.3.8	La auditoría y el fraude	53
2.3.3.9	Fraude en los estados financieros	57
2.4	Definición de términos básicos	61
CAPITULO III		64
PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES.....		64
3.1	Hipótesis	64
3.1.1	Hipótesis general	64
3.1.2	Hipótesis específicas	64
3.2	Variables.....	64
3.2.1	Auditoría interna	64
3.2.2	Errores y/o fraudes	64
3.3	Operacionalización de los componentes de la hipótesis	64
CAPITULO IV		67
MARCO METODOLÓGICO		67
4.1.	Ubicación geográfica	67
4.2.	Diseño de la investigación	68
4.2.1	Por su enfoque cualitativo.....	68

4.2.2	Por su tipo	68
4.2.3	Por su alcance	68
4.2.4	Por su diseño	69
4.2.5	Por su temporalidad	69
4.3.	Métodos de investigación	70
4.3.1	Método inductivo - deductivo	70
4.3.2	Método analítico - sintético	70
4.4.	Población muestra unidad de análisis y unidades de observación	71
4.4.1	Población.....	71
4.4.2	Muestra	71
4.4.3	Unidad de análisis	71
4.4.4	Unidad de observación	71
4.5	Técnicas e instrumentos de recolección de información	71
4.6	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	74
4.7	Equipos, materiales, insumos, etc.....	75
4.8	Matriz de consistencia metodológica.....	75
CAPITULO V.....		79
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		79
5.1	Presentación de resultados.....	79
5.1.1	Relación entre la auditoría y los errores y/o fraude en la empresa hotelera inmobiliaria y servicios Masaris SAC, periodo 2019	79
5.1.2	Nivel de conocimiento sobre el servicio de aseguramiento y el servicio de consultoría en los trabajadores de la empresa hotelera inmobiliaria y servicios Masaris SAC, periodo 2019	81
5.1.3	Nivel de percepción de los trabajadores con respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera inmobiliaria y servicios Masaris SAC, periodo 2019	84
5.1.4	La auditoría interna se considera una alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes desde la percepción de los trabajadores en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019	85
5.2	Análisis, interpretación y discusión de resultados	89
5.2.1	Relación entre la auditoría y los errores y/o fraude en la empresa hotelera inmobiliaria y servicios Masaris SAC, periodo 2019	89
5.2.2	Nivel de conocimiento sobre el servicio de aseguramiento y el servicio de consultoría en los trabajadores de la empresa hotelera inmobiliaria y servicios Masaris SAC, periodo 2019	91

5.2.3	Nivel de percepción de los trabajadores con respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera inmobiliaria y servicios Masaris SAC, periodo 2019	93
5.2.4	La auditoría interna se considera una alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes desde la percepción de los trabajadores en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019	94
5.3	Contrastación de hipótesis	96
5.3.1	Hipótesis general	96
5.3.2	Hipótesis específica 1	97
5.3.3	Hipótesis específica 2	98
5.3.4	Hipótesis específica 3	98
CAPITULO VI		100
PROPUESTA		100
6.1	Formulación de la propuesta para la solución del problema	100
6.1.1	Presentación	100
6.1.2	Aspectos generales del departamento de auditoría	101
A.	Misión del departamento de la auditoría interna	101
B.	Visión del departamento de la auditoría interna	102
C.	Valores del departamento de la auditoría interna	102
D.	Objetivo general del departamento de la auditoría interna	102
E.	Objetivos específicos del departamento de la auditoría interna ...	102
F.	Finalidad del departamento de la auditoría interna.....	103
G.	Funciones básicas del departamento de la auditoría interna	103
6.1.3	Marco normativo de la aplicación por el departamento de la auditoría interna	104
A.	Normatividad de auditoría interna	104
B.	Normativa legal.....	105
C.	Normativa administrativa	105
D.	Sistema de gestión integrado - ISO 9001	106
6.1.4	Estructura organizativa del departamento de la auditoría interna	106
6.1.5	Funciones básicas del personal del departamento de la auditoría interna	107
A.	Auditor jefe	107
B.	Auditor supervisor	109
C.	Auditor auxiliar.....	111

6.1.6	Ubicación del departamento de la auditoría interna en la entidad	112
6.1.7	Políticas del departamento de la auditoría interna	113
	A. Generales	113
	B. Operativas generales.....	114
	C. Operativas específicas	115
6.1.8	Principios del departamento de la auditoría interna	116
6.1.9	Metodología de trabajo del departamento de la auditoría interna	116
6.1.10	Alcance del departamento de la auditoría interna.....	118
6.1.11	Papeles de trabajo del departamento de la auditoría interna	118
	A. Expediente continuo de auditoría o archivo permanente	119
	B. Expediente de papeles de trabajo actuales	119
6.1.12	Índices y marcas de auditoría.....	120
6.1.13	Fases del departamento de auditoría interna	121
	A. Fase de preauditoría	121
	B. Planeación de la auditoría	121
	C. Asignación del equipo auditor	122
	D. Ejecución de la auditoría	123
	E. Preparación del informe	123
	F. Distribución del informe	125
	G. Seguimiento de las acciones	125
6.1.14	Capacitación y adiestramiento del departamento de la auditoría interna	125
	A. Capacitación.....	125
	B. Perfil del auditor	126
	C. Habilidades a desarrollar	126
	D. El auditor interno debe ser capaz de comunicarse con cualquier persona sin importar	127
	E. Actitud	127
	F. Para los equipos de trabajo	129
	G. Cumplir con las normas o criterios que se le señalen	129
6.1.15	Procedimientos de auditoría	132
6.1.16	Actualización del manual	133
6.2	Costos de implementación del lado propuesta	134
6.2.1	Recursos humanos	134
6.2.2	Recursos materiales	135

6.3 Beneficios que aporta la propuesta	137
CONCLUSIONES	139
RECOMENDACIONES.....	140
REFERENCIAS	141
APÉNDICES	147
ANEXOS	162

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1: Operacionalización de los Componentes de las Hipótesis.....	65
TABLA 2: Valoración del coeficiente del Alfa de Cronbach	73
TABLA 3: Confiabilidad del Instrumento Auditoría Interna	74
TABLA 4: Confiabilidad del Instrumento Errores y/o Fraudes	74
TABLA 5: Matriz de Consistencia Metodológica	76
TABLA 6: Prueba de Normalidad de Shapiro Wilk	79
TABLA 7: Relación Entre Auditoría Interna y Errores y/o Fraudes	80
TABLA 8: Nivel de Conocimiento de los Trabajadores en cuanto al servicio de Aseguramiento de la Auditoría Interna	81
TABLA 9: Nivel de conocimiento de los trabajadores en cuanto al servicio de consultoría de la auditoría interna.....	82
TABLA 10: Nivel de percepción de los trabajadores en cuanto a errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa.....	84
TABLA 11: Nivel de la auditoría interna según la percepción de los trabajadores, como alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes	86
TABLA 12: Relación de la auditoría interna como alternativa apropiada con errores y/o fraudes	88
TABLA 13: Perfil del Auditor.....	126
TABLA 14: Habilidades a desarrollar por el auditor.....	126

TABLA 15: Costo de Recursos Humanos (Expresados en soles)	134
TABLA 16: Costo de Bienes Muebles	135
TABLA 17: Costos de equipos diversos	136
TABLA 18: Costo de Suministros de Oficina	136
TABLA 19: Presupuesto total de Propuesta en la Implementación del Departamento de Auditoría Interna.....	137

ÍNDICE FIGURAS

FIGURA 1: Las Partes que Intervienen en un Encargo de Aseguramiento	21
FIGURA 2: Árbol del Fraude o Sistema de Clasificación del Fraude.....	46
FIGURA 3: Ocurrencia del Fraude por Categorías	47
FIGURA 4: Triangulo del Fraude de Dr. Donald Cressey.....	49
FIGURA 5: Algunas Cifras quien Comete Fraude.....	50
FIGURA 6: Banderas Rojas de la Conducta Mostrada por el Defraudador	53
FIGURA 7: Ubicación Geográfica de la Empresa Objeto de Estudio.....	67
FIGURA 8: Escala de Likert	72
FIGURA 9: Distribución porcentual del nivel de conocimiento de los trabajadores en cuanto al servicio de aseguramiento de la auditoría interna.....	81
FIGURA 10: Distribución porcentual del nivel de conocimiento de los trabajadores en cuanto al servicio de consultoría de la auditoría interna	83
FIGURA 11: Distribución porcentual del nivel de percepción de los trabajadores en cuanto a errores y/o Fraudes en las operaciones de la empresa.....	84
FIGURA 12: La auditoría interna con criterios adecuados, es la alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes	85
FIGURA 13: Nivel de la auditoría interna según la percepción de los trabajadores, como alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes	87
FIGURA 14: Estructura del departamento de auditoría interna	106

FIGURA 15: Organigrama de la Empresa con el Departamento de la Auditoría Interna
..... 113

RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019. Teniendo como primera variable a la auditoría interna, cuyas dimensiones de análisis fueron el servicio de aseguramiento y de consultoría; y como segunda variable a los errores y/o fraudes y sus dimensiones de análisis fueron errores y fraudes. El procedimiento metodológico de la investigación según su enfoque fue cuantitativo, de tipo básica, de diseño correlacional, no experimental y por su temporalidad de corte transversal; los métodos que se utilizaron fueron inductivo - deductivo y analítico - sintético. La población fue de 72 trabajadores, la muestra se determinó a través de un muestreo no probabilístico conformada por 4 trabajadores del área de contabilidad y 26 del área alojamiento, se usó el cuestionario como instrumento y a la encuesta como técnica. En los resultados se determinó que existe correlación positiva alta entre auditoría interna y errores y/o fraudes. Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba estadística no paramétrica la Rho de Spearman, donde se obtuvo un $Rho = 0.851$, con un $p = 0.000$, aceptándose la hipótesis planteada. Se concluye que, si existe una correlación positiva alta entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

Palabras clave: Auditoría interna, servicio de aseguramiento, servicio de consultoría, errores y fraudes.

ABSTRACT

The objective of the investigation was to determine the relationship between internal auditing and errors and/or fraud in the hotel company Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, period 2019. Having internal audit as the first variable, whose dimensions of analysis were the assurance service and consulting; and errors and/or fraud as the second variable and its analysis dimensions were errors and fraud. The methodological procedure of the investigation according to its approach was quantitative, of a basic type, of a correlational, non-experimental design and because of its cross-sectional temporality; the methods that were used were inductive - deductive and analytical - synthetic. The population was 72 workers, the sample was determined through a non-probabilistic sampling made up of 4 workers from the accounting area and 26 from the accommodation area, the questionnaire was used as an instrument and the survey as a technique. In the results it was determined that there is a high positive correlation between internal audit and errors and/or fraud. For the contrasting of hypotheses, the non-parametric statistical test Spearman's Rho was used, where a $Rho = 0.851$ was obtained, with a $p = 0.000$, accepting the proposed hypothesis. It is concluded that, if there is a high positive correlation between internal audit and errors and / or fraud in the hotel company Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, period 2019.

Keywords: Internal audit, assurance service, consulting service, errors and fraud.

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 *Contextualización*

Una gran sorpresa es la que los gerentes, directores, accionistas, socios e inversionistas de una organización se pueden llevar, si no toman en cuenta la importancia que es el control interno en sus diversas operaciones; grandes desfalcos, errores y/o fraudes se producen día a día por la falta de control adecuado y/o por la mala administración.

Para que esto no ocurra los gobiernos corporativos de las organizaciones deben implementar políticas, procedimientos, código de ética, implementación de controles internos y lineamientos internos que ayuden a controlar las diferentes operaciones que estas realizan y así logren una buena cultura empresarial y también alcancen los resultados en función de sus objetivos y metas. En este contexto surge la necesidad de implementar la auditoría interna, toda vez que la auditoría interna tiene por objetivo vigilar y evaluar a los sistemas de control de cualquier organización y de esta forma asegurarse que las actividades se realicen según lo describen los manuales internos.

En consecuencia, la auditoría interna nos presenta un beneficio doble al implementarla; por un lado, facilita al mercado información financiera completa, confiable y oportuna; por otro lado, ayuda a prevenir, detectar y a mitigar las posibles conductas irregulares que atenten contra la integridad y los objetivos de las organizaciones.

1.1.2 Descripción del problema

Las consecuencias negativas de los errores y/o fraudes para las personas, las organizaciones y la sociedad; se traducen tarde o temprano en altos costos económicos, financieros, psicológicos y de reputación. En las últimas décadas los fraudes han sido uno de los más significativos riesgos que han enfrentado las organizaciones produciendo hasta la extinción de estas.

Los fraudes han existido siempre, pero los avances tecnológicos han facilitado en muchos casos su alcance y éxito en los últimos tiempos. La historia reciente está plagada de casos de fraudes de todo tipo. Entre los fraudes internacionales más reconocidos podemos referir al fraude financiero masivo en el Banco de crédito y Comercio Internacional (Inglaterra, 1930), el fraude multimillonario en el gigante lácteo Parmalat (Italia, 2003), sobornos y corrupción en la empresa Siemens (Alemania, 2006), reportes financieros fraudulentos en el gigante de cosméticos y del negocio textil Kanebo (Japón, 2003), estados financieros fraudulentos en la compañía más grande del país Nortel Networks (Canadá, 2003), fraudes financieros en el gigante campo de la generación de electricidad Enron (EE UU, 2001) y la estafa financiera en empresa La Polar (Chile, 2011).

En el Perú, el fraude que se conoce con mayor frecuencia es el de malversación de activos. No es muy normal la manipulación de información financiera, porque muchas compañías son operadas por sus mismos dueños. En una encuesta realizada en el año 2020 a empresas peruanas, reporta que el 41% afirman haber sido víctima de fraude en los últimos años, además, el 17% de las compañías peruanas participantes del estudio afirma que en los últimos 24 meses perdieron una

oportunidad de negocio contra un competidor que, ellos creen, pagó un soborno. (PWC, 2020)

En el año 2007, el contador del contribuyente Marciano A. Mendoza Vásquez (natural de la provincia cajamarquina de San Pablo quien intentaba surgir como un próspero empresario dedicado al acopio y transporte de leche), debió declarar ingresos por S/. 8,866.00 soles; pero por error declaró S/. 886,662.00 soles, generándole un pago indebido aproximado de S/. 80,000.00 soles a la SUNAT. En el año 2017 se denunció un caso de fraude laboral en la ciudad de Cajamarca por la empresa Max Slim SRL, tal hecho le generó un costo económico alrededor de S/. 8,000,000.00 de soles. INEI (2021), Según el informe técnico, “Estadísticas de Criminalidad, Seguridad Ciudadana y Violencia, abril-junio 2021”, reporta que el departamento de Cajamarca ha incrementado en un 7.3% en denuncias por delitos entre el 2020 al 2021.

El sector hotelero en todos sus niveles se transforma, atravesando grandes cambios de paradigmas, ya no se basa en la concepción de una hotelería rudimentaria como desarrollo en las actividades hoteleras, sino que, en la actualidad, está orientada a un modelo de digitalización de procesos, permitiendo establecer nuevas estrategias para la competencia y en la obtención de resultados. Una condición necesaria para ser competitivos digitalmente es que los procesos que se utilicen se generen de experiencias concretas. Tal es el caso en los sistemas hoteleros, su integración de estos, permite que todas las dependencias funcionen de forma coordinada, uniforme, eficiente y eficaz; brindando un servicio óptimo a sus clientes y un control total a la administración.

La empresa Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, es una empresa hotelera que en las operaciones o transacciones lo realiza gran parte de manera digital, obteniendo así la garantía y calidad de un buen servicio frente a sus clientes, proveedores, colaboradores, gerentes, directores, accionistas e inversores; pero más allá de tener casi todas sus operaciones de manera digital, sin embargo está expuesta a que ocurran errores y/o fraudes, toda vez que estos fenómenos no ven tamaño, ni sector económico, así como también pueden darse de manera interno o externo a la empresa. Es por ello que trabajadores, administradores, clientes y proveedores pueden incurrir en errores y/o fraudes, ocasionando daños económicos, financieros, significativos costos asociados a los errores y/o fraudes, costos reputacionales y poca credibilidad de inversión en la empresa hotelera.

En este contexto, para mitigar tales hechos existen diversos protectores de la integridad económica, financiera y reputacional de las organizaciones tales como asociaciones, profesionales, legisladores, diferentes organismos públicos y privados. Entre estos protectores se encuentran los auditores internos (AI), quienes han alcanzado gran trascendencia y han sido requeridos para desempeñar roles clave en materia de prevención, detección, y remediación de los errores y/o fraude, así como también son solicitados para ser los vigilantes y evaluadores continuos para que el control interno se cumpla a cabalidad en todo tipo de organizaciones.

Esta problemática, propone a la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, la implementación de la auditoría interna, con el objetivo de brindar un servicio de aseguramiento y consultoría para vigilar y evaluar el control interno, las políticas, los procedimientos, asegurar la difusión óptima del código de ética y actuar

de manera activa en la prevención, detección y a la remediación de los riesgos inherentes a la empresa, asegurando así el logro de sus objetivos y metas.

1.1.3 Formulación del problema

1.1.3.1 Pregunta general.

¿Cuál es la relación entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, Periodo 2019?

1.1.3.2 Preguntas específicas.

- a) ¿Cuál es nivel de conocimiento sobre el servicio de aseguramiento y el servicio de consultoría en los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019?
- b) ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores con respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019?
- c) ¿Cómo la auditoría interna se considera una alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes desde la percepción de los trabajadores en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1 Justificación científica

La investigación se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la auditoría interna y los errores y/o fraudes, para lo cual tomo como bases teóricas a la teoría de la auditoria de Knechel (2001), la teoría del triángulo del

fraude de Cressey (1961), la teoría de los sistemas de Bertalanffy (1989) y la teoría de la administración de Taylor (1903); además utilizó los métodos científico inductivo, deductivo, analítico y sintético; la investigación es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño correlacional, no experimental y por su temporalidad corte transversal, para la contratación de la hipótesis se apoyó de pruebas estadísticas y análisis descriptivo.

1.2.2 Justificación técnica-práctica

La investigación contribuyó a que la empresa Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, tenga una herramienta útil, para la evaluación del control interno, en la prevención, identificación y remediación de errores y/o fraudes, y además en salvaguardar los activos de la empresa, alcanzando el logro de sus objetivos y metas.

1.2.3 Justificación institucional y personal

La investigación, permitió consolidar los conocimientos en materia de la auditoría interna y los errores y/o fraudes con la seguridad que este trabajo servirá como material de consulta para aquellos profesionales del área de las ciencias económicas y además obtener el grado de Maestro en Ciencias Económicas. Es necesario indicar que esta investigación nació como una preocupación del investigador en temas relacionados con la auditoría interna para mitigar los errores y/o fraudes en la empresa la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC.

1.3 Delimitación de la investigación

1.3.1 Delimitación espacial

Esta investigación comprendió el estudio de la auditoría interna para vigilar y evaluar el control interno, la prevención, identificación y remediación de errores y /o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, la cual se encuentra ubicada Jr. Cruz de piedra N.º 707 - Cajamarca - Cajamarca - Perú.

1.3.2 Delimitación temporal

Esta investigación comprendió el estudio de la auditoría interna para vigilar y evaluar el control interno, además en la prevención, identificación y remediación de errores y /o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

1.4 Limitaciones

Se presentaron algunas restricciones al atender los requerimientos de la información, en especial en la verificación documental, por considerarse de mucha confidencialidad y por razones de seguridad se nos otorgó con mucha desconfianza y restricciones.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, Periodo 2019.

1.5.2 *Objetivos específicos*

- a)** Identificar el nivel de conocimiento sobre el servicio de aseguramiento y el servicio de consultoría en los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

- b)** Valorar el nivel de percepción de los trabajadores con respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

- c)** Establecer si la auditoría interna se considera una alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes desde la percepción de los trabajadores en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

- d)** Diseñar una propuesta de la auditoría interna para la prevención de errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación o marco referencial

Realizada la búsqueda de información sobre antecedentes para la investigación, se puede señalar que en el rubro hotelero no se observa antecedentes que se relacionen con las variables de la presente investigación, pero si se encontró antecedentes que refieren a las variables de estudio de manera separada.

2.1.1 Antecedentes internacionales

De la Torre (2018), en su investigación titulada: *Gestión del riesgo organizacional de fraude y el rol de Auditoría Interna*. El objetivo se basó en el análisis del rol de auditoría interna frente a la gestión del riesgo de fraude. La metodología usada en la investigación fue tipo mixto cualitativa-cuantitativa, con un contraste de un estudio cualitativo documental y la técnica del análisis fue la recopilación de doctrina y normativa internacional. Los resultados encontrados demuestran que el fraude es un fenómeno complejo sobre el cual existe un vasto análisis tanto desde lo académico como desde la vivencia operacional propiamente dicha de las organizaciones en las que este fenómeno se presenta cada vez con más frecuencia, también encontró que la participación directa de auditoría interna con un enfoque preventivo no solo resulta muy necesario, sino esencial para mermar las posibilidades que este ocurra o que se generen las condiciones propicias para ello. Llegando a concluir que el fraude causa impactos negativos en todas las organizaciones no solo de orden económico, sino también reputacional y social, tanto en el sector público como en el sector privado.

Carbajal (2017), en su tesis para optar el grado de maestro en auditoría titulada: *El papel de la auditoría interna y los factores precriminógenos en el reclutamiento y selección del personal en las empresas en México como herramienta en la detección de fraudes*. Donde el objetivo general fue identificar los factores precriminógenos en el proceso de reclutamiento y selección del personal a través de la auditoría interna para la prevención de fraudes en las empresas en México. La metodología está basada en el método deductivo de tipo histórico, haciendo un análisis documental y explicativo hecha por el censo económico 2014 del instituto nacional de estadística y geografía (INEGI), se tomó como muestra a 23,761 empresas pertenecientes al sector de servicios financieros y de seguros, usando el cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica. Los resultados fueron que el 76% afirma que en su organización se han cometido fraudes y 79% afirma que los fraudes cometidos en la organización han sido detectados por la auditoría interna, así mismo el 73% consideran que no se evalúa los aspectos de las relaciones intrafamiliares en el proceso de reclutamiento y selección de personal. La prueba de hipótesis usado el estadístico chi cuadrado se llega a aceptar la hipótesis planteada donde la auditoría interna incide en la identificación de los factores precriminógenos en la prevención de fraudes. llegando a concluir que los auditores son los responsables de apoyar a evitar el fraude examinando y evaluando la idoneidad y la efectividad del sistema de control interno en las operaciones de la organización y además deben tener conocimiento suficiente de fraudes para identificar indicadores.

Cruz (2016), en su tesis para optar el grado de maestro en auditoría titulada: *Auditoría como modelo de gestión de recursos humanos de una empresa hotelera*.

Donde el objetivo general 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. La metodología de investigación tuvo un diseño descriptivo, teniendo un enfoque cuantitativo y cualitativo, La población de estudio estuvo integrada por siete (07) empleados que laboran en el área de operación del hotel, más el administrados, se usó el cuestionario como instrumento; la encuesta y entrevista como técnicas. Los resultados, encontrados fueron que la gerencia administrativa del hotel tiene falencias y su nivel de confianza es medio con 54.5%, como también sus riesgos, además el nivel de capacitación del personal es desfavorable con 75%. Llegando a concluir que en el área administrativa, financiera y operativa del hotel se evidenció que existen deficiencias, así como también no se lleva a cabo adecuadamente las tareas por falta de capacitación al personal de manera eficiente y eficaz.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Alpaca (2020), en su tesis doctoral titulada: *La auditoría interna como herramienta de soporte a la gestión financiera de las empresas hoteleras: un caso de estudio*. El objetivo general fue 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 usada en la investigación de tipo aplicada, tuvo un diseño cuasiexperimental, con una muestra de 2 hoteles de 3 estrellas, el método usado fue el deductivo y la técnica fue documental como también 2 fichas como instrumentos de recolección de datos. Los resultados fueron que en la empresa donde se implementó la auditoría interna, presenta una liquides corriente

para el año 2013 de s/.1.37 y para el año 2014 aumento a s/.2.15 siendo un indicador superior al ideal (ratio ideal: 1.5 a 2), así mismo en la estructura del patrimonio se incrementó en un 4% del año 2013 al 2014, no obstante, en la empresa control no hubo diferencia significativa. También al aplicar la prueba estadística T de Student el valor calculado fue de 2.391 superior al valor tabular de 1.796, con $p_valor = 0.036$ llegando a aceptar la hipótesis planteada. La conclusión fue que la implementación de la auditoría interna en la empresa caso mejoró significativamente la gestión financiera.

Rey (2019), en su investigación de maestría titulada: *La auditoría interna en un entorno tecnológico digital y la reducción de fraudes en las asociaciones religiosas de Lima Metropolitana*. Donde el objetivo general fue establecer la influencia de la auditoría interna en un entorno tecnológico digital en la reducción de fraudes institucionales en las asociaciones religiosas de lima metropolitana. La metodología en esta investigación de tipo aplicada, no experimental, tuvo un nivel descriptivo-explicativo con un método inductivo deductivo, la técnica usada fue la encuesta y el análisis documental, siendo el instrumento el cuestionario aplicado a una muestra fue de 50 personas. Los resultados fueron que el 89% tiene la perspectiva de que la auditoría interna influirá en forma significativa en la reducción de los fraudes en las organizaciones, asimismo hizo el contraste de hipótesis mediante el estadístico chi cuadrado donde llegó a aceptar la hipótesis planteada. Llegando a concluir que la auditoría interna influye de manera estadísticamente significativo en la reducción de fraudes institucionales en las asociaciones religiosas de Lima metropolitana.

Arcaya (2018), en su investigación de maestría titulada: *El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región puno*. Donde el objetivo general fue evaluar en qué medida el Control Interno incide en la gestión de los servicios en las Empresas hoteleras en la región Puno. La metodología usada en la investigación fue de tipo no experimental, descriptivo y de corte trasversal con un diseño correlacional; a su vez su muestra estuvo definida por 7 establecimientos de hospedaje que pertenecen a la categoría de 4 y 5 estrellas conformando por un total de 108 empleados, en la recopilación de datos se utilizó al cuestionario como instrumento y la encuesta como técnica. Los resultados fueron que el nivel del control interno en los establecimientos hoteleros de la región de puno, el 62% tiene la perspectiva de un Buen nivel; como también el 36.1% afirma que es de nivel Regular, como también el 35.2% afirma que a veces se hacen cursos de capacitación en la organización hotelera y el 21.3% nunca se capacita al personal. Como también la influencia del control interno sobre la gestión de servicios hoteleros es de un 24.5%. No obstante, al hacer la correlación entre dichas variables obtuvo un $r = 0.495^{**}$ siendo estadísticamente significativa. Llegando a concluir que existe influencia significativa del control interno en la gestión de servicios de las empresas hoteleras de la región Puno.

2.1.3 Antecedentes locales

Zurita (2019) en su investigación de maestría titulada: *Los informes de auditoría y su incidencia en la determinación de sanciones a funcionarios y servidores de la dirección regional de educación Cajamarca, 2011- 2015*. El objetivo general fue identificar el nivel de incidencia de los informes de auditoría, en la

determinación de sanciones a los funcionarios y servidores públicos pertenecientes a la Dirección Regional de Educación de Cajamarca. La metodología, la investigación utilizo un diseño no experimental, de tipo descriptivo de corte longitudinal, se utilizó el método histórico y el método de análisis - síntesis. La población estuvo conformada por 54 auditores y la muestra estuvo conformada por 45 auditores el cual se determinó mediante el muestreo aleatorio simple; para la recopilación de datos se utilizó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta, análisis documental y la observación. De los resultados se muestra que el 84% de auditores considera que se realiza un adecuado control del seguimiento e implementación de las recomendaciones emitidas en los informes de auditoría, además el que el 87% de auditores considera que los informes de auditoría son pruebas pre constituida del delito y que permite sancionar a los funcionarios públicos de la institución. En la contrastación de hipótesis aplico la prueba estadística chi cuadrado $\chi^2 = 9.64 > 3.84$, con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada. De la evaluación y el análisis de los resultados nos permiten inferir en que las conclusiones y recomendaciones de los informes de auditoría son tomadas en cuenta para sancionar a los funcionarios públicos de la Dirección Regional de Educación de Cajamarca.

Portal (2018), en su investigación de maestría titulada: *El informe de auditoría bajo la Norma Internacional de Auditoría 701 y su contribución a una mejor gestión de las entidades auditadas privadas de la ciudad de Cajamarca*. El objetivo general fue describir si el informe de auditoría desarrollado bajo la NIA 701 por las firmas auditoras, contribuirá a una mejor gestión de las entidades auditadas privadas de la ciudad de Cajamarca. La metodología, la investigación utilizo un diseño no

experimental, de corte transversal, de tipo descriptivo con enfoque cualitativo; y cuyos métodos fueron hipotético – deductivo y analítico – sintético. La muestra fue igual a la población con 27 entidades que contrataron servicios de auditoría financiera según el censo realizado por el investigador; para la recopilación de datos se utilizó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta. De los resultados se muestra que el 100% de las entidades encuestadas afirman que los informes auditoría bajo la NIA 701 presentan información con valor confirmatorio y a su vez ayuda en la toma de decisiones para mejorar la gestión y asegurar la sostenibilidad de su organización. En la contrastación de hipótesis se comprueba que el nuevo modelo de informe de auditoría con enfoque en riesgos significativos contribuye eficazmente a mejorar la gestión y sostenibilidad de las entidades auditadas privadas de la localidad. Llegando a concluir que las limitaciones del modelo tradicional de informe de auditoría financiera no han contribuido a la administración de las entidades auditadas privadas de la ciudad de Cajamarca a tomar decisiones adecuadas que contribuyan a mejorar su gestión. Asimismo, los asuntos clave de auditoría a ser desarrollados en el nuevo modelo de informe de auditoría bajo la NIA 701, hace el trabajo del auditor más transparente, relevante y útil para los usuarios o grupos de interés, coadyuvando a una adecuada toma de decisiones tendientes a mejorar y fortalecer la gestión de la entidad auditada.

Flores (2017) en su investigación de maestría titulada: *La influencia de la auditoría interna en la gestión de la contratación pública de la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca: 2012-2014*. El objetivo general fue determinar si la auditoría interna influye en la gestión de las contrataciones públicas de la

Municipalidad Distrital de los Baños del Inca: 2012 – 2014. La investigación utilizó en su metodología, un diseño no experimental, aplicada, de corte longitudinal y de tipo descriptivo; cuyos métodos fueron inductivo – deductivo y analítico - sintético, su muestra estuvo conformada por 16 funcionarios y servidores públicos y 10 procesos de selección de los periodos 2012 a 2014, para la recopilación de datos se utilizó como instrumento el cuestionario y como técnica la encuesta. De los resultados encontrados se afirma que el 60% de funcionarios del órgano de control institucional encuestados manifestaron que la auditoría interna sirve para detectar errores, determinar la veracidad y hacer recomendaciones; también se determinó que el 83 % de los funcionarios del área de contrataciones afirman que la auditoría interna es el medio necesario para definir acciones que ayuden a la buena gestión de la contratación pública en la municipalidad, y a su vez el 67% considera que los procesos de contratación pública deben ser auditados por el órgano de control institucional, ya que, de esta manera la ciudadanía recuperaría la confianza de transparencia en la inversión que realiza la municipalidad. En la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman con un $Rho = 0.69$, observándose que existe una relación moderada, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación. Llegando a concluir que de los 10 procesos de contratación pública; 07 de ellos resultaron en informes con observaciones que representan responsabilidad administrativa funcional y los 03 restantes en informes con observaciones que pueden conllevar responsabilidad penal, en consecuencia, esta situación genera que la auditoría interna influye de manera positiva como herramienta de control para diagnosticar situaciones, prever anomalías y anticiparse y prevenir posibles fraudes.

2.2 Marco doctrinal de las teorías y enfoques

2.2.1 Teoría de la auditoría

Machado de Almeyda & Maques de Almeida (2011), en su revista *Entorno a las teorías justificativas de la auditoría*, nos refieren que el defensor de la *Teoría de la Información es* Knechel (2001), quien reseña que esta teoría se fundamenta en el principio de que todas las empresas precisan de una información financiera fiable, en la medida en que el proceso de decisión se ve directamente afectado, a todos los niveles, por la calidad de la información usada en el proceso de toma de decisión (p.58).

En el impulso de esta investigación refiere lo precisado por Knechel: Que la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, presente información financiera fiable, para que los usuarios de esta, tomen decisiones adecuadas. Por lo que se propone la implementación de la auditoría interna, para mitigar los errores y/o fraudes que puedan ocasionarse en el proceso del negocio en marcha.

2.2.2 Teoría del triángulo del fraude

Cressey (1961), uno de los exponentes más certeros de la *teoría del triángulo del fraude*. Criminólogo estadounidense, desarrolló uno de los modelos más aceptados que explica por qué buenas personas cometen fraude. Este modelo se conoce como el Triángulo del Fraude, su investigación se centró en desfalcadores a quienes llamó violadores de la confianza. El triángulo del fraude distingue tres factores que deben estar presentes para que una persona común cometa fraude: Poder (Incentivo/Presión), Oportunidad, Racionalización (Actitud).

En el lanzamiento de esta investigación relata lo precisado por Cressey: El triángulo del fraude es una herramienta para el analizar y detectar posibles eventos de fraude que se presenten en los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC.

2.2.3 Teoría de la contabilidad

Escobar (2016), en su artículo “*historia de la contabilidad*”, nos habla que el representante de la escuela *Clásica Controlista o Materialista*, es Besta (1909), quien pone especial énfasis en el carácter económico de la disciplina contable, al centrarla en el estudio y control de la hacienda, clasificada como gestión, dirección y control, siendo el papel de la contabilidad ejercer el control de la riqueza (p.165).

En el desarrollo de esta investigación menciono lo definido por Besta, toda vez que, la auditoría interna asegurara que el control sea verdaderamente eficaz, convincente y completo en los diferentes procesos de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, salvaguardando los activos de esta.

2.2.4 Teoría de la administración

Taylor (1903), representante *Teoría científica Clásica*, refiere que esta teoría tiene una perspectiva que pone énfasis en las tareas y el enfoque organizacional se centra en la organización formal exclusivamente, el método se centra en la departamentalización, el propósito de esta teoría es el aumento de la eficiencia empresarial a través del incremento de la producción.

En el desarrollo de esta investigación menciono lo definido por Taylor, quien considera que la Administración de basa en los principios básicos de: planeación,

preparación, control y ejecución, los mismos que se utilizan en los procesos de las áreas o departamentos de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, orientado al incremento productivo y al logro de sus objetivos.

2.2.5 Teoría general de sistemas

Bertalanffy (1989), representante de *La teoría general de los Sistemas*; un sistema puede ser definido como un complejo de elementos interactuantes, así como también se puede definir como el control de retroalimentación. (p.30,56).

En el desarrollo de esta investigación consideré lo definido por Bertalanffy, quien refiere que el único modo significativo de estudiar la organización es estudiarla como un sistema, entendiendo a la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC como un conjunto de áreas o departamentos, que funcionan a través de procesos estructurados, integrados e interactuantes funcionalmente, destinados a conducir y desarrollar la operatividad de la empresa.

2.2.6 Enfoque de control

Franco (2020), en el *Enfoque del Aseguramiento*, refiere que los estados financieros de propósito general serán objeto de credibilidad, cuando el auditor los avala por incorporar inteligibilidad, entendida por la cualidad de la comprensibilidad; eficacia, por el logro de sus objetivos originarios; representatividad, por su relación con la realidad; veracidad, determinada por la sinceridad del emisor y el evaluador; y rectitud, por ajustarse a una regulación, a una normatividad (p. 84).

En el desarrollo de esta investigación consideré lo definido por Franco, porque la información que revele la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC

en sus estados financieros deberán ser objetivo, veraz y oportuno en el logro de los objetivos de la empresa. Esto lo puede lograr con la actividad de aseguramiento de la auditoría interna monitoreando que el control interno se cumpla adecuadamente.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Auditoría interna

The Institute of Internal Auditors (2016), define a la auditoría interna como una actividad o servicio de aseguramiento y consultoría objetiva e independiente diseñada para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayudando a la organización a alcanzar sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado con el fin de evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno. (p.4).

2.3.1.1 Servicio de aseguramiento.

Santillana (2013), menciona que es el examen objetivo de evidencias con el propósito de proveer una evaluación independiente para asegurar los procesos de gobierno, administración de riesgos y control de la organización. Como ejemplos se pueden incluir trabajos de auditoría financiera, de desempeño, de cumplimiento, de seguridad de sistemas y de debida diligencia (due diligence). (p.93).

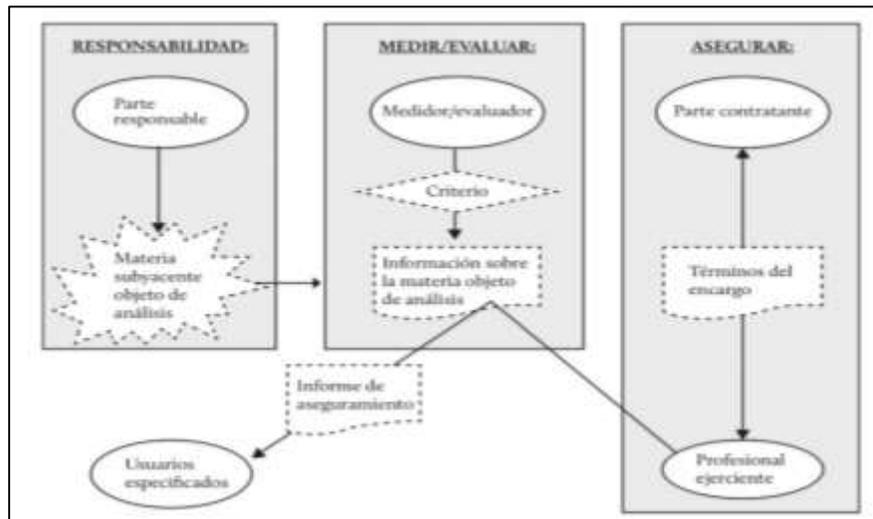
A. Relación con un tercero

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), refiere que en todos los encargos de aseguramiento existen por los menos tres partes distintas: el profesional ejerciente, la parte responsable y los usuarios a quienes se destina los informes. Según las circunstancias del encargo, también pueden existir

una función separada de mediador o evaluador o de una parte contratante. (p. 88, Párr.27).

Figura 1

Las Partes que Intervienen en un Encargo de Aseguramiento



Nota. The International Auditing and Assurance Standards Board (2017)

a. Profesional ejerciente

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), afirma que el profesional ejerciente es la persona o las personas que realizan el encargo mediante la aplicación de conocimientos y técnicas para la realización de encargos de aseguramientos con el fin de obtener una seguridad razonable o una seguridad limitada, según corresponda, de si la información sobre la materia objeto de análisis está libre de incorrección material. (p. 89, Párr. 29). El profesional ejerciente es el único responsable de la conclusión de aseguramiento expresada y de la utilización por el profesional del trabajo de un experto del profesional ejerciente o de otros profesionales no reduce dicha responsabilidad. (p. 89, párr. 33)

- **Encargo de seguridad razonable**

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), refiere que un encargo de seguridad razonable el profesional ejerciente reduce el riesgo del encargo a un nivel aceptablemente bajo, en función de las circunstancias, como base para expresar una conclusión. La conclusión del profesional ejerciente se expresa de un modo que informa de su opinión con respecto al resultado de la medida o evaluación de la materia subyacente objeto de análisis sobre la base de ciertos criterios. (p. 83, párr. 14).

- **Encargo de seguridad limitada**

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), menciona que un encargo de seguridad limitada el profesional ejerciente reduce el riesgo del encargo a un nivel aceptable, en función de las circunstancias, siendo su riesgo superior al de un encargo de seguridad razonable, como base para una expresión de una conclusión de un modo que informa si, sobre la base de los procedimientos aplicados y de la evidencia obtenida, ha llegado a conocimiento del profesional ejerciente alguna o varias cuestiones que le lleven a pensar que la información sobre la materia objeto de análisis contiene incorrecciones materiales. (pp. 83-84, párr. 15).

b. Parte responsable

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), afirma que la parte responsable es la parte que es responsable de la materia subyacente objeto de análisis. En un encargo de constatación, la parte responsable también es con frecuencia el mediador o evaluador. La parte responsable puede o no ser la parte que contrata al profesional ejerciente para realizar el encargo de aseguramiento. (p. 90, párr. 34)

c. Usuarios a quienes se destina el informe

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), refiere que los usuarios a quienes se destina el informe son la persona o personas, organizaciones o grupos de personas o de organizaciones que el profesional ejerciente prevé que van a utilizar el informe de aseguramiento. La parte responsable puede ser uno de los usuarios a quienes se destina el informe, pero no el único. (p.90, párr. 35)

B. Una materia subyacente objeto de análisis adecuada

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), afirma que la materia subyacente objeto de análisis de un encargo de aseguramiento puede adoptar muchas formas, como, por ejemplo:

- Condiciones o resultados financieros históricos, donde la información sobre la materia objeto de análisis puede ser su reconocimiento, medida, presentación y revelación manifestada en unos estados financieros.

- Condiciones o resultados financieros futuros, donde la información sobre la materia objeto de análisis puede ser su reconocimiento, medida, presentación y revelación manifestada en unos estados financieros.
- Condiciones o resultados no financieros, donde la información sobre la materia objeto de análisis puede ser indicadores claves de eficiencia y eficacia.
- Características físicas, donde la información sobre la materia objeto de análisis puede ser un documento de especificaciones.
- Sistemas o procesos, donde la información sobre la materia objeto de análisis puede ser una declaración sobre su eficacia.
- Comportamientos, donde la información sobre la materia objeto de análisis puede ser una declaración de cumplimiento o una declaración de efectividad. (p. 91, párr. 39).

C. Criterios adecuados

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), reseña que los criterios son referencias utilizadas para medir o evaluar la materia subyacente objeto de análisis. Los criterios pueden ser formales; por ejemplo, en la preparación de estados financieros, los criterios pueden ser las NIIF; cuando se informa sobre la eficacia operativa de los controles internos, los criterios pueden tener como base un marco de control interno predeterminado o bien objetivos individuales de control específicamente diseñados para ese propósito; y cuando

se informa sobre cumplimiento, los criterios pueden ser la normativa o el contrato aplicables. (p. 92, párr. 42)

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), indica que unos criterios adecuados poseen las siguientes características:

- Relevancia. - Dan como resultado una información que facilite la toma de decisiones de los usuarios a quienes se destina el informe.
- Integridad. - Son completos cuando la información no omite factores relevantes y no afectan a la toma de decisiones de los usuarios.
- Fiabilidad. - Permiten una medida o evaluación razonablemente congruentes, incluyendo cuando fuere relevante.
- Neutralidad. - Dan como resultado una información libre de sesgos, según corresponda la circunstancia del encargo.
- Comprensibilidad. - Dan como resultado una información, que los usuarios del informe puedan comprenderlo. (pp. 93-94, párr.44).

D. Evidencias suficiente y adecuada

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), asevera que los encargos de aseguramiento se planifican y realizan con una actitud de escepticismo profesional con el fin de obtener evidencia suficiente y adecuada en el contexto del encargo para informar sobre el resultado de la medida o evaluación de la materia subyacente objeto de análisis sobre la base de ciertos criterios. Es necesario aplicar el juicio profesional al considerar la importancia

relativa, el riesgo del encargo, la cantidad y calidad de evidencia disponible cuando se planifica y realiza el encargo, más concretamente, cuando se determina la naturaleza, el momento de realización y extensión de los procedimientos. (p. 94, párr. 50).

a. Suficiencia y adecuación de la evidencia

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), afirma que la suficiencia y adecuación de la evidencia están interrelacionadas. Por su parte la suficiencia es la medida cuantitativa de la evidencia, a mayor evidencia, no necesariamente puede su baja calidad. La adecuación por su parte es la medida cualitativa de la evidencia, es decir su relevancia y fiabilidad para fundamentar las conclusiones en la que se basa la opinión del profesional ejerciente. (p. 97)

La procedencia y naturaleza de la evidencia influyen en la fiabilidad de la misma, la cual depende también de las circunstancias concretas en las cuales se obtiene. Teniendo en cuenta que puede haber excepciones, pueden resultar útiles las siguientes generalidades sobre la fiabilidad de la evidencia:

- La evidencia más fiable es cuando se obtiene de fuentes independientes y externas a la parte o partes apropiadas.
- La evidencia que se genera internamente es más fiable cuando los controles internos relacionados con la misma son efectivos.
- La evidencia que obtiene el profesional ejerciente es más fiable que la que obtiene indirectamente o por inferencia.

- La evidencia es más fiable cuando existe en forma documental.

b. Materialidad o importancia relativa

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), afirma que la materialidad es relevante en la planificación y realización del encargo de aseguramiento, así como al determinar la naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos y cuando se evalúa si la información sobre la materia objeto de análisis está libre de incorrecciones. (p. 98, párr. 67).

c. Riesgo del encargo

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), refiere que el riesgo del encargo puede ocurrir que, en el contexto de la materia subyacente objeto de análisis y de los criterios, la información sobre la materia subyacente objeto de análisis no esté adecuadamente expresada y, en consecuencia, sea incorrecta hasta un grado que pueda llegar a ser material o de importancia relativa. Esto ocurre cuando la información sobre la materia subyacente objeto de análisis no refleje adecuadamente la aplicación de criterios en la medición o evaluación de la materia subyacente objeto de análisis. (p.99, párr. 71).

d. Naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), afirma que por lo general se utiliza una de combinación de procedimientos para la

obtención de una seguridad razonable o de una seguridad limitada. Los procedimientos pueden incluir:

- Inspección
- Observación
- Confirmación
- Re ejecución
- Procedimientos analíticos
- Indagación

La naturaleza, el momento de realización y la extensión precisos de los procedimientos varían de un encargo al siguiente. (p. 101, párr. 76).

e. Cantidad y calidad de la evidencia disponible

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), refiere que la cantidad y la calidad de la evidencia disponible se ven afectadas por:

Las características de la materia subyacente objeto de análisis y de la información sobre la materia objeto de análisis. Por ejemplo, es de esperar que la evidencia sea menos objetiva cuando la información sobre la materia objeto de análisis está orientada hacia el futuro en vez de tratarse de información histórica.

Otras circunstancias de encargo, como cuando la evidencia que razonablemente podría esperarse que existiera no está disponible debido, por ejemplo, al momento que se nombra al profesional ejerciente, a la política de retención de documentos de la entidad, a la existencia de unos sistemas de información inadecuados o a una restricción impuesta por la parte responsable.

Por lo general, la evidencia disponible será más convincente que concluyente.

(p. 103, párr. 81)

E. Un informe de aseguramiento

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), describe que el profesional ejerciente alcanza una conclusión basándose en la evidencia obtenida y proporciona un informe escrito que expresa claramente esa conclusión de aseguramiento sobre la información sobre la materia objeto de análisis. Las normas de aseguramiento establecen los elementos básicos de los informes de aseguramiento. (p. 103, párr. 83)

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), narra que, en un encargo de seguridad razonable, la conclusión del profesional ejerciente se expresa de un modo positivo que informa de su opinión con respecto al resultado de la medida o evaluación de la materia subyacente objeto de análisis. (p. 103, párr. 84).

The International Auditing and Assurance Standards Board (2017), menciona que un encargo de seguridad limitada, la conclusión del profesional se expresa de un modo que informa si, sobre la base del encargo realizado, ha llegado

a conocimiento del profesional ejerciente alguna o varias cuestiones que le lleven a pensar que la información sobre la materia objeto de análisis contiene incorrecciones materiales.

2.3.1.2 Servicio de consultoría.

Santillana (2013), reseña que son actividades de asesoramiento y servicios relacionados, proporcionados a los clientes, cuya naturaleza y alcance son acordados con los mismos y que están orientados a agregar valor y a mejorar los procesos de gobierno, administración de riesgos y control de una organización, sin que el auditor interno, asuma responsabilidades de gestión. Algunos ejemplos de estas actividades son el consejo, la asesoría y la capacitación. (p. 94)

Nahun, F. (2019), menciona que la consultoría es un trabajo desafiante y gratificante para un auditor interno, entendiéndose que la consultoría es un servicio de asesoría especializada en la que en un área se pretende encontrar soluciones a uno o más problemas internos identificados, o bien a la necesidad empresarial, que se sustenta en la innovación de métodos, experiencia, conocimiento técnico y tecnológico, habilidades profesionales óptimas y herramientas necesarias para una intervención eficaz.

Está claro que los auditores internos pueden agregar valor a las asignaciones de consultoría, proporcionando metodologías, habilidades, enfoques, conocimiento, tecnología, mejores prácticas e independencia, que ayuden a solucionar los problemas de sus organizaciones, siendo que lo único que falta, es abrirle la puerta al auditor para hacerlo ver el mejor de su área.

A. Innovación de método en consultoría

Deloitte (2018), refiere que los directores de Auditoría Interna se han dado cuenta que los métodos de delivery heredados del pasado no van a dar respuesta a las necesidades, en continua evolución, de sus stakeholders. Éstos esperan que novedades como data analytics, las tecnologías cognitivas, el análisis predictivo, la anticipación de riesgos, la Auditoría Interna Agile, o el aseguramiento integrado, impacten en sus funciones en los próximos años. Muchas de estas actividades pueden ser consideradas como innovadoras y en determinadas funciones de Auditoría Interna y organizaciones, en función de su nivel de madurez deben ser, al menos, consideradas por los departamentos de Auditoría Interna que buscan mantener el ritmo de las crecientes necesidades de sus stakeholders. (p. 8)

B. Experiencia en consultoría

Escuela Europea de excelencia (2019), refiere que todo auditor interno debe contar con características, habilidades y competencias que le permitan planificar y realizar la auditoría de un sistema de gestión antisoborno de forma exitosa y, sobre todo, transparente.

Encontrar a alguien capacitado para esta labor no es tan fácil. Por ello, se hace necesario conocer cuáles son las habilidades y la experiencia que debe ostentar este profesional. Por un lado, ese conocimiento puede ayudar a que, las organizaciones que buscan uno, lo encuentren de modo más rápido. Y, por otro lado, facilita convertirse en un auditor competente a aquel que lo persigue.

Las habilidades y experiencia que debe reunir un auditor, son:

- Conocimiento en auditoría
- Experiencia en la lucha contra la corrupción
- Integridad
- Empatía y capacidad de comunicarse con los auditados

Auditool (2019) menciona que existen dos requerimientos claves sobre independencia y objetividad cuando auditoría interna desarrolla servicios de consultoría, que debes tener en consideración:

- Asegurar que la función de auditoría interna no asuma responsabilidades de dirección. Los auditores internos no deben tomar decisiones finales ni ejecutar transacciones cómo si formarían parte de la dirección.
- Asegurar que los auditores internos no auditen su propio trabajo. Esto requiere algún criterio ya que la prohibición no es para siempre.

C. Habilidades profesionales óptimas de un consultor

Auditool (2019), menciona que los consultores deben poseer habilidades blandas y especialidades técnicas, ya que interactúan con una amplia gama de clientes, proporcionando distintos servicios en diversas industrias, así como integrándose en equipos con personas de diferentes niveles y con alto grado de conocimientos. Es por esto que el profesional que tome un encargo de consultoría debe tener las cualidades y capacidades necesarias para estar a la altura de los resultados esperados.

Las cuatro habilidades que todo consultor debe tener:

- Por naturaleza es creativo, asertivo, analítico, pragmático e innovador.
- Está atento de aprender durante la experiencia diaria, en temas académicos y encargos laborales.
- Le gustan los retos y desafíos que pueden aparecer en todo trabajo de consultoría.
- Trabaja en equipo, es comunicativo, con gran capacidad para trabajar bajo presión.

D. Herramientas para una intervención eficaz en consultoría

Auditoool (2015), menciona que el uso o no de las siguientes herramientas te permitirán determinar rápidamente en que categoría te encuentras actualmente:

- **Computadora portátil:** Uso de una laptop de última generación, los auditores internos más exigentes sólo se conforman con los mejores portátiles, aquellos que son capaces de realizar todo tipo de tareas y análisis avanzados al máximo nivel
- **Manejo SQL:** Lenguaje de consulta estructurado o SQL, el cual permite el acceso a bases de datos con el fin de efectuar consultas de forma rápida y sencilla.

Programa general de análisis de datos: Maximizar el uso de la tecnología para mejorar la eficiencia, efectividad y calidad de las operaciones revisadas, a través del uso de un programa computarizado que permita la

evaluación del 100% de una población, con el fin de obtener resultados y conclusiones definitivos.

- **Papeles de trabajo electrónicos:** Implementar un programa de papeles de trabajo automatizado para mejorar la productividad al brindar un medio más eficiente para documentar, revisar, acceder y guardar la información que respalda el trabajo de auditoría interna (servicios de aseguramiento y consultoría).
- **Aplicación auditoría continua:** Sistemas para desarrollar análisis en tiempo real. Un enfoque de auditoría continua permite a los auditores internos comprender en profundidad los puntos de control crítico, las reglas, y las excepciones, con análisis de datos frecuentes y automatizados, pueden realizar evaluaciones de riesgos y controles prácticamente en tiempo real.

E. Agregar valor a empresas

Santillana (2013), refiere que, como piedra angular para un sólido proceso de gobierno, la auditoría interna representa el puente entre la administración y el consejo; asimismo, apuntala el clima ético y la eficiencia y eficacia de las operaciones, y apoya a la organización en el cumplimiento con reglas, regulaciones y todo lo relacionado con la práctica de negocios. (pp. 11-12)

F. Reduciendo la exposición al riesgo

Santillana (2013), al referirse que el objetivo de asesorar en el sistema de control interno y en el proceso de administración de riesgos por parte de la función

de auditoría interna provee a la administración, al consejo y a los accionistas, un aseguramiento independiente de que los riesgos serán mitigados de manera apropiada; ello debido a que los auditores internos son expertos en la comprensión de los riesgos de la organización y en los controles disponibles para mitigarlos. Su apoyo consiste en el conocimiento de estos asuntos, que dan base para proponer recomendaciones para su mejora. (p. 12)

2.3.2 Errores

2.3.2.1 Concepto de error.

Norma internacional de Auditoría 240 (2009), el término “Error” se refiere a equivocaciones no intencionales en los estados financieros, como:

- Equivocaciones matemáticas o de oficina en los registros subyacentes y datos contables.
- Omisiones o mala interpretación de hechos.
- Mala aplicación de políticas contables.

Norma Internacional de Contabilidad N° 8 (1993), refiere que los errores pueden surgir al reconocer, valorar, presentar o revelar la información de los elementos de los estados financieros. Los estados financieros no cumplen con las NIIF si contienen errores, tanto materiales como inmateriales, cuando han sido cometidos intencionadamente para conseguir, respecto de una entidad, una determinada presentación de su situación financiera, de su rendimiento financiero o de sus flujos de efectivo. Los errores potenciales del periodo corriente, descubiertos

en este mismo periodo, se corregirán antes de que los estados financieros sean formulados. Sin embargo, los errores materiales en ocasiones no se descubren hasta un periodo posterior, de forma que tales errores de periodos anteriores se corregirán en la información comparativa presentada en los estados financieros de los periodos siguientes (p.8, párr. 41)

2.3.2.2 Tipos de errores.

Auditool (2011), luego de un análisis histórico de las caídas de grandes empresas como DOT-COM y ENRON, los agrupa a los errores en tres aspectos:

- Fallas estratégicas
- Problemas éticos
- Inconvenientes contables

2.3.2.3 Errores contables.

Un error contable es un acto u omisión no intencionado que altera la información de las cuentas anuales. En caso de que la alteración de la información fuera intencionada se trataría de una manipulación consciente de la información contable.

A. Tipos de errores contables

El hecho de gestionar de manera adecuada la contabilidad de tu empresa es un factor de vital importancia para la misma, ya que permite cumplir con las obligaciones fiscales con las que cuentan todos los negocios. Debido a ello, queremos explicar una serie de errores contables:

- Transcribir mal los datos contables
- Trabajar sin softwares de contabilidad
- No guardar los justificantes de ingresos y gastos
- No realizar los devengos correctamente
- Recibos bancarios sin contabilizar
- No tener actualizados los libros contables
- No tener copias de seguridad
- No hacer la conciliación bancaria
- Usar una cuenta bancaria para todo
- No diferenciar bien de inversión de gasto corriente

B. Como evitar errores contables

Estos errores se pueden evitar con facilidad prestando especial atención a todo lo relacionado con la contabilidad de la empresa y siendo lo más minucioso posible con las acciones relativas a la misma. A continuación, exponemos una serie de consejos para evitar estos errores contables:

- Realizar cuidadosamente el registro contable.
- Hacer balances de sumas y saldos.
- Contar con un software contable.
- Conciliar las cuentas bancarias.

- Realizar arquezos de caja opinadas e inopinadas de manera periódica.
- Capacitación continua al personal contable.

C. Características de informes contables libres de errores

Adquirir buenas prácticas es esencial, ya que así el contable podrá detectar y corregir sus propios errores al realizar la revisión. En caso de que no pueda corregirlos, los jefes de contabilidad o las auditorías, son las personas que los detectan y posteriormente corrigen. Las empresas deben realizar los controles necesarios para evitar que se presenten cuentas anuales con errores contables, ya que distorsionan la imagen fiel de las cuentas y puede tener repercusiones tributarias.

Además de estar libre de errores, la información contable debe cumplir los siguientes aspectos:

- Ser clara, comprensible y realizada conforme a la legalidad vigente.
- Debe reflejar la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa.
- Se deben aplicar en su realización de manera sistemática y regular los requisitos, principios y criterios contables.
- La contabilización de las operaciones debe atender a su realidad económica y no sólo a su forma jurídica.
- Debe ser neutral, es decir, estar libre de sesgos.

- Debe ser íntegra, para lo cual deben registrarse todos los datos que pueden influir en la toma de decisiones, sin ninguna omisión de información significativa.
- En caso de conflicto entre principios contables, prevalecerá el que mejor conduzca a que las cuentas anuales expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de la empresa.

2.3.2.4 Errores frecuentes en una empresa hotelera.

En la industria hotelera, prácticamente toda gira en torno a los huéspedes, que son los primeros que denuncian las carencias de los establecimientos. Al mismo tiempo, también son los propios hoteleros quienes encuentran dificultad para utilizar las herramientas y estrategias adecuadas para crecer y mejorar.

Es tan importante actuar bien como no cometer pequeños errores que pueden resultar fatales para el crecimiento y éxito. La clave es conocer a tus clientes y tu zona de influencia, hacer un uso correcto de las redes sociales y utilizar la página web como escaparate para atraer a nuevos huéspedes.

Estos son algunos errores más habituales y algunos consejos de SiteMinder para evitarlos:

- No proporcionar información básica de contacto.
- Reproducir automáticamente música y videos en la web.
- Usar incorrectamente las redes sociales.
- Publicar fotos de baja calidad.

- Incluir información sencilla en archivos descargables.
- Conectarse con los canales de distribución equivocados.
- Ignorar el potencial del área local.
- No querer escuchar (ni responder) a los comentarios.
- No prestar atención a la estacionalidad.
- No limpiar las habitaciones debidamente.
- No dar check-in en sistema a una reserva.
- Entregar una habitación ocupada o sucia.
- Hablar de más sobre problemas internos con los huéspedes.
- Dar atención de más cuando hay demasiadas entradas.
- Aplicar una forma de pago equivocada.
- Facturar cuando el pago es hecho por una Agencia Virtual o agencia en general.
- Sobrevender el hotel.
- Hacer una venta en tarjeta de crédito en lugar de hacer Voucher Abierto.
- No pasar pendientes importantes ni anotarlos en bitácora.
- No hacer los cambios de habitación en sistema.

2.3.3 Fraudes

2.3.3.1 Concepto de fraude.

Santillana (2013), refiere que es cualquier acto ilegal caracterizado por engaño, ocultación o violación de la confianza. Estos actos no requieren el uso de amenaza, violencia o fuerza física. Los fraudes son perpetrados por individuos y por organizaciones para obtener dinero, bienes o servicios. (p.92)

El fraude puede implicar:

- Manipulación, falsificación o alteración de registros o documentos.
- Malversación de activos.
- Supresión u omisión de los efectos de transacciones en los registros o documentos.
- Registro de transacciones sin sustancia.
- Mala aplicación de políticas contables.

2.3.3.2 Tipos de fraudes.

Auditool (2014), refiere que el fraude comprende una amplia gama de irregularidades y actos ilegales caracterizados por la intención de engañar o proporcionar falsa información.

El fraude es perpetrado por una persona que sabe que el mismo podría resultar en algún beneficio no autorizado tanto para sí personalmente, para la organización o terceros, y que puede ser perpetrado por personas que estén dentro o fuera de la organización. Algunos esquemas de fraude comunes incluyen:

- Malversación de activos que involucra el robo de efectivo o activos (suministros, inventarios, equipos e información) de la organización. En muchos casos, el perpetrador intenta ocultar el robo, usualmente incorporando ajustes en los registros.
- El descremadoll (skimming, en inglés) se produce cuando el efectivo de una organización es robado antes de ser registrado en los libros y registros.
- El fraude por reembolso de gastos se produce cuando a un empleado se le paga por gastos ficticios o inflados.
- El fraude por rol de pagos ocurre cuando quien comete el fraude hace que la organización emita un pago luego de presentar reclamos falsos por compensación.
- El fraude de estados financieros involucra la inclusión de información falsa como parte de los estados financieros, por lo general sobreestimando los activos o ingresos o subestimando pasivos y gastos. El fraude de estados financieros es generalmente perpetrado por los gerentes de una organización quienes buscan afianzar la imagen económica de la misma. Miembros de la gerencia podrían beneficiarse directamente del fraude al vender acciones, recibir bonos de desempeño, o al utilizar el reporte falso para ocultar otro fraude.
- El fraude de desembolso se produce cuando una persona hace que la organización emita un pago por bienes o servicios ficticios, facturas infladas o facturas por compras personales. Por ejemplo, un empleado puede crear una

compañía cascarón / de fachada (Shell company, en inglés) y luego facturar al empleador por servicios inexistentes. Otros ejemplos incluyen reclamos de salud fraudulentos (facturación por servicios no prestados, facturación fraccionada en lugar de facturación completa), reclamos por seguro de desempleo por parte de gente que está trabajando o pensión o reclamos al seguro social correspondientes a personas que han muerto.

- La presentación de información falsa involucra la inclusión de información adulterada, usualmente para quienes están fuera de la organización. Más frecuentemente estos fraudes involucran estados financieros fraudulentos, aunque también puede ocurrir que se falsifique la información utilizada como medición de desempeño.
- Corrupción es el mal uso del poder confiado, para lucro personal. La corrupción incluye soborno y demás usos impropios del poder. La corrupción constituye con frecuencia un fraude fuera de libros, significando esto que existe escasa evidencia disponible en los estados financieros para probar que el delito ha sido cometido. Los empleados corruptos no tienen que cambiar fraudulentamente los estados financieros para encubrir sus delitos, simplemente reciben pagos en efectivo bajo la mesa. En la mayoría de los casos, estos delitos son descubiertos a través de indicios o quejas provenientes de terceros, con frecuencia a través de una línea de denuncias de fraude (fraud hotline, en inglés).
- El soborno es el ofrecimiento, suministro, aceptación o solicitud de cualquier cosa de valor para influir en el resultado. Los sobornos pueden ser ofrecidos

a empleados clave o gerentes tales como agentes de compras quienes cuentan con discreción para adjudicar compras a vendedores. En el caso típico, un agente de compras acepta beneficios para favorecer a un vendedor externo en la compra de bienes o servicios. La otra cara de ofrecer o recibir cualquier cosa de valor que se exige como condición para la adjudicación de negocios es denominada extorsión económica. Otro ejemplo constituye un funcionario de préstamos corrupto quien demanda prebendas a cambio de que se apruebe un préstamo. Quienes pagan los sobornos tienden a ser vendedores que trabajan bajo comisión o intermediarios para vendedores externos.

- Un conflicto de interés se da cuando un empleado, gerente o ejecutivo de una organización tiene un interés personal y económico no divulgado dentro de una transacción que perjudica a la organización o a los intereses de sus accionistas.
- Una desviación es el acto de desviar una transacción potencialmente rentable, que normalmente generaría utilidades para la organización, hacia un empleado o hacia una tercera parte externa.
- El uso no autorizado o ilegal o el robo de información confidencial y de propiedad de la organización para beneficiar equivocadamente a alguien.
- Actividad entre partes relacionadas constituye una situación en donde una de las partes recibe de la otra relacionada algún beneficio que no se obtendría en una transacción de negocios normal y justa.

- La evasión de impuestos constituye un reporte intencional de información falsa en una declaración de impuestos con el fin de disminuir los impuestos que se adeudan.

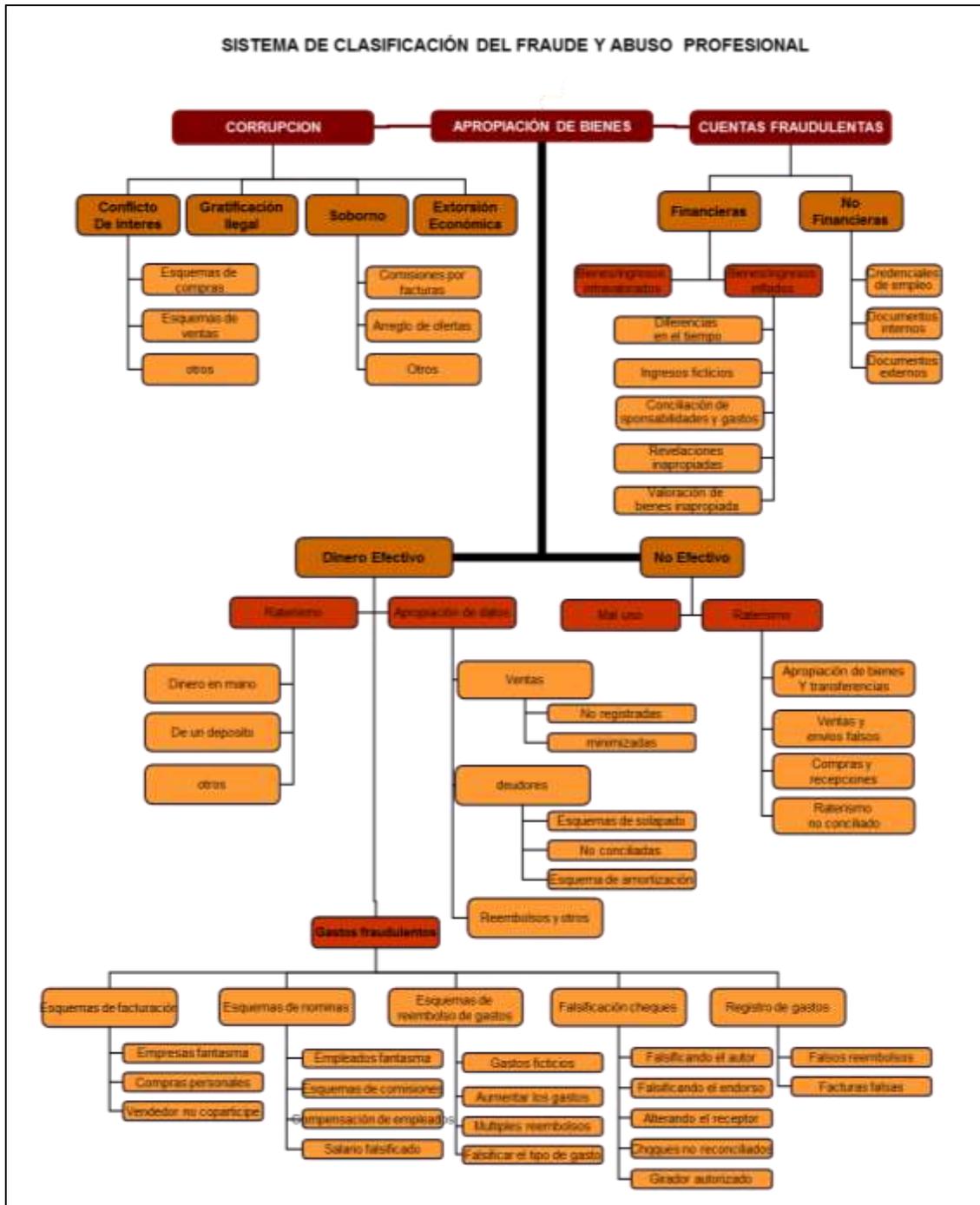
2.3.3.3 Clasificación del fraude.

Association of Certified Fraud Examiners (2018), el fraude se clasifica en tres tipos principalmente: corrupción, fraude de estados financieros y apropiación indebida de activo.

- **Corrupción:** Esta categoría de fraude encuadra todas aquellas actividades en donde los empleados de una organización utilizan indebidamente sus influencias para obtener un beneficio personal.
- **Fraude estados financieros:** Son aquellos eventos de fraude en donde se ejecutan maniobras con el propósito de generar estados financieros que no reflejan adecuadamente la realidad económica de la compañía.
- **Apropiación indebida de activos:** Son aquellos esquemas de fraude en los cuales la persona que lleva a cabo la acción de fraude realiza sustracciones de activos o utiliza tales activos u otros recursos de la compañía para beneficio propio.

Figura 2

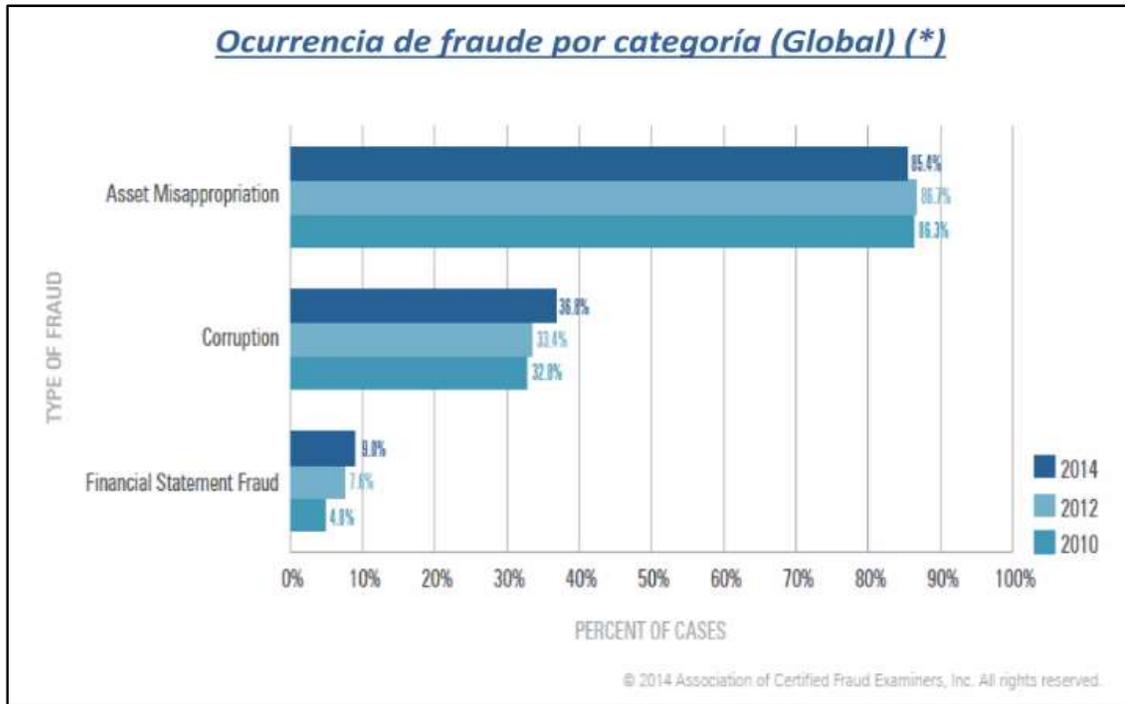
Árbol del Fraude o Sistema de Clasificación del Fraude



Nota. Association of Certified Fraud Examiners

Figura 3

Ocurrencia del Fraude por Categorías



Nota. ACFE (2014)

2.3.3.4 El triángulo clásico del fraude de Donald Cressey.

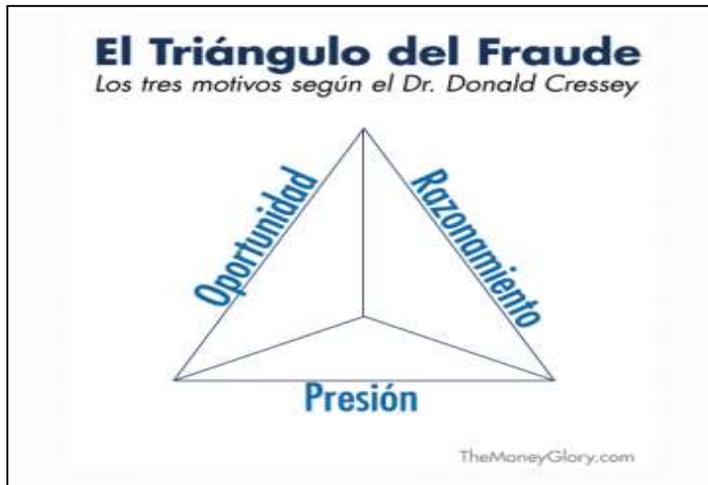
Fraude interno (2018), en la detección y gestión del fraude debemos partir del modelo adaptativo (en oposición al criminológico y el patogénico) propuesto por Rogers y Neumann (2003), quien supone asumir que la motivación más habitual del defraudador es económica, pero no en exclusiva, no se basa en un impulso que le hace actuar intuitiva e irremediamente, con independencia del contexto, sino en una respuesta adaptativa para salir de una situación difícil. Se trata de defraudar en situaciones concretas para buscar finalidades concretas, de tal manera que el sujeto en un escenario diferente (y más favorable) no vería necesario recurrir al engaño para obtener un beneficio propio a costa del perjuicio ajeno.

Autores ya considerados clásicos como el criminólogo Donald R. Cressey (1961), propusieron que para que un fraude se materialice deben existir tres elementos; estar en esa situación de necesidad adaptativa (el motivo o presión), disponer de la oportunidad de cometerlo y concluir que es aceptable o estaría justificado (racionalización). Estos puntos clave se conocen como El Triángulo del Fraude. Su investigación se centró en los defraudadores, a los que llama violadores de la confianza, y esos tres factores necesarios para que una persona común cometa fraude, corresponderían a:

- **Incentivo/Presión:** Existe un estímulo determinado o el defraudador está bajo presión, lo que le da una razón concreta para cometer los fraudes.
- **Oportunidad:** Existen circunstancias del defraudador (capacidad) y relativas a los controles – pueden ser mínimos, ineficaces o estar ausentes- que favorecen la oportunidad de perpetrar el fraude.
- **Racionalización/Actitud:** Serán más proclives al fraude aquellas personas capaces de justificar un acto fraudulento evitando la disonancia cognitiva con su ética personal, cuando su actitud, carácter o valores les permiten, consciente e intencionalmente, cometer dicho acto.

Figura 4

Triángulo del Fraude de Dr. Donald Cressey



Nota. TheMoneyGlory.com.

2.3.3.5 Perfil del perpetrador del fraude.

Auditool (2011), conocer características de la personalidad del perpetrador de fraude es de suma importancia para un auditor.

Siendo el fraude un crimen, es normal pensar en ciertos atributos que nos hacen determinar algunas características de los criminales tales como: escasa educación, malas maneras, y malo por naturaleza. Los estudiosos de comportamientos criminales han determinado ciertas características de la personalidad del perpetrador de fraude que distan mucho de los estereotipos citados.

Usualmente son gente de buenos modales, educados, muchos de ellos graduados de reconocidas universidades quienes debido a su personalidad encantadora han ganado la confianza de directivos y colegas dentro de una organización. Ellos tienen un alto grado de ego centrismo y por lo mismo si el

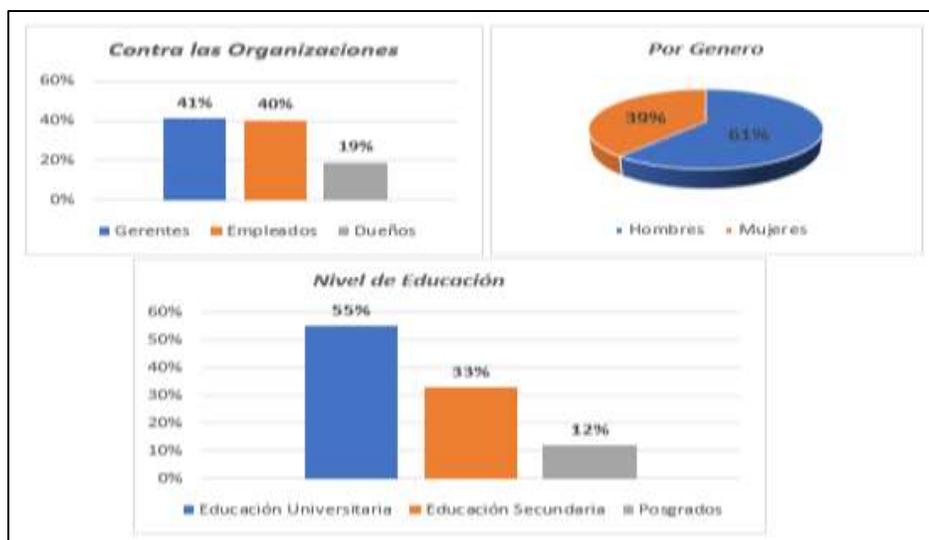
producto de un ilícito les da la oportunidad de ostentar, eso es una motivación muy fuerte para ellos.

Otros estudiosos han clasificado a los perpetradores bajo las categorías de oportunista, “amateur”, y profesional.

- **El oportunista:** Es una persona que no había concebido la idea de cometer un fraude pero que tuvo la oportunidad y no quiso dejarla desapercibida.
- **El “amateur” o aficionado:** Comienza cometiendo fraudes de la misma manera que el oportunista, pero va más allá.
- **El profesional:** Vive de cometer fraudes. Su trabajo consiste en maquinarse estrategias para evitar que lo descubran; hace “trabajos” individualmente y participa también en crimen organizado.

Figura 5

Algunas Cifras quien Comete Fraude



Nota. ACFE (2011)

2.3.3.6 Banderas Rojas (Red Flags) en la lucha antifraude.

Auditool (2016), refiere que, las banderas rojas, son una serie de alertas que debemos observar y tener en cuenta tanto en la prevención como en la detección del fraude.

A continuación, se detallan algunas de las banderas rojas en los comportamientos de las personas:

- Signos de riqueza externos.
- Relación de confianza con clientes/proveedores.
- Problemas de adicción (juego, alcohol, drogas).
- Doble vida.
- Problemas familiares / divorcio reciente.
- No delegación de funciones.
- Irritabilidad, actitud defensiva.
- Conflictividad laboral.
- Presión comercial excesiva.
- Inestabilidad ante las circunstancias de la vida.
- Comportamientos anómalos.

A partir de las banderas rojas podemos crear una serie de alertas y controles, especialmente en aquellos casos que exista la confluencia de varias. Estos controles,

juntamente con otros, forman parte del programa antifraude, siendo este un elemento crucial en la gestión del riesgo de fraude y corrupción.

Las banderas rojas son mucho más que un elemento único de detección del fraude, ya que forman parte del puzle de controles y alertas que nos ayudaran a gestionar el fraude de una manera eficaz. También son una excelente medida preventiva si son tratadas a tiempo.

Ahora ya tenemos la teoría, pero para que todo este sistema funcione, es imprescindible el factor humano, ya que no existe una máquina ni sistema que detecte el fraude. Existe una serie de habilidades personales que debemos exigir y potenciar a todas aquellas personas que luchan contra el fraude:

Curiosidad: Pregúntate el porqué de las cosas, te ayudará a adquirir nuevos conocimientos constantemente.

Perspicacia: No dejes escapar ningún detalle, por pequeño que sea.

Flexibilidad: Adopta diversos puntos de vista y maneras de trabajar.

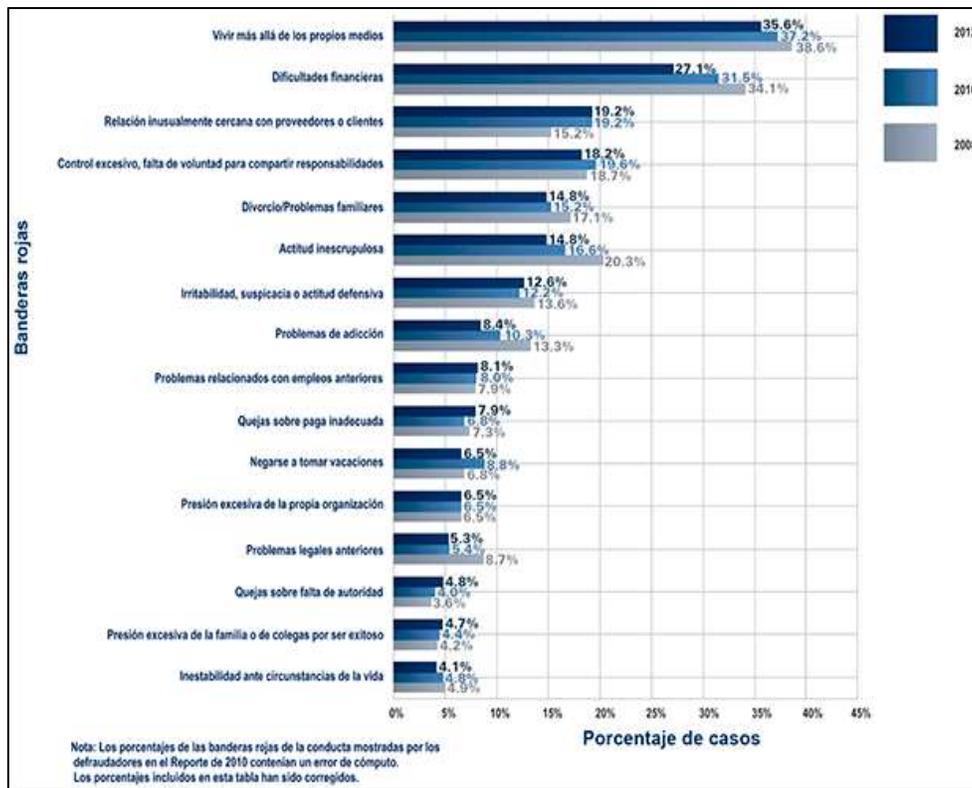
Ingenio: Aporta nuevas ideas de valor, que ayuden a llegar a tu objetivo de manera más eficaz y eficiente. Se imaginativo.

Rigurosidad:

Documenta todo tu trabajo de manera que exista trazabilidad en todo lo que haces.

Figura 6

Banderas Rojas de la Conducta Mostrada por el Defraudador



Nota. <http://www.revistadelfraude.com> (2014)

2.3.3.7 Gestión de riesgo del fraude.

Price Waterhouse Coopers (2019), menciona que, ninguna organización está exenta de sufrir riesgo de fraude. La junta directiva, la alta gerencia y el resto del personal de una organización tienen el deber y la responsabilidad de saber gestionar el riesgo de fraude.

Una adecuada gestión de riesgo de fraude reconoce y enfatiza la diferencia fundamental entre las debilidades del control interno resultantes en errores y debilidades resultantes en fraude. Una organización que simplemente agrega una

evaluación de riesgo de fraude a la existente evaluación de control interno, tal vez no examine e identifique profundamente las posibilidades de actos intencionales, tales como:

- Falsificación de información financiera y no financiera.
- Pérdida o falsificación de activos.
- Perpetrar actos ilegales o corrupción.

Implementar una evaluación de riesgo de fraude más específica y enfocada como un proceso separado de gestión de riesgo de fraude provee mayor garantía de que el foco de la evaluación se mantenga en los actos intencionales.

La firma auditora refiere cinco principios para la gestión de riesgo del fraude:

1. Implementar una política de gestión de riesgo de fraude como parte del gobierno corporativo.
2. Realizar una evaluación rigurosa del riesgo de fraude.
3. Seleccionar, desarrollar y desplegar actividades de control de riesgo de fraude tanto preventivas como detectivas.
4. Implementar un proceso de reporte de fraude y un acercamiento para la investigación y acciones correctivas.
5. Monitorear el proceso de gestión de riesgo de fraude, reportar los resultados y mejorar el proceso.

2.3.3.8 La auditoría y el fraude.

Captio.net (2018), refiere que, según datos del Instituto de Auditores Internos de España, la mitad de los fraudes internos a empresas se detectan gracias a las auditorías internas. De ahí la importancia de contar con un auditor de fraudes. Para conocer un poco más a la figura del auditor de fraudes, vamos a tratar de dar respuesta a las preguntas más frecuentes en torno a esta figura.

Históricamente, la auditoría de fraudes era más una herramienta de detección que de prevención que se realizaba cuando existía una sospecha de actividades o conductas fraudulentas. Entonces, se efectuaba una revisión pormenorizada de los estados financieros. No obstante, cada vez son más los departamentos de auditoría interna que incluyen en sus funciones la prevención, detección e investigación del fraude interno a partes iguales.

Funciones del auditor de fraudes

Es importante que no confundas los términos auditoría e investigación. Como te adelantábamos al principio de este artículo, la función principal de un auditor de fraudes es identificar las acciones que se consideran fraudulentas. Para ello, este profesional rastrea las diferentes transacciones en busca de anomalías. Se ocupa, generalmente, de comprobar los números, no de descubrir cómo se llevó a cabo el fraude interno.

En pocas palabras, un auditor de fraudes es el responsable de garantizar que los estados financieros de una empresa están libres de incorrecciones causadas por

errores o fraudes. La diferencia entre ambas está en la intencionalidad, pues se considera que comete un fraude quien lo hace a sabiendas.

Auditoria de fraudes

Para identificar los indicios de fraude interno, los auditores empiezan por revisar los recibos tanto de la empresa como de sus clientes. También realizan entrevistas a los trabajadores y a los clientes. Su trabajo está diseñado para identificar uno o varios de los indicadores de los diferentes tipos de fraude:

- Malversación.
- Sobornos.
- Robo.
- Extorsión.
- Comisiones ilegales.
- Conflictos de interés.
- Transacciones ficticias.
- Presentaciones de gastos fuera de plazo.
- Compra de artículos no autorizados.
- Gastos realizados fuera de los límites marcados por las políticas de viaje de la empresa, es decir, que exceden el máximo autorizado.
- Facturas incompletas o con datos falsificados.

- Tiques de gastos duplicados.
- Dietas o notas de gastos de viaje cuya fecha no coincide con los desplazamientos del trabajador fuera del lugar de trabajo.

Durante todo el proceso el auditor de fraudes debe mostrarse imparcial, escéptico y transparente.

2.3.3.9 Fraude en los estados financieros.

Auditool (2015), menciona que el fraude en los estados financieros consiste en la publicación intencionada de información falsa en cualquier parte de un estado financiero.

Diferencias entre fraude y error según las Normas Internacionales de Auditoría:

- Los errores no son intencionales.
- El fraude es intencional.

Los estados financieros fraudulentos pueden hacer que una persona interesada en los estados financieros tome decisiones erradas. Ejemplo: Estados financieros en donde se muestran utilidades cuando en la realidad la compañía está generando pérdidas significativas, puede hacer que un tercero decida invertir en una compañía o que un banco apruebe un crédito a una compañía.

De acuerdo con el Manual de Fraude Corporativo publicado por la Asociación de Examinadores Certificados de Fraude, existen cinco categorías de fraude en los estados financieros:

- Ingresos ficticios

- Diferencia en el tiempo de reconocimiento de los ingresos
- Estrategias para esconder obligaciones y gastos
- Revelación insuficiente o impropia
- Valuación de activos impropia.

Normalmente los fraudes financieros buscan desorientar a inversionistas, acreedores, accionistas, al estado y a la sociedad en general, distorsionando los estados financieros generalmente en dos sentidos:

Aparentar fortaleza financiera

Cuando existe presión de mostrar buenos resultados es probable que algunas compañías obtén por recurrir a manipular sus estados financieros.

Normalmente las empresas que buscan aparentar fortaleza financiera lo hacen con el fin de mostrarse atractivas a terceras partes, inversionistas, bancos, proveedores, entre otros.

Para aparentar fortaleza financiera las empresas fraudulentas tienden a:

- **Sobre valorar:** Activos e ingresos.
- **Sub valorar:** Pasivos y gastos.

Algunas formas de maquillar estados financieros:

- Falsificación de documentación soporte del disponible y/o las inversiones para mostrar su existencia (Extractos bancarios, títulos, etc.).
- Mostrar saldos por cobrar que no son recuperables.

- No retirar la totalidad del costo del producto de los inventarios al momento de la venta (el valor del inventario queda sobreestimado).
- Mostrar inventario dañado, obsoleto o de lenta rotación, como inventario disponible para la venta.
- Mostrar inventario de terceros como si fuera inventario de la compañía.
- Mostrar propiedad, planta y equipo que no existe o que no es de propiedad de la compañía.
- No revelar situaciones de importancia para la toma de decisiones en las notas a los estados financieros
- Mostrar propiedad, planta y equipo dañado u obsoleto como si estuviera en buen estado.
- No aplicar depreciación a la propiedad, planta y equipo o aplicarla por porcentajes menores.
- Capitalizar costos y gastos que no cumplen con características de diferidos.
- Esconder pasivos (préstamos bancarios, cuentas por pagar a proveedores, provisiones por demandas en contra, pasivos laborales, etc.)
- Ventas ficticias con compañías vinculadas u otras compañías reales o ficticias.
- Traer ingresos del periodo posterior
- Facturar y no entregar productos
- Estimados de ingresos por encima de la realidad.

- Esconder las devoluciones en ventas
- Registrar ventas antes de su finalización
- Trasladar gastos a periodos posteriores
- Clasificar activos de largo plazo como activos de corto plazo
- Clasificar pasivos de corto plazo como pasivos de largo plazo

Aparentar Debilidad Financiera.

Normalmente las empresas que buscan aparentar Debilidad Financiera, lo hacen con el fin de pagar menos impuestos.

Para aparentar debilidad financiera las empresas fraudulentas tienden a:

- **Sobre valorar:** Pasivos y gastos.
- **Sub valorar:** Activos e ingresos.

Algunas formas de maquillar estados financieros:

- No registrar la totalidad de las ventas
- No registrar la totalidad de los activos
- Registrar gastos y pasivos ficticios
- Registrar gastos de otros periodos en el periodo corriente

2.4 Definición de términos básicos

Acción correctiva. - Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable. (Granada, 2008, p. 67).

Acción preventiva. - Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial, o cualquier otra situación potencial indeseable. (Granada, 2008, p. 67).

Causa. - Párrafo donde el auditor detalla las razones por las cuales, a su juicio, ocurrió la condición observada, “por qué ocurrió la condición”. (Marulanda, 2016).

Condición. - Párrafo en el cual el auditor describe la situación deficiente encontrada, “lo que es”. (Marulanda, 2016).

Confirmación. - Obtención de una comunicación escrita de una persona independiente de la empresa examinada de que se encuentre en posibilidad de conocer la naturaleza y condiciones de la operación y, por lo tanto, confirmar de manera válida. (Santillana, 2013, p. 239)

Control. – Cualquier medida que tome la administración, el consejo y otras partes para administrar los riesgos e incrementar la posibilidad de alcanzar las metas y objetivos establecidos. (Santillana, 2013, p.91)

Core Business. - Podemos definir el Core Business como el corazón de tu organización, la razón de ser de tu negocio. (García, Economía Simple, enero 9, 2018)

Criterio. - Párrafo en el que el auditor detalla el estándar contra el cual ha medido o comparado la condición; es la norma contra la cual el auditor mide la Condición, “Lo que debe o debió ser”. (Marulanda, 2016).

Cumplimiento. – Adhesión a las políticas, planes, procedimientos, leyes, regulaciones, contratos y otros requerimientos. (Santillana, 2013, p.92)

Efecto. - Es la consecuencia real o potencial, cuantitativa o cualitativa de la condición descrita, “la diferencia entre lo que es y debió ser”. (Marulanda, 2016).

Evaluación de Desempeño: Evaluar y vigilar el desempeño y la ejecución de los procesos, actividades, tareas y operaciones, asegurándose que cumplan los requisitos mínimos de acuerdo a las normativas vigentes. Galaz y Ruiz (2015).

Evidencia de auditoría. - Es toda la información que usa el auditor para llegar a las conclusiones en las que se basa la opinión de auditoría, e incluye la información contenida en los registros contables subyacentes a los estados financieros y otra información. (Norma Internacional de Auditoría 500, 2004, Párr. 3).

Gobierno corporativo. - Establece las relaciones entre la junta directiva, el consejo de administración, los accionistas y el resto de partes interesadas, y estipula las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la compañía para la generación de valor. RAE

Hallazgos de auditoría. - Es una narración explicativa y lógica de los hechos detectados en el examen de auditoría, referente a deficiencias, desviaciones, irregularidades, errores, debilidades, fortalezas y/o necesidades de cambio. (Marulanda, 2016).

Importancia relativa. - se refiere a la cifra o cifras determinadas por el auditor, por debajo del nivel de la importancia relativa establecida para los estados financieros en su conjunto. (Norma internacional de auditoría 320, 2013, Párr. 9).

Inspección. – Examen físico de los bienes materiales o de los documentos con objeto de cerciorarse de la existencia de un activo o de una operación registrada o presentada en los estados financieros. (Santillana, 2013, p. 238)

Feedback. - Es una palabra del inglés que significa retroalimentación; podemos utilizarla como sinónimo de respuesta o reacción, o, desde un punto de vista más técnico, para referirnos a un método de control de sistemas. RAE

Materialidad. – Importancia relativa de un asunto dentro de un contexto en el cual está siendo considerado; incluye factures cuantitativos y cualitativos, tales como magnitud, naturaleza, efecto, relevancia e impacto. (Santillana, 2013, p.93)

Monitoreo. – Es el proceso que comprende la revisión y evaluación continua de las políticas y procedimientos establecidos para los otros elementos del sistema establecido por la Firma. RAE

No conformidad. - Incumplimiento de un requisito. (Granada, 2008, p. 68).

Prevención. - Disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo. RAE.

Riesgo. - Posibilidad de que ocurra un evento adverso que influya en el logro de los objetivos. (Santillana, 2013, p.93)

StakeHolder. - Son aquellos actores que tienen algún tipo de relación con una empresa; de manera que cualquiera de las decisiones estratégicas de la compañía puede afectarles de forma directa o indirecta (Robert Edward, 1984).

CAPITULO III

PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis general*

Existe una relación significativa y positiva entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, Periodo 2019.

3.1.2 *Hipótesis específicas*

- a) Existe un bajo nivel de conocimiento sobre el servicio de aseguramiento y el servicio de consultoría en los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.
- b) Los trabajadores tienen un nivel de percepción medio, respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.
- c) La auditoría interna se considera una alternativa significativa y apropiada para la prevención de errores y/o fraudes desde la percepción de los trabajadores en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

3.2 Variables

3.2.1 *Variable: Auditoría interna.*

3.2.2 *Variable: Errores y/o Fraudes*

3.3 Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1*Operacionalización de los Componentes de las Hipótesis*

TÍTULO: La auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

Hipótesis	Definición conceptual de variables	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección de datos
Existe una relación significativa entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, Periodo 2019.	La Auditoría Interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización. Ayuda a una organización a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno (Según la IIA). “Auditoría Interna tiene la misión de mejorar y proteger el valor de las organizaciones proporcionando aseguramiento objetivo, asesoría y conocimiento basado en riesgos.”	Auditoría Interna	Servicio de aseguramiento	1. Relación con un tercero. 2. Materia subyacente objeto de análisis. 3. Criterios adecuados. 4. Evidencias suficiente y adecuada. 5. Un informe de aseguramiento.	Técnicas Encuesta
			Servicio de consultoría	1. Innovación de método. 2. Experiencia. 3. Habilidades profesionales optimas. 4. Herramientas para una intervención eficaz. 5. Agregar Valor a empresas. 6. Reduciendo la exposición al riesgo.	Instrumento Cuestionario
			Errores y/o Fraudes	1. Equivocaciones matemáticas. 2. Equivocaciones registros contables. 3. Omisiones de operaciones contables. 4. Mala interpretación de hechos. 5. Estimación contable incorrecta. 6. Inapropiada interpretación de normas contables.	
	El término Error se refiere a equivocaciones no intencionales en los estados financieros (Según NIA 240).		Errores		
	El término fraude se refiere a un acto intencional por parte de uno o más individuos de entre la administración, empleados, o terceras partes, que da como resultado una representación		Fraudes	1. Acción u omisión indebido de poder. 2. Apoderamiento de bienes ajenos.	

Hipótesis Específicas

HE1: Existe un bajo nivel de conocimiento sobre el servicio de aseguramiento y el servicio de consultoría en los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

HE2: Los trabajadores tienen un nivel de percepción medio, respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

HE3: La auditoría interna se considera una alternativa significativa y apropiada para la prevención de errores y/o fraudes desde la percepción de los trabajadores en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019

CAPITULO IV

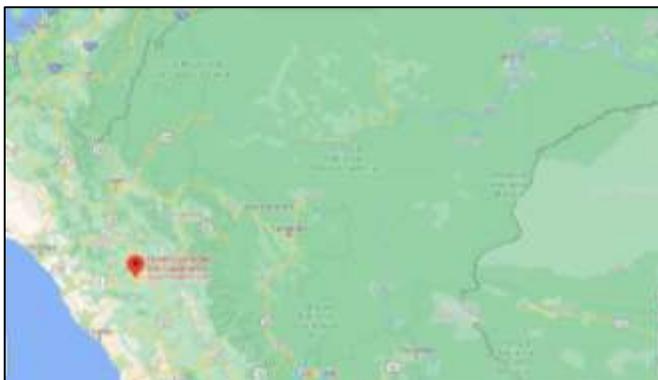
MARCO METODOLÓGICO

4.1 Ubicación geográfica

Esta investigación comprende el estudio de “La auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.” ubicada en el Jr. Cruz de Piedra N° 707 – Cajamarca, se desarrolló en dicho departamento, el cual está situado en la zona norte del país, cubre una superficie de 33 318 Km², que representa el 2,6 por ciento del territorio nacional. Limita por el norte con la República del Ecuador, por el este con el departamento de Amazonas, por el sur con La Libertad y por el oeste con Lambayeque y Piura. Políticamente está dividido en 13 provincias y 127 distritos, siendo su capital la ciudad de Cajamarca. Su clima promedio de la ciudad de Cajamarca en los veranos es frescos y nublados y los inviernos son cortos, fríos, secos y parcialmente nublados. Durante el transcurso del año, la temperatura generalmente varía de 5°C a 19°C y rara vez baja a menos de 3°C o sube a más de 21°C.

Figura 7

Ubicación Geográfica de la Empresa Objeto de Estudio



Nota. Google maps (2022)

4.2 Diseño de la investigación

4.2.1 *Por su enfoque*

Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostiene que en el enfoque cuantitativa “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4). La investigación tuvo en cuenta el enfoque cuantitativo, debido a que, en el análisis estadístico inferencial, las variables de estudio fueron analizadas a manera numérica para probar la hipótesis.

4.2.2 *Por su tipo*

Carrasco (2005), define que la investigación de tipo básica “es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos pues sólo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. (p.43). Es por ello que este estudio fue de tipo básico; dado que se pretende ampliar el conocimiento sobre auditoría interna y los errores y/o fraudes.

4.2.3 *Por su alcance*

Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirma que en una investigación descriptiva “se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p. 92). Según lo referenciado para el estudio se utilizó la investigación descriptiva, puesto que se buscó describir la realidad de la empresa en función de la auditoría interna y los errores y/o fraudes manera independiente a través de la estadística descriptiva.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), afirma que la investigación correlacional “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p. 93). Según lo referenciado para el estudio se utilizó la investigación correlacional, puesto que se buscó conocer la relación existente entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes.

4.2.4 Por su diseño

Cerna (2018), afirma que la investigación no experimental observacional, “se realiza cuando no es posible la manipulación intencional de la variable independiente, o cuando no se puede asignar aleatoriamente las unidades experimentales a los grupos constituidos” (p.88). Por lo expuesto, el estudio de investigación utilizó la investigación no experimental, dada que no se manipulo ninguna variable; toda vez que la información se obtuvo tal como se muestra en la realidad.

4.2.5 Por su Temporalidad

Bernal (2016) asevera que la investigación corte transversal, “cuando la información del objeto de estudio (población o muestra) se obtiene una única vez en un momento dado” (p.145). Según lo referido el estudio de investigación fue de corte transversal, porque se recopiló y analizó los datos en un periodo determinado, para lo cual fue el periodo 2019.

4.3 Métodos de investigación

4.3.1 *Método Inductivo – Deductivo*

Bernal (2016), afirma que el método inductivo - deductivo “se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es inductivo en un sentido (parte de lo particular a lo general) y deductivo en sentido contrario (va de lo general a lo particular)” (p.71). En este contexto en la investigación se empleó el método inductivo – deductivo, puesto que se analizó la percepción de los trabajadores del área de contabilidad y el área de alojamiento con el objetivo de determinar los diferentes tipos de errores y/o fraudes que se susciten en todas las áreas de la empresa.

4.3.2 *Método Analítico – Sintético*

Bernal (2016), describe que el método analítico – sintético “estudia los hechos al descomponer el objeto de estudio en cada una de sus partes para estudiarlas en forma individual (análisis). Luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis)” (p.72). De lo referido, en la investigación se aplicó este método, dado que se realizó la selección de las áreas objeto de estudio de la empresa, para estudiarlas de forma individual (análisis), luego se integraron dichas áreas para estudiarlas de una manera integral (síntesis), para así lograr detectar los diferentes errores y/o fraudes.

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1 Población

La población estuvo conformada por 72 trabajadores de la empresa Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC.

4.4.2 Muestra

La muestra se determinó a través de un muestreo no probabilístico, estando conformado por 30 trabajadores de la empresa. 4 trabajadores del área de contabilidad y 26 trabajadores del área alojamiento. Siendo tomados criterio del investigador.

4.4.3 Unidad de análisis

Estuvo constituida por las variables de la investigación, es decir la auditoría interna y los errores y/o fraudes.

4.4.4 Unidad de observación

Estuvo constituida por la Empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, en ella se precisaron como realidad objeto de investigación a la auditoría interna y los errores y/o fraudes.

4.5 Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Bernal (2016), describe que “En la actualidad, en investigación científica hay gran variedad de técnicas o instrumentos para la recolección de información en el trabajo de campo de una determinada investigación” (p.244). Para el estudio según los métodos y tipos de investigación, se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento al cuestionario, para lo cual se utilizó el método de escala de Likert para el procesamiento

de información. Aplicándose un cuestionario para cada variable. Además, se utilizó la escala de valoración o baremo, para evaluar las puntuaciones obtenidas de los encuestados graficándolo en tres niveles: bajo, medio y alto.

Figura 8

Escala de Likert

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Los cuestionarios utilizados para el regajo de la información fueron 2, el primer cuestionario fue para la variable Auditoría Interna (**Apéndice 1**), el segundo cuestionario fue para la variable Errores y/o Fraudes (**Apéndice 2**). Los instrumentos fueron debidamente validados de conformidad a las normas establecidas por la escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Para la confiabilidad del instrumento (los cuestionarios) se utilizó el coeficiente del Alfa de Cronbach.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum S_{iS}^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

- K : Es el número de ítems.
- $\sum S_i^2$: Sumatoria de varianzas de los ítems.
- S_T^2 : Varianza de la suma de los ítems.
- α : Coeficiente de Alfa de cronbach.

Tabla 2*Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach*

Valor del CCI	Fuerza de la concordancia
>0,90	Excelente
0,81 – 0,90	Bueno
0,71-0,80	Aceptable
0,61 – 0,70	Moderado
0,51 – 0,60	Cuestionable
0,30 – 0,50	Pobre
<0,30	Inaceptable

Nota. Valoración del Coeficiente del Alfa de Cronbach (α) (Landis y Koch, 1977).

A partir de la aplicación del instrumento de medición de la variable Auditoría Interna (12 ítems) y la variable Errores y/o Fraudes (20 ítems), se analizaron y procesaron los resultados mediante el programa estadístico IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions) versión 25, se aplicó una prueba piloto para obtener la confiabilidad de los instrumentos mediante el estadístico Alfa de Cronbach (α), los resultados para la variable Auditoría Interna ($\alpha = 0.940$) y para la variable Errores y/o Fraudes de ($\alpha = 0.974$). en ese contexto el Alfa de Cronbach obtenido está en el rango de $>0,90$; lo que denota una excelente consistencia interna entre los ítems de cada cuestionario de las variables en estudio.

Tabla 3*Confiabilidad del Instrumento Auditoría Interna*

Alfa de Cronbach	No de Ítems
0.940	12

Tabla 4*Confiabilidad del Instrumento Errores y/o Fraudes*

Alfa de Cronbach	No de Ítems
0.974	20

4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Para el análisis e interpretación de resultados se realizó la sistematización de la información a través de figuras y tablas utilizando la hoja de cálculo Excel (Office 2021). Para el análisis de la información, se utilizó la estadística descriptiva a través del software estadístico IBM SPSS (Versión 28).

Para la determinar la prueba de hipótesis, se aplicó la prueba de coeficiente de correlación Rho de Spearman (r_s)

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde:

r_s = Correlación de rango de Spearman

D = la diferencia entre los rangos de las variables correspondientes

n = Numero de observaciones

4.7 Equipos, materiales, insumos, etc.

- **Equipos:** Laptop, impresora láser.
- **Materiales:** Textos, bibliográficos, diccionarios, libros, lapiceros
- **Insumos:** Papel bond, tinta de impresora

4.8 Matriz de consistencia metodológica

Tabla 5

Matriz de Consistencia Metodológica

Título: La auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología	Población y muestra	Instrumentos de recolección de datos
<u>General</u> ¿Cuál es la relación entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, Periodo 2019?	<u>General</u> Determinar la relación entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, Periodo 2019?	<u>General</u> Existe una relación significativa entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, Periodo 2019?	Auditoría Interna	Servicio de aseguramiento	1. Relación con un tercero.	1 y 2	<u>Diseño de la investigación</u> Cuantitativa Básica Descriptiva Correlacional No Experimental Corte Trasversal	<u>Población</u> 72 trabajadores de la empresa.	<u>Técnicas</u> Encuesta
					2. Materia subyacente objeto de análisis.	3			
					3. Criterios adecuados.	4			
					4. Evidencias suficiente y adecuada.	5			
					5. Informe de aseguramiento.	6			
					1. Innovación de método.	7			
				2. Experiencia.	8				
				Errores y/o Fraudes	Servicio de consultoría	3. Habilidades profesionales óptimas.		9	
						4. Herramientas para una intervención eficaz.		10	
						5. Agregar Valor a empresas.		11	
						6. Reduciendo la exposición al riesgo.		12	
						Errores		1. Equivocaciones matemáticas.	1 y 2
2. Equivocaciones registros.	3 y 4								
3. Omisiones de operaciones.	5 y 6								
Errores y/o Fraudes	4. Mala interpretación de hechos.	7 y 8							
	5. Estimación contable incorrecta.	9							
	6. Inapropiada interpretación de normativas.	10 y 11							
Fraudes	1. Acción u omisión indebido de poder.	12 al 15							
	2. Apoderamiento de bienes ajenos.	16 al 18							
	3. Irregularidades de los registros o informes contables.	19 y 20							

<u>Problema Específicos</u>	<u>Objetivos Específicos</u>	<u>Hipótesis Específicos</u>
<p>PE1: ¿Cuál es nivel de conocimiento sobre el servicio de aseguramiento y el servicio de consultoría en los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019?</p> <p>PE2: ¿Cuál es el nivel de percepción de los trabajadores con respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019?</p> <p>PE3: ¿Cómo la auditoría interna se considera una alternativa apropiada para</p>	<p>OE1: Identificar el nivel de conocimiento sobre el servicio de aseguramiento y el servicio de consultoría en los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.</p> <p>OE2: Valorar el nivel de percepción de los trabajadores con respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.</p> <p>OE3: Establecer si la auditoría interna se considera una alternativa</p>	<p>HE1: Existe un bajo nivel de conocimiento sobre el servicio de aseguramiento y el servicio de consultoría en los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.</p> <p>HE2: Los trabajadores tienen un nivel de percepción medio, respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.</p> <p>HE3: La auditoría interna se considera una alternativa</p>

la prevención de errores y/o fraudes desde la percepción de los colaboradores en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019?	apropiada para la prevención de errores y/o fraudes desde la percepción de los colaboradores en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.	significativa y apropiada para la prevención de errores y/o fraudes desde la percepción de los trabajadores en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019
--	---	---

OE4: Diseñar una propuesta de la auditoría interna para la prevención de errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC.

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Presentación de resultados

5.1.1 *Relación entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, Periodo 2019.*

Tabla 6

Prueba de Normalidad de Shapiro - Wilk

Variables	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Auditoría Interna	0.873	30	0.002*
Errores y/o Fraudes	0.889	30	0.005*

Nota. gl = Grados de libertad, Sig. = Significancia (*)

La prueba estadística de normalidad de Shapiro - Wilk es una condición necesaria para determinar el uso de pruebas paramétricas y no paramétricas cuyas muestras no excedan a 50, en la tabla se evidencia que el nivel de significancia es inferior al $p = 0.05$, por lo que se concluye que los datos de las variables de estudio presentan un comportamiento no normal; por lo que conlleva a utilizar la prueba no paramétrica de rangos de Spearman (Rho).

Tabla 7*Relación Entre Auditoría Interna y Errores y/o Fraudes*

	Variables	Errores y/o Fraude
Rho de Spearman	Auditoría Interna	Coficiente de correlación
		,851**
		Sig. (bilateral)
		0.000
		N
		30

Nota. N = Tamaño de muestra, Sig. = Significancia (**), Rho de Spearman = correlación de rangos de Spearman.

Para determinar de relación entre las variables, se utilizó la prueba estadística de Charles Edward Spearman (Rho), en la tabla se evidencia un Rho = 0.851, siendo esta, una correlación positiva y alta, con un nivel de significancia de $p = 0.000$. por lo que se infiere que existe relación entre las variables de estudio: auditoría interna y errores y / o fraudes.

5.1.2 Nivel de conocimiento sobre el servicio de aseguramiento y el servicio de consultoría en los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

Tabla 8

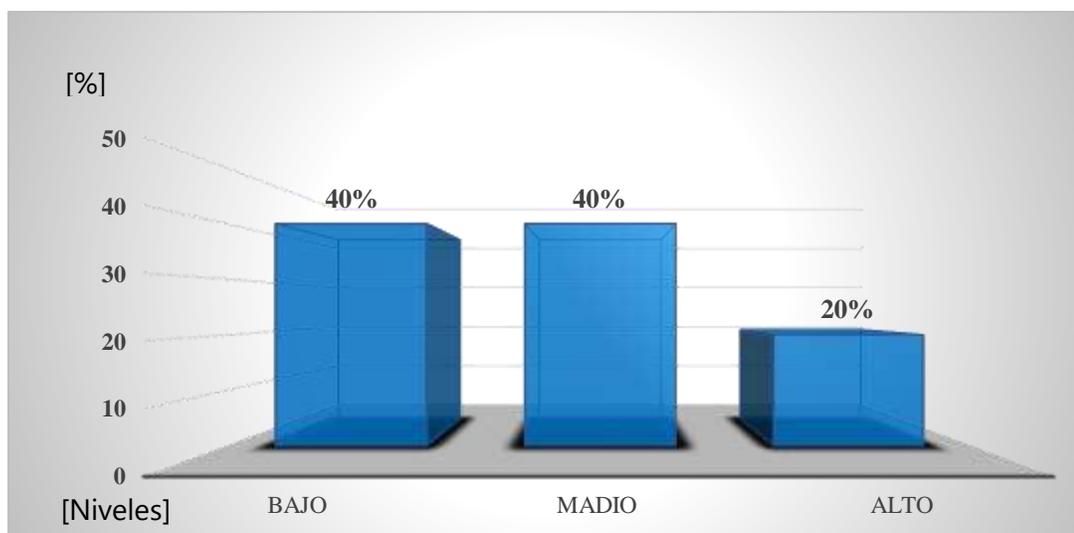
Nivel de Conocimiento de los Trabajadores en cuanto al Servicio de Aseguramiento

Niveles de Análisis	Limites		Frecuencias	
	Inferior	Superior	fi	hi%
Bajo	[6	14>	12	40
Medio	[14	22>	12	40
Alto	[22	30]	6	20
			30	100

Nota. La tabla muestra las frecuencias absolutas (fi) y frecuencias relativas porcentuales (hi%) de los encuestados.

Figura 9

Distribución Porcentual del Nivel de Conocimiento de los Trabajadores en cuanto al Servicio de Aseguramiento se la Auditoria Interna



En la tabla y figura, se evidencia que el 40% de los encuestados tiene un nivel bajo de conocimiento sobre el servicio de aseguramiento, no obstante, el 40% tiene un nivel de medio y solo el 20% tiene un nivel de conocimiento alto. Por lo que se concluye que predominan el nivel bajo y medio con respecto al conocimiento que poseen los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, para el periodo 2019 sobre el servicio de aseguramiento de auditoría interna.

Tabla 9

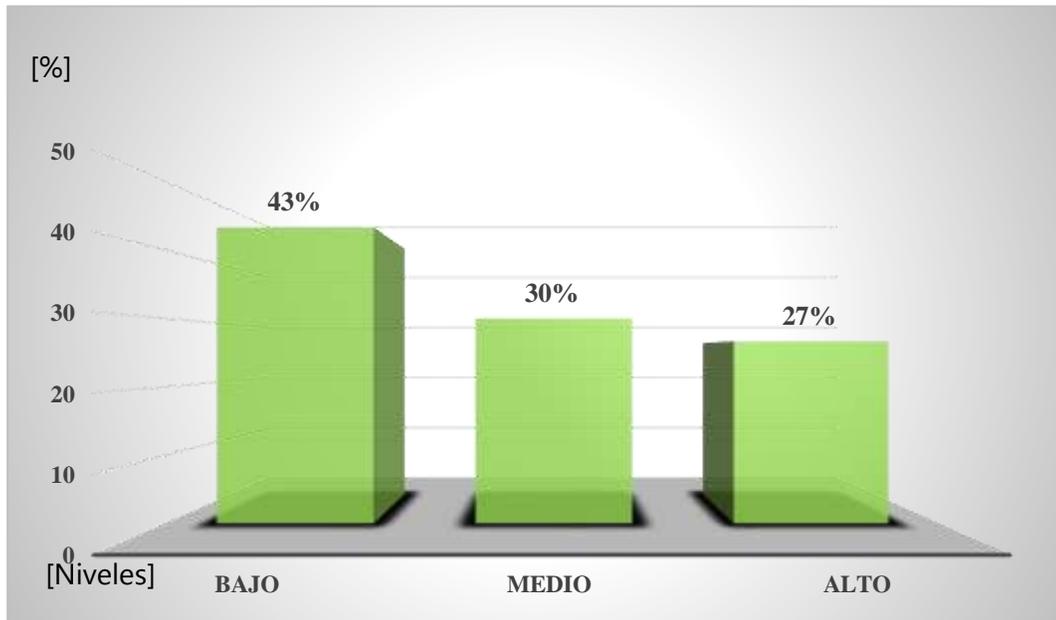
Nivel de Conocimiento de los Trabajadores en cuanto al Servicio de Consultoría de la Auditoría Interna

Niveles de Análisis	Límites		Frecuencias	
	Inferior	Superior	fi	hi%
Bajo	[6	14>	13	43
Medio	[14	22>	9	30
Alto	[22	30]	8	27
			30	100

Nota. La tabla muestra las frecuencias absolutas (fi) y frecuencias relativas porcentuales (hi%) de los encuestados.

Figura 10

Distribución Porcentual del Nivel de Conocimiento de los Trabajadores en cuanto al servicio de Consultoría de la Auditoría Interna



En la tabla y figura, se evidencia que el 43% de los encuestados tiene un nivel bajo de conocimiento sobre el servicio de consultoría, no obstante, el 30% tiene un nivel de medio y solo el 27% tiene un nivel de conocimiento alto. Por lo que se concluye que predominan el nivel bajo con respecto al conocimiento que poseen los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, para el periodo 2019 sobre el servicio de consultoría de auditoría interna.

5.1.3 Nivel de percepción de los trabajadores con respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

Tabla 10

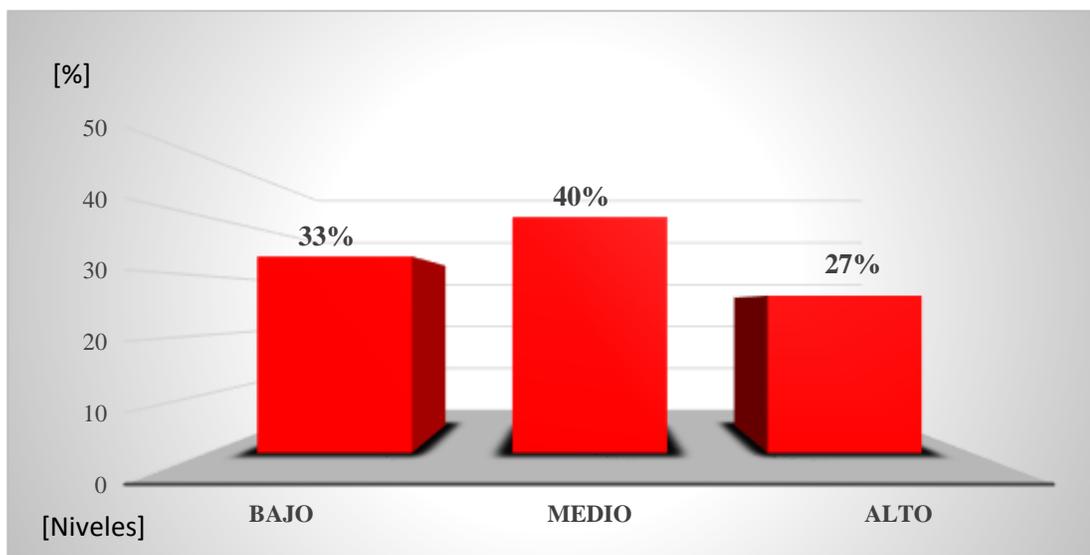
Nivel de Percepción de los Trabajadores en cuanto a Errores y/o Fraudes en las Operaciones de la Empresa

Niveles de Análisis	Límites		Frecuencias	
	Inferior	Superior	fi	hi%
Bajo	[20	47>	10	33
Medio	[47	73>	12	40
Alto	[73	100]	8	27
			30	100

Nota. La tabla muestra las frecuencias absolutas (fi) y frecuencias relativas porcentuales (hi%) de los encuestados.

Figura 11

Distribución Porcentual del Nivel de percepción de los Trabajadores en cuanto a Errores y/o fraudes

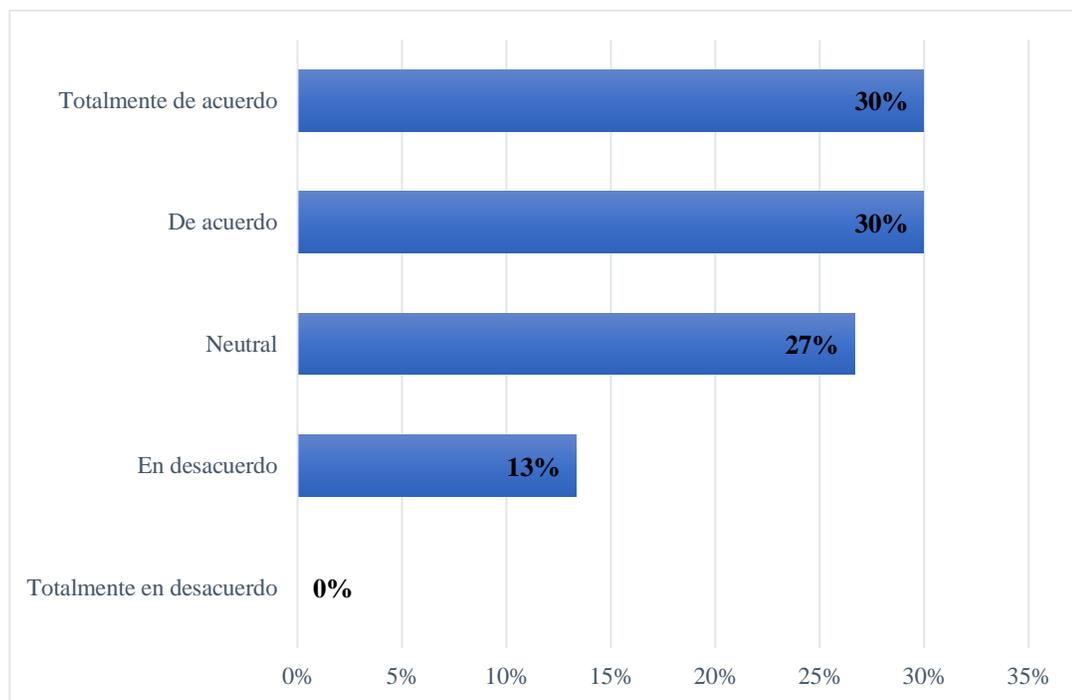


En la tabla y figura, se evidencia que el 40% de los encuestados tiene un nivel medio en cuanto a la percepción de los errores y/o fraudes, no obstante, el 33% tiene un nivel de bajo y solo el 27% tiene un nivel de alto. Por lo que se concluye que predominan el nivel medio respecto a la percepción de los trabajadores que en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, para el periodo 2019 se cometan errores y/o fraudes.

5.1.4 La auditoría interna se considera una alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes desde la percepción de los trabajadores en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

Figura 12

La Auditoría Interna con Criterios Adecuados, es la Alternativa Apropriada para la Prevención de Errores y/o Fraudes



De la figura con respecto a la auditoría interna como alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes, la percepción de los trabajadores es que el 30% está totalmente de acuerdo, así como también el 30 % está de acuerdo, el 27% mantiene su opinión neutral, el 13% presenta una percepción en desacuerdo y el 0% mantiene una percepción en totalmente en desacuerdo. En conclusión, se considera a la auditoría interna como una alternativa apropiada en la prevención de errores o fraudes según la percepción de los trabajadores en la empresa hotelera inmobiliaria y servicios Masaris SAC.

Tabla 11

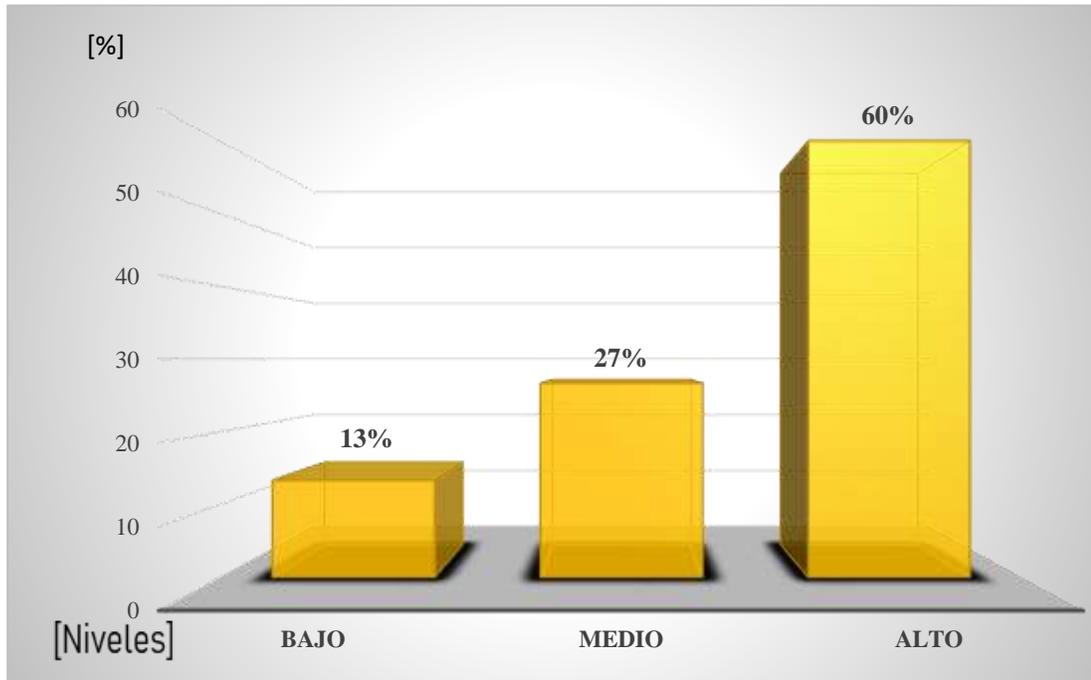
Nivel de la Auditoría Interna según la Percepción de los Trabajadores, como Alternativa Apropiada para la Prevención de Errores y/o Fraudes.

Niveles de Análisis	Límites		Frecuencias	
	Inferior	Superior	fi	hi%
Bajo	[1.0	2.3>	4	13
Medio	[2.3	3.7>	8	27
Alto	[3.7	5.0]	18	60
			30	100

Nota. La tabla muestra las frecuencias absolutas (fi) y frecuencias relativas porcentuales (hi%) de los encuestados.

Figura 13

Percepción Porcentual de la Auditoría Interna como Alternativa Apropiaada para la Prevención de Errores y/o Fraudes



De la tabla y figura, evidencian que el 60% de los trabajadores de la empresa hotelera inmobiliaria y servicios Masaris SAC, tiene la percepción de nivel alto, no obstante, el 27% de los trabajadores tiene un nivel medio, y solo el 13% de los trabajadores presentan un nivel bajo. Por lo que se concluye que la auditoría interna si es la alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes según la percepción de los trabajadores de la empresa objeto de estudio.

Tabla 12

Relación de la Auditoría Interna como Alternativa Apropiaada con Errores y/o Fraudes

		Errores y/o Fraude
Rho de Spearman	Auditoría Interna como alternativa apropiada	Coficiente de correlación
		,429**
		Sig. (bilateral)
		0.018
		N
		30

Nota. N = Tamaño de muestra, Sig. = Significancia (**), Rho de Spearman = correlación de rangos de Spearman.

En cuanto a la determinación de relación entre la auditoría interna como alternativa apropiada en la prevención de errores y/o fraudes según la prueba estadística para datos no paramétricos de Spearman, se evidencia un Rho = 0.429, siendo esta correlación positiva y moderada, con un nivel de significancia de p = 0.018. por lo que se concluye que existe relación moderada.

5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados

A continuación, se indica el análisis de las respuestas obtenidas en los cuestionarios de auditoría interna y errores y/o fraudes aplicada a los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, para el periodo 2019, según la muestra seleccionada, teniendo en cuenta la relación con el objetivo general y los objetivos específicos planteados en la investigación:

5.2.1 *Relación entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, Periodo 2019.*

Análisis e Interpretación:

Para demostrar el objetivo general, se utilizó la estadística inferencial para determinar el coeficiente de correlación de rangos de Spearman, debido a que los datos de las variables de estudio no presentan una distribución normal. En la tabla 7 se muestra la relación entre auditoría interna y errores y/o fraudes, donde se obtuvo un coeficiente de $Rho = 0.851$, con un nivel de significancia del $p = 0.000 < p = 0.05$; determinando que hay una relación altamente significativa entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, Periodo 2019.

Discusión:

Estos resultados son corroborados por Flores (2017) quien utilizó la prueba estadística coeficiente de correlación de Spearman para determinar si la auditoría interna influye en la gestión de las contrataciones públicas de la Municipalidad

Distrital de los Baños del Inca: 2012 – 2014, llegando a obtener un $Rho = 0.69$, observándose que existe una relación moderada entre las variables de estudio.

Del mismo modo Arcaya (2018) al evaluar en qué medida el Control Interno incide en la gestión de los servicios en las Empresas hoteleras en la región Puno, obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson $r = 0.495^{**}$ siendo estadísticamente significativa.

Por consiguiente, Zurita (2019) quien encontró que Los informes de auditoría y su incidencia en la determinación de sanciones a funcionarios y servidores de la dirección regional de educación Cajamarca, 2011- 2015, mediante el uso de la prueba estadística chi cuadrado obteniendo un $X^2 = 9.64$ con lo que llego a concluir que los informes de auditoría son tomadas en cuenta para sancionar a los funcionarios públicos.

En conclusión, Alpaca (2020) demuestra que, al implementar la auditoría interna, la empresa presenta una liquides corriente con una ratio ideal, como también la estructura del patrimonio se incrementó significativamente en la gestión financiera y económica. Por lo que se recomienda a las empresas hoteleras la implementación y aplicación de la auditoría interna como una herramienta de soporte para optimizar la gestión financiera de las empresas hoteleras

5.2.2 Nivel de conocimiento sobre el servicio de aseguramiento y el servicio de consultoría en los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019

Análisis e interpretación:

Para alcanzar el objetivo específico N° 1 se aplicó la encuesta de Auditoría Interna (Apéndice N° 1), quien está conformada por las dimensiones de auditoría interna: servicio de aseguramiento y servicio de consultoría.

Servicio de aseguramiento

Analizadas las respuestas de las preguntas del 1 al 6, se llevaron a una escala de valoración (Baremo) por niveles, las que se muestran en la tabla N° 8 y figura N° 9, en la que se evidencia que el 40% de los encuestados tiene un nivel bajo de conocimiento sobre el servicio de aseguramiento, no obstante, el 40% tiene un nivel de medio y solo el 20% tiene un nivel de conocimiento alto.

Servicio de consultoría

Analizadas las respuestas obtenidas de las preguntas del 7 al 12, se llevaron a una escala de valoración (Baremo) por niveles, donde en la tabla N° 9 y figura N° 10 nos muestran los resultados que el 43% de los encuestados tiene un nivel bajo de conocimiento con respecto a la actividad de consultoría, por otra parte, el 30% tiene un nivel medio y solo el 27% tiene un nivel de conocimiento alto.

Discusión:

Estos resultados concuerdan con Cruz (2016) quien según sus resultados encontrados fue que la gerencia administrativa del hotel tiene falencias y su nivel de confianza es medio con 54.5%, como también sus riesgos, además el nivel de capacitación del personal es desfavorable con 75%. Llegando a concluir que en el área administrativa, financiera y operativa del hotel se evidenció que existen deficiencias, así como también no se lleva a cabo adecuadamente las tareas por falta de capacitación al personal de manera eficiente y eficaz.

También es corroborado por Arcaya (2018) según sus resultados en los establecimientos hoteleros de la región de puno, el 35.2% afirma que a veces se hacen cursos de capacitación en la organización hotelera y el 21.3% nunca se capacita al personal.

Finamente podemos concluir con lo que Portal (2018) afirma que los informes auditoría bajo la NIA 701 presentan información con valor confirmatorio y a su vez ayuda en la toma de decisiones para mejorar la gestión y asegurar la sostenibilidad de su organización.

5.2.3 Nivel de percepción de los trabajadores con respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

Análisis e interpretación:

Para alcanzar el objetivo específico N° 2 se aplicó la encuesta sobre errores y/o fraudes (Apéndice N° 2), las respuestas obtenidas de las preguntas del cuestionario se muestran en la tabla N° 10 y figura N° 11, los cuales fueron analizados mediante una escala de valoración (Baremo) por niveles, en la que se evidencia que el 40% de los encuestados tiene una percepción de nivel medio que se cometan errores y/o fraudes en la empresa, así mismo se muestra que el 33% tiene una percepción de nivel bajo y solo el 27% tiene una percepción de nivel alto que ocurra errores y o fraudes en la empresa.

Discusión:

Estos resultados concuerdan con Carbajal (2017) donde llego a los resultados que el 76% afirma que en su organización se han cometido fraudes y 79% afirma que los fraudes cometidos en la organización han sido detectados por la auditoría interna así mismo el 73% consideran que no se evalúa los aspectos de las relaciones intrafamiliares en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Así mismo Flores (2017) afirma que el 60% de funcionarios del órgano de control institucional encuestados manifestaron que la auditoría interna sirve para detectar errores, determinar la veracidad y hacer recomendaciones, concluyendo que la auditoría interna influye de manera positiva como herramienta de control para diagnosticar situaciones, prever anomalías y anticiparse y prevenir posibles fraudes.

Finalmente se concluye con lo referido por De la Torre (2018) que el fraude es un fenómeno complejo sobre el cual existe un vasto análisis tanto desde lo académico como desde la vivencia operacional propiamente dicha de las organizaciones en las que este fenómeno se presenta cada vez con más frecuencia, como también fraude causa impactos negativos en todas las organizaciones no solo de orden económico, sino también reputacional y social, tanto en el sector público como en el sector privado.

5.2.4 La auditoría interna se considera una alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes desde la percepción de los trabajadores en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

Análisis e interpretación:

Para alcanzar el objetivo específico N° 3, en la encuesta sobre auditoría interna (Apéndice N° 1), se planteó una pregunta específica dentro de la dimensión servicios de aseguramiento, para establecer si la auditoría interna es la alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes. Donde los resultados según la figura 12 se observa que el 30% está totalmente de acuerdo, así como también el 30 % está de acuerdo, el 27% mantiene una opinión neutral, el 13% está en desacuerdo y el 0% está totalmente en desacuerdo.

Así mismo las respuestas se llevaron a una escala de valoración (Baremo) por niveles, según se observa en el bosquejo de la tabla 11 y figura 13; en la que se evidencia que el 60% de los trabajadores de la empresa hotelera inmobiliaria y servicios Masaris SAC, tienen la percepción de nivel alto, no obstante, el 27% de los

trabajadores tiene un nivel medio, y solo el 13% de los trabajadores presentan un nivel bajo.

Discusión:

Estos resultados coinciden con Rey (2019), quien sostiene que el 89% de los encuestados tiene la perspectiva de que la auditoría interna influirá en forma significativa en la reducción de los fraudes en las organizaciones. Así como también sustenta que el 85% de los encuestados acepta que la auditoría interna podrá facilitar la detección y por tanto la reducción de los fraudes.

También es corroborado por Carbajal (2017), quien sustenta que el 79% de los encuestados tiene una perspectiva que los fraudes ocurridos en la organización fueron detectados por las evaluaciones de la auditoría interna. Del mismo modo argumenta que 49% de los encuestados tiene la perspectiva que se puede evitar los fraudes en la organización a través del control interno evaluado por la auditoría interna, el 23% a través de pulir la supervisión, 17% mediante el incremento de la contratación de personal y 11% otros factores.

Finalmente podemos concluir con lo referido por Flores (2017), quien fundamenta que el 60% de los encuestados tiene la perspectiva de que el objetivo y rol de la auditoría interna es detectar errores e identificar responsables y también determinar la veracidad y transparencia de los hechos.

5.3 Contrastación de hipótesis

5.3.1 *Hipótesis general*

H₀: No existe una relación significativa entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, Periodo 2019.

H_a: Existe una relación significativa entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, Periodo 2019.

Interpretación:

Para la contrastación de la hipótesis general se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk como se evidencia en la Tabla 6, para determinar si los datos utilizados son normales; el resultado obtenido fue que el valor de significancia para la variable Auditoría Interna es $p = 0.002$ y para la variable Errores y/o Fraudes es $p = 0.005$, siendo inferiores al $p = 0.05$, demostrando que los datos no tienen una distribución normal conocida, por lo que se aplicara una prueba no paramétrica.

Bajo la condición de normalidad y el tipo de variables en estudio, siendo estas cualitativas, ordinales y de escala de razón tipo Likert, se utilizó la prueba estadística no paramétrica la Rho de Spearman, para determinar la relación entre variables tal como se presentan en la tabla 7 , donde el valor calculado es $Rho = 0.851$; con un nivel de significancia del $p = 0.000 < p = 0.05$; por lo que se rechaza la hipótesis nula (**H₀**) y se acepta la hipótesis planteada (**H_a**), es decir, existe una relación positiva y directa altamente significativa (a mayor desconocimiento de auditoría interna, mayores son los errores y o fraudes).

5.3.2 *Hipótesis específicas 1*

H₀: No existe un bajo nivel de conocimiento sobre la actividad de aseguramiento y la actividad de consultoría en los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

H₁: Existe un bajo nivel de conocimiento sobre la actividad de aseguramiento y la actividad de consultoría en los trabajadores de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

Interpretación:

Para la contrastación de la hipótesis específica 1: Nos referimos a la figura 9, donde se evidencia que el 40% de los encuestados tiene un nivel bajo de conocimiento sobre la actividad de aseguramiento, no obstante, el 40% tiene un nivel de medio y solo el 20% tiene un nivel de conocimiento alto. En la figura 10, se evidencia que el 43% de los encuestados tiene un nivel bajo de conocimiento con respecto a la actividad de consultoría, por otra parte, el 30% tiene un nivel medio y solo el 27% tiene un nivel de conocimiento alto. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (**H₀**) debido a que el nivel de la actividad de aseguramiento y consultoría, predomina el nivel bajo con el 40% y el 43% respectivamente, por lo que se concluye con la aceptación de la hipótesis específica planteada (**H₁**).

5.3.3 *Hipótesis específicas 2*

H₀: Los trabajadores no tienen un nivel de percepción medio, respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

H₂: Los trabajadores tienen un nivel de percepción medio, respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

Interpretación:

Para la contrastación de la hipótesis específica 2, nos referimos a la figura 11, donde se evidencia que el 40% de los encuestados tiene una percepción de nivel medio que se cometan errores y/o fraudes en la empresa, en tanto el 33% tiene una percepción de nivel bajo, y solo el 27% tiene una percepción de nivel alto. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (**H₀**) debido a que el nivel de percepción de los trabajadores predomina el nivel medio con el 40%, por lo que se concluye con la aceptación de la hipótesis específica planteada (**H₂**).

5.3.4 *Hipótesis específicas 3*

H₀: La auditoría interna no se considera una alternativa significativa y apropiada para la prevención de errores y/o fraudes desde la percepción de los trabajadores en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

H₃: La auditoría interna se considera una alternativa significativa y apropiada para la prevención de errores y/o fraudes desde la percepción de los trabajadores en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

Interpretación:

Para la contrastación de la hipótesis específica 3, nos referimos a la figura 13, donde se evidencia que el 60% de los encuestados tiene una percepción de nivel alto que la auditoría si es una alternativa significativa y apropiada para la prevención de errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.

Así mismo en la tabla 12, se evidencia la relación determinada entre la auditoría interna como alternativa apropiada con errores y/o fraudes, siendo el Rho = 0.429 con un nivel de significancia $p = 0.018$, por lo que se concluye que existe una relación positiva y moderada; indicando con ello que cuanto más se tiene la percepción de errores o/y fraudes, mayor será el interés de que la auditoría interna sea una alternativa apropiada para la prevención de estos.

En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (H_0), por lo que se concluye con la aceptación de la hipótesis específica planteada (H_3).

CAPITULO VI

PROPUESTA

En este capítulo se presenta el diseño del departamento de auditoría interna para la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, para lo cual me he basado en el informe de la Lic. Ana Orietta Burgos de Martines, del 07 de mayo del 2014, sobre la elaboración de la unidad de auditoría interna, en la que se compone de un manual de organización y funciones, políticas y procedimiento y; además por los aportes del investigador.

6.1 Formulación de la propuesta para la solución del problema

CREACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA INTERNA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTO

6.1.1 Presentación

Una lección fundamental aprendida de las quiebras y colapsos financieros de numerosas organizaciones sin importar el tamaño de estas, es que contar con gobiernos corporativos, gestión de riesgos y control interno de buena calidad, son elementos esenciales para lograr el éxito y la continuidad de las organizaciones.

En consecuencia, aquellas organizaciones que no cuentan con una función de auditoría interna se están privando de los valiosos beneficios que aportan los auditores internos. Además, corren el riesgo de confiar en la gerencia, que puede no estar en la mejor posición para ofrecer opiniones competentes, independientes y objetivas sobre los controles internos. Es por ello que la utilización de los recursos de manera

responsable en las empresas, es un factor clave para la obtención de las metas y los objetivos que estas esperan obtener.

En este contexto se propone crear el departamento de auditoría interna, ya que, dada su perspectiva única y objetiva, su conocimiento profundo de la entidad hotelera, y su aplicación de principios sólidos de auditoría y consultoría; puedan proporcionar apoyo y aseguramiento valiosos a la organización y a sus entes de supervisión.

La finalidad del Manual de Organización es dar una estructura y orden lógico a la función del departamento de auditoría interna en la organización y a su vez dejar precedente a nuevas generaciones sobre el trabajo que realiza y también sobre la contribución que efectúa a favor de la gestión eficiente sobre el control de los recursos de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC.

6.1.2 Aspectos generales del departamento de auditoría interna

A. Misión del departamento de la auditoría interna

Somos una unidad independiente y objetiva, de aseguramiento, consultoría y fiscalización, comprometida con el mejoramiento continuo, que brinda al gobierno corporativo una garantía razonable de que las metas y objetivos se logran en apego a las disposiciones legales, fiscales y además con los procedimientos y políticas establecidos por la entidad; mediante la ejecución de servicios de auditoría y servicios preventivos, desarrollados por un equipo de trabajo altamente calificado, que realiza su labor conforme a las normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.

B. Visión del departamento de la auditoría interna

Ser el departamento que preste apoyo al gobierno corporativo y sus dependencias, mediante la evaluación permanente del control interno, que permita evidenciar que la información financiera y administrativa, se realice con eficacia, eficiencia, economía y transparencia.

C. Valores del departamento de la auditoría interna

Los valores principales del departamento son los siguientes: Integridad, responsabilidad, pro actividad, trabajo en equipo, vocación de servicio, humildad, ética, respeto, imparcialidad, objetividad, innovación, transparencia, confianza, confidencialidad, responsabilidad, lealtad, disciplina.

D. Objetivo general del departamento de la auditoría interna

Fiscalizar a las diferentes áreas o departamentos de la entidad, mediante el desarrollo del servicio de auditoría interna, brindando un servicio de asesoría constructiva, de prevención y protección al gobierno corporativo; para alcanzar las metas y los objetivos, con la mayor eficiencia, economía y eficacia, proporcionando en forma oportuna información, análisis, evaluaciones, comentarios, recomendaciones y mejora continua sobre las operaciones que la entidad realiza.

E. Objetivos específicos del departamento de la auditoría interna

- Obligada a contribuir a que el control interno y la seguridad operativa implantada por el gobierno corporativo, se lleven a la práctica sin excepción alguna.

- Obligada a contribuir para la optimización de los recursos humanos y materiales.
- Asegurar la salvaguarda de los activos de la entidad.
- Está obligada a la prevención, detección y a la remediación de los riesgos inherentes a la empresa.
- Determinar la calidad y oportunidad del flujo informativo contable y financiero.
- Conducir auditorías sistemáticas e informar de sus resultados y recomendaciones al gobierno corporativo, así como al personal involucrado en los hallazgos.

F. Finalidad del departamento de la auditoría interna

La finalidad de la auditoría interna es prestar un servicio de asistencia constructiva a la administración, con el propósito de mejorar la conducción de las operaciones y de obtener un mayor beneficio económico para la empresa y/o un cumplimiento más eficaz de sus objetivos institucionales.

G. Funciones básicas del departamento de la auditoría interna

- Evaluar en forma permanente el sistema de control interno de la entidad en relación con los aspectos contables financieros y administrativos, con el fin de determinar su cumplimiento, suficiencia, validez y efectuar las recomendaciones para su mejoramiento.

- Evaluar la suficiencia, oportunidad y confiabilidad de la información contable, financiera, administrativa y otro tipo generada por la entidad
- Promover un adecuado sistema de control interno, que asegure el cumplimiento de aspectos de carácter legal, un sistema estratégico de control gerencial, transparente y efectivo a nivel de la entidad.
- Apoyar mediante la asistencia técnica, el cumplimiento de las metas y objetivos de los planes operativos de la entidad.
- Ejecutar revisiones financieras, de cumplimiento y revisiones especiales.
- Realizar seguimiento a la implementación de recomendaciones de auditoría provistas por auditoría interna, auditorías externas y demás entidades fiscalizadoras a la corporación según las normativas vigentes.

6.1.3 Marco normativo de aplicación por el departamento de la auditoría interna

A. Normatividad de auditoría Interna

- Normas internacionales de auditoría – NIA.
- Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna.
- Instituto de auditores internos del Perú – IAI Perú.
- Normas internacionales de información financiera – NIIF.
- Principios de contabilidad generalmente aceptados.

B. Normativa legal

- Ley General de Turismo (Ley 29408, 17.09.2009)
- Reglamento de la Ley General de Turismo (Aprobado mediante Decreto Supremo N° 003-2010- MINCETUR del 16.01.2010)
- Reglamento de establecimientos de hospedaje – Decreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR, 09.06.2015
- Reglamento de Agencias de Viajes y Turismo Decreto Supremo N° 026-2004-MINCETUR
- Decreto Supremo N° 122-94-EF - Ley del impuesto a la renta, y su reglamento.
- Decreto Supremo N° 055-99-EF - Ley del impuesto general a las ventas y su reglamento.
- Código tributario.
- Ley General de Sociedades N° 26887.
- Decreto Legislativo N° 713. Consolidan la legislación sobre descansos remunerados de los trabajadores sujetos al régimen laboral de la actividad privada
- Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N° 29783

C. Normativa administrativa

- Reglamento de control interno.

- Reglamento interno de trabajo – RIT.
- Código de ética.
- Manual de organización y funciones – MOF
- Políticas contables.

D. Sistema de gestión integrado – ISO 9001

- Políticas y procedimientos de todas las áreas o departamento de la entidad.
- Control de calidad

6.1.4 Estructura organizativa del departamento de la auditoría interna

Figura 14

Estructura del Departamento de Auditoría Interna



6.1.5 Funciones básicas del personal del departamento de la auditoría interna

A. AUDITOR JEFE

Nombre del cargo:	Auditor (a) Interno (a).
Área:	Auditoría Interna.
Jefe Inmediato:	Junta General.
Supervisa:	Al equipo de auditoría
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar la planificación anual de la auditoría de acuerdo con el ámbito asignado, en coordinación con las unidades administrativas correspondientes. • Organizar equipos de auditoría para realizar los exámenes programados, tomando en cuenta para su integración, entre otros aspectos, las condiciones técnicas, conocimiento, experiencia, habilidades y relaciones interpersonales. • Programar las auditorías a base de los criterios y estándares mínimos, tales como el objetivo general, el alcance, el tiempo para su ejecución, número de auditores por equipo y las instrucciones específicas. • Apoyar e incentivar la participación activa de los auditores, con el propósito de lograr el objetivo general propuesto para la auditoría específica. • Conocer y aprobar el informe sobre la planificación preliminar y la planificación específica previa a la ejecución del trabajo y examen de áreas críticas. • Preparar un informe final con los resultados obtenidos en la ejecución del plan anual de trabajo. • Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales reglamentarias y la normatividad relacionada con el control.
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en la planificación preliminar, incluida la entrevista inicial con los funcionarios de la entidad. • Calificar los riesgos inherentes y de control al evaluar la estructura de control interno. • Preparar la planificación específica de la auditoría con los procedimientos que van a ser aplicados durante el examen. • Preparar los informes correspondientes a cada una de las fases del proceso de auditoría. • Realizar reuniones técnicas periódicas con el equipo de trabajo a efecto de evaluar la labor de auditoría que se realiza. • Preparar la estructura de informe de auditoría, antes de iniciar la redacción

	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las muestras de auditoría a ser examinadas para ejecutar el trabajo. • Participar en la presentación de los resultados parciales y finales de la auditoría a la administración de la entidad auditada. • Coadyuvar para que el informe final sea aprobado y tramitado oportunamente.
Obligaciones:	Garantizar que cada auditoría sea ejecutada por personal que posea la capacidad necesaria para ello; que preserve su independencia; que cumpla las Normas al planificar, ejecutar y preparar los informes de auditoría, que haya establecido un sistema interno apropiado de control de calidad.
Profesión:	Contador
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> • Normas Internacionales de Auditoría – NIA • Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna - NIEPAI • Normas Internacionales de Información Financieras – NIIF • Sistema de Control Interno – COSO 2013 • Principios Generalmente Aceptados de Contabilidad • Todas las normas vigentes de aplicación al sector hotelero de aspecto tributario, laboral, turístico, societario, etc.
Habilidades y características:	<ul style="list-style-type: none"> • Alto grado de responsabilidad, discrecionalidad y disciplina. • Alto espíritu de Servicio. • Capacidad para trabajar en equipo. • Capacidad de Comunicación. • Habilidad numérica.
Experiencia:	Mínimo 05 años de experiencia en el cargo
Documentos autorizados a firmar:	<ul style="list-style-type: none"> • Memorándums internos. • Informes emitidos por el departamento de auditoría interna.
Relaciones Internas:	<ul style="list-style-type: none"> • Junta general. • Todas las áreas de la entidad.
Relaciones Externas:	<ul style="list-style-type: none"> • Auditores Externos. • Superintendencia de administración tributaria - SUNAT • Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - SUNAFIL • Ministerio de Trabajo

B. AUDITOR SUPERVISOR

Nombre del cargo:	Auditor Supervisor
Área:	Auditoría Interna.
Jefe Inmediato:	Auditor Interno
Supervisa:	Encargado de auditoria
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar y aplicar los programas de supervisión, en las principales etapas del proceso de la auditoría. • Desarrollar conjuntamente con el jefe de equipo de auditoría, las funciones de responsabilidad compartida, especialmente las relacionadas con la planificación preliminar o específica. • Familiarizarse con las actividades de la entidad a ser examinada, a fin de ejercer una supervisión adecuada de las labores del equipo. • Supervisar periódicamente las actividades del equipo de auditoría, de acuerdo con la fase del proceso de la auditoría que se esté realizando, para orientar los procedimientos, evaluar el avance del trabajo, resolver las consultas realizadas, revisar los productos intermedios y finales del trabajo, informar a la jefatura sobre los asuntos importantes del examen, así como los de carácter administrativo. • Informar mensualmente al jefe de la unidad operativa sobre el avance de cada trabajo supervisado, utilizando para ello el formulario diseñado para el efecto. • Informar al jefe de la unidad operativa sobre los hallazgos significativos relacionados con el examen y los hechos que no han podido ser solucionados. • Preparar y presentar al jefe de la unidad operativa el informe de supervisión. • Cumplir y hacer cumplir las disposiciones legales, reglamentarias y la normatividad emitida por la entidad.
Responsabilidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en la planificación preliminar, incluida la entrevista inicial con los funcionarios de la entidad. • Calificar los riesgos inherentes y de control al evaluar la estructura de control interno. • Preparar la planificación específica de la auditoría con los procedimientos que van a ser aplicados durante el examen. • Preparar los informes correspondientes a cada una de las fases del proceso de auditoría. • Realizar reuniones técnicas periódicas con el equipo de trabajo a efecto de evaluar la labor de auditoría que se realiza. • Preparar la estructura de informe de auditoría, antes de iniciar la redacción

	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar las muestras de auditoría a ser examinadas para ejecutar el trabajo. • Participar en la presentación de los resultados parciales y finales de la auditoría a la administración de la entidad auditada. • Coadyuvar para que el informe final sea aprobado y tramitado oportunamente.
Obligaciones:	Garantizar que cada auditoría sea ejecutada por personal que posea la capacidad necesaria para ello; que preserve su independencia; que cumpla las Normas al planificar, ejecutar y preparar los informes de auditoría, que haya establecido un sistema interno apropiado de control de calidad.
Profesión:	Contador
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> • Normas Internacionales de Auditoria – NIA • Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna - NIEPAI • Normas Internacionales de Información Financieras – NIIF • Sistema de Control Interno – COSO 2013 • Principios Generalmente Aceptados de Contabilidad • Todas las normas vigentes de aplicación al sector hotelero de aspecto tributario, laboral, turístico, societario, etc.
Habilidades y características:	<ul style="list-style-type: none"> • Alto grado de responsabilidad, discrecionalidad y disciplina. • Alto espíritu de Servicio. • Capacidad para trabajar en equipo. • Capacidad de Comunicación. • Habilidad numérica.
Experiencia:	Mínimo 03 años de experiencia en el cargo
Documentos autorizados a firmar:	<ul style="list-style-type: none"> • Memorándums internos. • Informes emitidos por el departamento de auditoría interna.
Relaciones Interna:	Todas las áreas de la entidad.
Relaciones Externas:	<ul style="list-style-type: none"> • Auditores Externos. • Superintendencia de administración tributaria - SUNAT • Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral - SUNAFIL • Ministerio de Trabajo.

C. AUDITOR AUXILIAR

Nombre del cargo:	Auditor Encargado.
Área:	Auditoría Interna.
Jefe Inmediato:	Auditor Supervisor.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none"> • Aplicar los programas de auditoría preparados para el desarrollo del trabajo, conforme a las instrucciones del jefe de equipo. • Documentar la aplicación de los procedimientos de auditoría utilizando la estructura y orden definido para los papeles de trabajo. • Cumplir con los criterios de ejecución establecidos para su trabajo, así como, los estándares profesionales (normas de auditoría) y de encontrar dificultades, comunicarlas de inmediato al auditor jefe de equipo de la auditoría. • Mantener ordenados y completos los papeles de trabajo. • Sugerir procedimientos alternativos o adicionales para promover la eficiencia en las actividades de auditoría realizadas. • Estructurar el expediente de papeles de trabajo y entregarlo al jefe de equipo para la integración completa de los resultados y su correspondiente archivo. • Cumplir con las disposiciones legales, normatividad e instrucciones relacionadas con el ejercicio de la auditoría, así como observar el Código de Ética Profesional.
Responsabilidades:	El cumplimiento de las normas de auditoría, de las funciones e instrucciones impartidas en los diferentes niveles, así como una apropiada comunicación entre los miembros del equipo de auditoría contribuye al éxito del trabajo.
Obligaciones:	Garantizar que cada auditoría sea ejecutada por personal que posea la capacidad necesaria para ello; que preserve su independencia; que cumpla las Normas al planificar, ejecutar y preparar los informes de auditoría, que haya establecido un sistema interno apropiado de control de calidad.
Profesión:	Contador
Conocimientos:	<ul style="list-style-type: none"> • Normas Internacionales de Auditoría – NIA • Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna - NIEPAI • Normas Internacionales de Información Financieras – NIIF • Sistema de Control Interno – COSO 2013 • Principios Generalmente Aceptados de Contabilidad • Todas las normas vigentes de aplicación al sector hotelero de aspecto tributario, laboral, turístico, societario, etc.

Habilidades y características:	<ul style="list-style-type: none"> • Alto grado de responsabilidad, discrecionalidad y disciplina. • Alto espíritu de Servicio. • Capacidad para trabajar en equipo. • Capacidad de Comunicación. • Habilidad numérica.
Experiencia:	Mínimo 03 año de experiencia de ejercer la profesión de contabilidad.
Relaciones Interna:	Todas las áreas de la entidad.

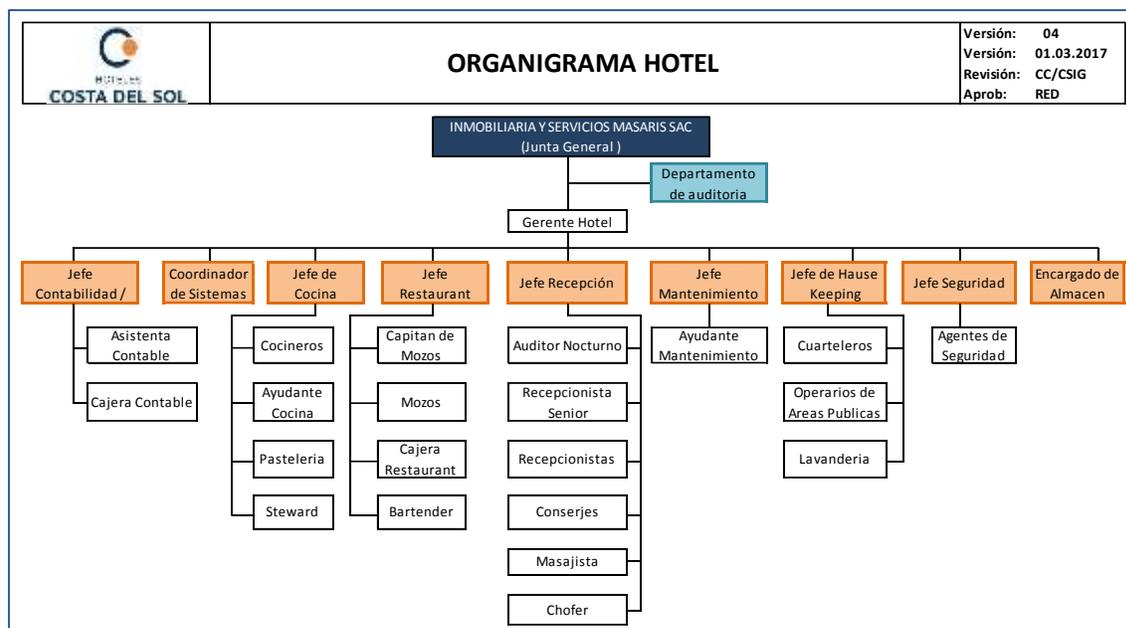
6.1.6 Ubicación del Departamento de Auditoría Interna en la entidad

Las funciones de un departamento de auditoría interna deben quedar enmarcadas dentro de una organización, en una unidad que, por su situación jerárquica le permita el logro de sus fines. El nivel donde deberá quedar la unidad departamental de auditoría interna reunirá las siguientes características:

- Jerarquía suficiente para poder inmiscuirse en cualquier unidades o áreas de la entidad.
- Que el tipo de funciones del departamento sea relacionado con la dirección, control y coordinación.
- Que tenga suficiente autoridad sobre los demás departamentos o áreas, de la entidad.

Figura 15

Organigrama de la Empresa con el Departamento de la Auditoría Interna



6.1.7 Políticas del departamento de la auditoría interna

El personal del departamento de Auditoría Interna, para el desarrollo de sus funciones deberá considerar las políticas que se detallan a continuación:

A. Generales.

- Mantener una actitud y apariencia independientes en el desarrollo del trabajo.
- Realizar un proceso de investigación y desarrollo continuo de las técnicas de trabajo.
- Proponer recomendaciones posibles de implementar y que generen valor agregado.
- Apoyar el trabajo en equipo.

- Mantener un profesionalismo ético y moral en sus actuaciones.
- Conservar independencia operativa con relación a las áreas sujetas de examen.
- Desarrollar diligencia profesional en el desarrollo del trabajo y en la presentación de los informes.
- Facilitar asistencia técnica a quien lo requiera.
- Ejercer supervisión y control de calidad al trabajo encomendado.
- Desarrollar papeles de trabajo por cada área examinada, los cuales deben ser comprensibles, fáciles de leer y debidamente referenciados en el proceso de la auditoría.
- Comunicar oportunamente los hechos importantes que se determinen en las revisiones efectuadas.
- Fundamentar las opiniones y recomendaciones con la evidencia suficiente y competente relacionada a los hallazgos efectuados en el informe.

B. Operativas generales.

- El departamento de Auditoría Interna, planificará su trabajo cada año, en relación a los objetivos de la Entidad.
- Deberá realizar evaluaciones independientes y objetivas a los diferentes componentes de los estados financieros en base a las normas técnicas de control interno específicas, manuales de procedimientos, normativas vigentes y leyes aplicables.

- Realizará seguimiento a los informes finales de las auditorías realizadas por este departamento, corte de cuentas, auditoría externa o cualquier entidad fiscalizadora a que la entidad esté sujeta.
- Proporcionar asistencia técnica y asesoría, en materia de contabilidad, finanzas, administración, control y auditoría, según requerimientos.
- El departamento de auditoría interna, no ejercerá funciones en los procesos administrativos, control previo, aprobación, contabilización o adopción de decisiones dentro de la corporación.

C. Operativas específicas.

- Presentar el plan de trabajo al gobierno corporativo de la entidad para su visto bueno y aprobación.
- Establecer los lineamientos mínimos a considerar por el personal del departamento para la ejecución del trabajo a realizar, con el propósito de cumplir los objetivos propuestos.
- Cuando sea requerido hacer presentaciones al gobierno corporativo de la entidad, los resúmenes de los hallazgos y seguimiento realizados por el departamento de auditoría interna.
- Establecer un programa de capacitación continua en materia técnica de auditoría y áreas afines para el personal de la unidad.
- Mantener constante supervisión y comunicación los auditores auxiliares en el desarrollo del trabajo.

- Analizar y encomendar alternativas de acción, sobre diferentes aspectos encomendados por la Junta General.

6.1.8 Principios del departamento de la auditoría interna

- Demuestra Integridad.
- Demuestra competencia y diligencia profesional.
- Es objetiva y se encuentra libre de influencias (independiente).
- Se alinea con las estrategias, los objetivos y los riesgos de la organización.
- Está posicionada de forma apropiada y cuenta con los recursos adecuados.
- Demuestra compromiso con la calidad y la mejora continua de su trabajo.
- Se comunica de forma efectiva.
- Proporciona aseguramiento en base a riesgos.
- Hace análisis profundos, es proactiva y está orientada al futuro.
- Promueve la mejora continua de la organización

6.1.9 Metodología de trabajo del departamento de la auditoría interna

La metodología de trabajo del departamento se realizará de la siguiente manera:

Áreas a examinar

Las áreas a examinar serán asignadas por el auditor(a) interno(a) considerando el plan de trabajo para el año vigente.

Conocimientos del proceso a evaluar

El enfoque a considerar será el de la auditoría integral, tomando como base los principios de la auditoría que son:

- Integridad.
- Presentación imparcial.
- Ser profesional
- Confidencialidad.
- Independencia.
- Objetividad.
- Enfoque basado en evidencia.

Conocimiento de los manuales, procedimiento, políticas, reglamentos del área auditada

En este apartado el personal deberá aplicar los manuales, procedimientos y políticas elaborados por la administración, así como reglamentos y leyes aplicables al área auditada, con el propósito de elaborar programas a la medida.

Fases de ejecución del trabajo:

- Planificación del Trabajo
- Ejecución del trabajo.
- Elaboración del informe borrador.

- Solicitud de respuestas de observaciones al área auditada.
- Análisis de respuestas del responsable del área auditada.
- Elaboración del informe preliminar.
- Discusión del informe preliminar.
- Lectura de informe preliminar y levantamiento de acta de lectura.
- Emisión de Informe Final, dirigido al gobierno corporativo.
- Seguimiento posterior al cumplimiento de las recomendaciones emanadas del departamento y los entes fiscalizadores de la empresa.

6.1.10 Alcance del departamento de la auditoría interna

Al desempeñar el trabajo, los auditores internos deben asegurarse que el alcance del trabajo sea suficiente para cumplir los objetivos requeridos. Si los auditores internos encontrarán restricciones al alcance durante el trabajo, estas restricciones deberán tratarse con el auditado para determinar si se continúa con el trabajo.

6.1.11 Papeles de trabajo del departamento de la auditoría interna

Los papeles de trabajo son el conjunto de documentos que contiene la información obtenida por el auditor en su revisión, así como los resultados de los procedimientos y pruebas de auditoría aplicados; con ellos se sustentan las observaciones, recomendaciones, opiniones y conclusiones contenidas en el informe correspondiente.

A. Expediente continuo de auditoría o archivo permanente

Está integrado por un conjunto de documentos y cédulas que se localizan en uno o varios legajos especiales y sirve de apoyo en auditorías posteriores; su consulta evita que se duplique la transcripción innecesaria de cédulas, por lo que su conformación inicia desde la etapa de planeación de la auditoría, al obtener información general de las áreas susceptibles a evaluar.

B. Expediente de papeles de trabajo actuales

El auditor deberá elaborar los papeles de trabajo en el momento en que se realice la revisión y sirven para:

- Construir una prueba de validez de la opinión plasmada en el informe de auditoría.
- Respalda el avance del programa de auditoría y el logro de los objetivos de la revisión.
- Determinar el grado de eficiencia, eficacia, economía y efectividad del trabajo realizado.

Los papeles de trabajo se clasifican en cédulas sumarias, analíticas, subanalíticas, cédulas de discusión de observaciones y cédula de marco conceptual. **Apéndice 4:** Modelo de papel de trabajo de auditoría y **Apéndice 5:** Modelo de cédula de auditoría.

6.1.12 Índices y marcas de auditoría

Índices de auditoría

Todos los documentos que integran el trabajo desarrollado en la auditoría se integrarán en expedientes o legajos de papeles de trabajo, los cuales, para su distinción o clasificación, se señala mediante una clave escrita en todos y cada uno de los documentos que lo integran en el ángulo superior derecho con lápiz de color (rojo preferentemente); estas marcas, se conocen con el nombre de índices.

Es mediante el uso de índices como se pueden distinguir unas cédulas de otras, así como clasificarlas por grupos homogéneos. De la sola lectura del índice se puede saber o identificar de que cédulas se trata y el lugar que le corresponde en los expedientes. Los índices deberán ser alfanuméricos, teniendo un orden lógico y flexible. **Apéndice 6:** Modelo de índices de auditoría.

Marcas de auditoría

Las marcas de auditoría son símbolos convencionales que utiliza el auditor para dejar constancia de las pruebas y técnicas de auditorías que se aplicaron; generalmente se registran con lápiz rojo.

Las marcas de auditoría cumplen los siguientes propósitos:

- Dejar constancia del trabajo realizado.
- Facilitar el trabajo y ayudar a que se aproveche al máximo el espacio de la cédula, pues evitan describir detalladamente las evidencias efectuadas para la revisión de varias partidas.

- Agilizar la supervisión; ya que permiten comprender de inmediato el trabajo realizado.

Por sus características, las marcas pueden ser de dos tipos:

Estándar: Se utilizan para hacer referencia a técnicas o procedimientos que se aplican constantemente en las auditorías y son interpretadas de la misma manera por todos los auditoría que la emplean.

Específicas: Estas no son de uso común, en la medida en que se adopten deberán integrarse al índice de marcas correspondientes y señalarse con toda claridad al pie o calce de los papeles de trabajo. **Apéndice 7:** Modelo de marcas de auditoría de nivel estándar.

6.1.13 Fases del Departamento auditoría interna

A. Fase de preauditoría

Antes de comenzar el proceso, se realiza un análisis general de la empresa. De esta manera, el equipo de auditoría puede tener una mejor comprensión de cómo funcionan los procesos y cuáles son los objetivos de la empresa.

En este punto se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

B. Planeación de la auditoría

En esta fase de la auditoría interna se toman los datos recopilados en la etapa anterior y se crea el programa y el plan de auditoría, que debe ser acordado con la empresa.

- **Programa de auditoria**

Los programas de auditoría definen la planificación de las auditorías a realizar en un horizonte a largo plazo, pueden incluir auditorias, que tratan de una o más normas de sistemas de gestión u otros requisitos, pueden ser combinadas o independientes y desde el punto de vista de tipología pueden incluir auditorías internas (primera parte), de clientes, a proveedores o partes interesadas (segunda parte) y a entidades certificadoras o regulatorias (tercera parte). (**Apéndice 8**)

- **Plan de auditoria**

Es un documento que el líder del equipo auditor designado, diseña y distribuye, días previos a la realización de cada auditoria. El plan de auditoria, define específicamente los detalles de la auditoria, incluyendo el conjunto actividades que se programa en la agenda para llevar a cabo cada auditoría de primera, segunda o tercera parte, precisando datos mínimos como proceso, actividad, requisito auditado, fecha, hora, responsable auditado, y equipo auditor asignado. **Apéndice 9: Plan de auditoria**

C. Asignación del equipo auditor

El auditor líder debe definir quiénes son los funcionarios que se ocuparán de realizar cada una de las actividades de la auditoría. Para que el proceso sea lo más objetivo posible, los miembros del equipo deben estar libres de conflicto de intereses y no deben estar involucrados en las actividades que están auditando.

D. Ejecución de la auditoría

Esta fase de la auditoría interna comienza con una reunión de apertura, en la que se presentan los miembros del equipo y se revisa el plan. Asimismo, se plantean las metodologías y los procedimientos que se van a utilizar, se definen los recursos que se necesitan y se revisan los procedimientos de seguridad y emergencia.

Posteriormente se analiza la información recolectada por el equipo auditor y se evalúa si los criterios del plan de auditoría se están cumpliendo cabalmente.

Después de que se recopila toda la evidencia, los auditores se reúnen con la gerencia y con los responsables de las funciones o procesos auditadas. En esta reunión se presentan los resultados, se resuelven los desacuerdos y se plantean las conclusiones.

E. Preparación del informe

El objetivo final de la auditoría interna es divulgar los resultados obtenidos. En esta fase de la auditoría se elabora el informe de auditoría, que debe contener las informaciones que fueron predeterminadas en el plan inicial de auditoría, como la información del cliente, los objetivos y el alcance, los criterios acordados, los tiempos de auditoría, la identificación del equipo auditor, el resumen del proceso, las conclusiones, la declaración de confidencialidad y la lista de distribución del informe.

El informe de Auditoría hará referencia a los resultados de la Auditoría realizada, ejecutándose en el ciclo siguiente:

- **Informe borrador**

Contendrá únicamente: *Condición y criterio*.

Será presentado al gerente o jefe de la unidad auditada, otorgándole un plazo de tres a cinco días hábiles de acuerdo a la condición significativa encontrada para responder y presentar las pruebas de descargo relacionadas con el hallazgo.

- **Informe preliminar**

Al recibir los comentarios y las pruebas de descargo, por parte del gerente o jefe de la unidad responsable, serán incorporados en el informe preliminar, el cual contendrá: *Título, condición, criterio, causa, efecto, recomendación en lo aplicable, comentario del auditado, comentario de auditoría interna en lo aplicable, relacionada con la respuesta del auditado si fuera necesario*.

En esta etapa el departamento de auditoría interna, verificará las pruebas presentadas, las que pueden ser modificadas en el informe preliminar; si han sido superadas, se eliminarán del informe y se convocará a la lectura de documento con los involucrados en los hallazgos, finalizando con el levantamiento del acta de lectura, siendo firmadas por los funcionarios convocados a la lectura.

- **Informe final**

El auditor interno, elaborará el informe final, el documento será dirigido a la junta general, entregándoles una copia a los involucrados en el informe.

F. Distribución del informe

Cuando ya esté preparado y aprobado el informe final, una copia de este debe ser enviada al responsable de la sección correspondiente. El informe y los documentos se entregan al encargado de calidad de la empresa y a la junta directiva para que posteriormente sea archivado.

G. Seguimiento de las acciones

Cuando no haya conformidad con el informe final, se plantean y se registran las acciones correctivas. Estas deben ser notificadas al encargado de calidad para que haga el trámite correspondiente y las resuelva en el tiempo estipulado.

6.1.14 Capacitación y Adiestramiento del departamento de la auditoría interna

A. Capacitación

Una vez definida la responsabilidad, se debe capacitar a la persona o equipo designado, no sólo en lo que respecta al manejo de los medios de investigación que se emplearán para recopilar la información, sino en todo el proceso para preparar la aplicación e instrumentación de la auditoría.

También conviene llevar a cabo una campaña de sensibilización en todos los niveles de la empresa para promover un clima de confianza y colaboración.

B. Perfil del auditor

Tabla 13

Perfil del Auditor

Características deseables	Criterios de calificación	Características no deseables
Amable	Educación	Agresivo
Analítico	Capacitación	Autoritario
Buen comunicador	Experiencia	Deshonesto
Buen receptor	Atributos personales	Fácil de influenciar
Carácter firme	Habilidades administrativas	Indeciso
Diplomático	Capacidad de comunicación	Inmaduro
Honesto	Re – Calificación	No sabe planear
Inquisitivo (Curioso)		Poco comunicativo
Integro		Poco profesional
Interesado		Poco razonable
Justo		Polémico
Objetivo		Terco
Paciente		
Perseverante		
Profesional		
Razonable		
Sabe Planear		
Siempre Cortes		

C. Habilidades a desarrollar

Tabla 14

Habilidades a Desarrollar por el Auditor

Comunicación oral	Comunicación escrita	Lenguaje corporal
Palabras	Uso correcto del lenguaje	Movimiento ocular
Tono de Voz	Buena construcción gramatical	Expresión facial
Modulación		Postura
Pausas		Movimientos
Velocidad		Respiración
Volumen		

D. El auditor interno debe ser capaz de comunicarse con cualquier persona sin importar:

- Jerarquía dentro de la organización
- Nivel de educación
- Edad- Género.

E. Actitud

La labor de investigación tiene que llevarse a cabo sin prejuicios u opiniones preconcebidas por parte del auditor.

Es recomendable que los auditores adopten una conducta amable y discreta, a fin de procurarse una imagen positiva: lo que facilitaría su tarea y estimularía la participación activa del personal de la organización.

Con el propósito de evitar crear falsas expectativas, es de vital importancia que el equipo de auditores se abstenga de externar comentarios que no tengan un sustento, o de hacer promesas que no pueda cumplir, apegándose en todo momento a las directrices de la auditoría en forma objetiva.

Atendiendo a estas necesidades es recomendable apreciar los siguientes niveles de formación:

- **Académica:** Estudios a nivel técnico, licenciatura o postgrado en administración, informática, comunicación, ciencias políticas, administración pública, relaciones industriales, ingeniería industrial, psicología, pedagogía,

ingeniería en sistemas, contabilidad, derecho, relaciones internacionales y diseño gráfico.

- **Otras especialidades:** Como actuaría, matemáticas, ingeniería y arquitectura, pueden contemplarse siempre y cuando hayan recibido una capacitación que les permita intervenir en el estudio.
- **Complementaria:** Instrucción en la materia, obtenida a lo largo de la vida profesional por medio de diplomados, seminarios, foros y cursos, entre otros.
- **Empírica:** Conocimiento resultante de la implementación de auditorías en diferentes instituciones sin contar con un grado académico.
- **Adicionalmente:** Deberá saber operar equipos de cómputo y de oficina, y dominar él o los idiomas que sean parte de la dinámica de trabajo de la organización bajo examen. También tendrán que tener en cuenta y comprender el comportamiento organizacional cifrado en su cultura.
- **Una actualización:** Continua de los conocimientos permitirá al auditor adquirir la madurez de juicio necesaria para el ejercicio de su función en forma prudente y justa.

En forma complementaria a la formación profesional, teórica y/o práctica, el equipo auditor demanda de otro tipo de cualidades que son determinantes en su trabajo, referidas a recursos personales producto de su desenvolvimiento y dones intrínsecos a su carácter.

F. Para los equipos de trabajo

Uno de los elementos fundamentales que se tiene que considerar en las características del equipo, es el relativo a su experiencia personal de sus integrantes, ya que de ello depende en gran medida el cuidado y diligencia profesionales que se emplean para determinar la profundidad de las observaciones.

El equipo auditor debe realizar su trabajo utilizando toda su capacidad, inteligencia y criterio para determinar el alcance, estrategia y técnicas que habrá de aplicar en una auditoria, así como evaluar los resultados y presentar los informes correspondientes.

Para este efecto, debe de poner especial cuidado en:

- Preservar la independencia mental
- Realizar su trabajo sobre la base de conocimiento y capacidad profesional adquiridas

G. Cumplir con las Normas o Criterios que se le señalen

Capacitarse en forma continua, también es necesario que se mantenga libre de impedimentos que resten credibilidad a sus juicios, porque debe preservar su autonomía e imparcialidad al participar en una auditoria.

Es conveniente señalar, que los impedimentos a los que normalmente se puede enfrentar son: personales y externos.

Personales: Corresponden a circunstancias que recaen específicamente en el auditor y que por su naturaleza pueden afectar su desempeño, destacando las siguientes:

- Vínculos personales, profesionales, financieros u oficiales con la organización que se va a auditar.
- Interés económico personal en la auditoría.
- Corresponsabilidad en condiciones de funcionamiento incorrectas.
- Relación con instituciones que interactúan con la organización.
- Ventajas previas obtenidas en forma ilícita o antiética.

Externos: están relacionados con factores que limitan al auditor a llevar a cabo su función de manera puntual y objetiva como son:

- Injerencia externa en la selección o aplicación de técnicas o metodología para la ejecución de la auditoría.
- Interferencia con los órganos internos de control.
- Recursos limitados para desvirtuar el alcance de la auditoría.
- Presión injustificada para propiciar errores inducidos.
- En estos casos, tiene el deber de informar a la organización para que se tomen las providencias necesarias.

Finalmente, el equipo auditor no debe olvidar que la fortaleza de su función está sujeta a la medida en que afronte su compromiso con respeto y en apego a normas profesionales tales como:

- **Objetividad.** - Mantener una visión independiente de los hechos, evitando formular juicios o caer en omisiones, que alteren de alguna manera los resultados que obtenga.
- **Responsabilidad.** - Observar una conducta profesional, cumpliendo con sus encargos oportuna y eficientemente.
- **Integridad.** - Preservar sus valores por encima de las presiones.
- **Confidencialidad.** - Conservar en secreto la información y no utilizarla en beneficio propio o de intereses ajenos.
- **Compromiso.** - Tener presente sus obligaciones para consigo mismo y la organización para la que presta sus servicios.
- **Equilibrio.** - No perder la dimensión de la realidad y el significado de los hechos.
- **Honestidad.** - Aceptar su condición y tratar de dar su mejor esfuerzo con sus propios recursos, evitando aceptar compromisos o tratos de cualquier tipo.
- **Institucionalidad.** - No olvidar que su ética profesional lo obliga a respetar y obedecer a la organización a la que pertenece.
- **Criterio.** - Emplear su capacidad de discernimiento en forma equilibrada.
- **Iniciativa.** - Asumir una actitud y capacidad de respuesta ágil y efectiva.
- **Imparcialidad.** - No involucrarse en forma personal en los hechos, conservando su objetividad al margen de preferencias personales.

- **Creatividad.** - Ser propositivo e innovador en el desarrollo de su trabajo.

6.1.15 Procedimientos de auditoría

Los procedimientos de auditoría, son el conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas a los componentes de los Estados Financieros sujetos a examen, mediante los cuales el auditor interno obtendrá las bases para fundamentar sus hallazgos y hacer las recomendaciones necesarias para superar dichos hallazgos.

Los procedimientos a ejecutarse por el personal de Auditoría Interna, deberán desarrollarse en dos categorías denominadas de cumplimiento y sustantivas y se realizarán de la siguiente manera:

- a. Verificará dentro de su examen el cumplimiento legal de las normativas y leyes aplicables, según la competencia del área auditada.
- b. Elaborará procedimientos analíticos, pruebas de detalle o una combinación de ambos, cuando considere que el nivel de riesgo de control establecido es alto.
- c. Desarrollo del trabajo:
 - ✓ De acuerdo al plan de trabajo, se ejecutarán los exámenes a los componentes de los Estados Financieros, utilizando las técnicas de auditoría y los programas elaborados para cada área.
 - ✓ Posteriormente y en cumplimiento al cronograma establecido para cada examen a realizarse, se elaborará las cédulas de hallazgos, los

que serán revisados y discutidos con el auditado, en el informe borrador y en su caso se registrarán los puntos en que no exista acuerdo con lo enunciado en el informe.

- ✓ Al presentar las pruebas el auditado, serán incorporadas en los documentos preliminares, si los hallazgos fueran superados y no fueran relevantes, pudiéndose enmendar a corto plazo, se comunicará por medio en memorándum interno o carta a la junta general de la entidad.
- ✓ Si la condición fuera un hallazgo no superable ni a corto plazo o si las recomendaciones emitidas anteriormente no fueron cumplidas, se elaborará un informe preliminar, convocando a los involucrados a la lectura de documento, levantando acta con las firmas de los asistentes.
- ✓ El informe final, incluirá los atributos que se mencionan en las normas de auditoría.
- ✓ La comunicación del documento final será remitida a la junta general con copia a los involucrados en el informe.
- ✓ Una copia será archivada en departamento de Auditoría Interna.

6.1.16 Actualización del manual

El manual estará sujeto a cambios y modificaciones para efectos de adecuarlo a las oportunidades de mejora de la entidad.

6.2 Costos de implementación de la propuesta

Los recursos financieros para poner en marcha al departamento de la auditoría interna, en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, está compuesta por los recursos humanos y los recursos materiales.

6.2.1 Recursos Humanos

El departamento de auditoría interna tiene la responsabilidad de evaluar las actividades que se llevan a cabo en la empresa Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, segregando funciones a los integrantes del mismo, (un auditor jefe, un auditor supervisor y un auditor auxiliar). Los cuales deben ser personas que cumplan con ciertos requisitos para el óptimo funcionamiento de la empresa. Por lo que cada puesto tendrá un perfil preciso para cubrir dichas necesidades.

El siguiente cuadro indica el costo mensual aproximado del equipo de trabajo del departamento de auditoría interna.

Tabla 15

Costo Mensuales de Recursos Humanos (Expresados en soles)

Cant.	Cargo / Auditor	Sueldo mensual	EsSalud	CTS	Gratificación	Vacaciones	Costo Total
01	Jefe	3,000	270	292	500	250	4,312
01	Supervisor	2,000	180	194	333	167	2,874
01	Auxiliar	1,400	126	136	233	117	2,012
	Total	6,400	576	622	1,067	533	9,198

6.2.2. Recursos Materiales

Los recursos materiales para la creación del departamento de auditoría interna estarán constituidos, por bienes muebles, equipos y suministro de oficina, y los materiales que se utilizarán en la remodelación del departamento asignado, en el caso que fuera necesario hacerlo.

Los activos a adquirir para la implementación del departamento de auditoría interna son los siguientes:

- **Bienes muebles:** Escritorios, sillas, archiveros, estantes.
- **Equipos diversos:** Computadoras, impresoras multifuncional, teléfono, celulares, basureros, pizarra acrílica.
- **Suministros de oficina:** Papel, plumones, engrapadores, grapas, lapiceros, lápices, borradores, calculadora, post it.

En los siguientes cuadros indica el costo de materiales aproximado a comprar para la puesta en marcha la implementación del departamento de auditoría interna.

Tabla 16

Costo de Bienes Muebles para cada Requerimiento (Expresados en soles)

Cantidad	Items	Precio unitario	Costo Total
03	Escritorios	400.00	1,200.00
03	Estantes	350.00	1,050.00
05	Sillas	300.00	1,500.00
01	Archivador	300.00	300.00
Total			4,050.00

Nota. Página web tienda Promart / <https://www.promart.pe/>

Tabla 17*Costo de Equipos Diversos para cada Requerimiento (Expresados en soles)*

Cantidad	Items	Precio Unitario	Costo Total
03	Computadoras	2,500.00	7,500.00
01	Impresora multifuncional	1,500.00	1,500.00
02	Teléfonos	100.00	200.00
01	Celular	500.00	500.00
03	Basurero	25.00	75.00
01	Pizarra Acrílica	150.00	150.00
Total			9,925.00

Nota. Página web tienda Promart / <https://www.promart.pe/>

Tabla 18*Costo de Suministros de Oficina para cada Requerimiento (Expresados en soles)*

Cantidad	Items	Precio Unitario	Costo Total
02	Papel x paquete de 500 hojas	14.00	27.00
06	Plumones	3.00	18.00
03	Engrapadores Rapidd	50.00	150.00
03	Grapas	4.00	12.00
06	Lapiceros / Lápices	6.00	24.00
03	Calculadoras	35.00	105.00
03	Post it	7.00	21.00
Total			357.00

Nota. Página web tienda Promart / <https://www.promart.pe/>

Con el propósito de lograr un adecuado funcionamiento del departamento de auditoría interna a implementarse en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, es necesario que dicho departamento cuente con todos los recursos necesarios: materiales, tecnológicos y humanos. Se pone en conocimiento que el

monto de la inversión por primera vez asciende a S/. 23,530.00. Los costos de remuneración serán de periodicidad mensual, los muebles y equipos se repondrán en función al uso, los suministros de oficina Se repondrán de manera mensual.

Tabla 19

Presupuesto total de Propuesta en la Implementación del Departamento de Auditoría Interna

Detalle	Divisa	Costo total
Planilla Remuneraciones	Soles	9,198.00
Bienes muebles	Soles	4,050.00
Equipos diversos	Soles	9,925.00
Suministros de oficina	Soles	357.00
Total		23,530.00

6.3 Beneficios que aporta la propuesta

Veamos a continuación, de manera detallada, los principales beneficios que se obtendrían al implementar el departamento de auditoría interna en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC.

- ✓ Identifica los fallos existentes en los diferentes procesos de gestión de la organización.
- ✓ Logra una mejora de la comunicación interna, pues a través de las reuniones informativas para transmitir los hallazgos de las auditorías internas, fomenta que el personal esté informado tanto de sus actividades como de las del resto.
- ✓ Detecta cuestiones que pueden llegar a ser graves, dando incluso lugar a sanciones en caso de incurrir en incumplimiento.
- ✓ Desarrollo de políticas y procedimientos.

- ✓ Disminución de los costes, aumento de los beneficios, mejora de la recuperación de los costes.
- ✓ Mayor cumplimiento de la normativa.
- ✓ Plantea las acciones correctivas y preventivas a aplicar a fin de poner solución a las no conformidades detectadas.
- ✓ Promueve la mejora continua de los procesos de la organización, pues mediante las acciones correctivas y eliminación de problemas en conjunto con las acciones preventivas, es posible obtener importantes beneficios en el proceso en cuestión.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que existe relación entre la auditoría interna y los errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019, con un índice de correlación de $Rho=0.851^{**}$, lo que indica que existe una relación positiva, directa y altamente significativa, es decir que, a mayor desconocimiento de auditoría interna, mayores son los errores y o fraudes.
2. Se concluye que en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019, el 40% de los trabajadores presentan un nivel medio - bajo en cuanto al conocimiento del servicio de aseguramiento y el 43% presentan un nivel bajo sobre el conocimiento del servicio de consultoría.
3. Se concluye que el nivel de percepción de los trabajadores con respecto a los errores y/o fraudes en las operaciones de la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019, es medio - alto en un 40% y un 27% respectivamente.
4. Se concluye que el 60% de los trabajadores considera que la auditoría interna es una alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019.
5. Al diseñar la propuesta de la implementación del departamento de auditoría interna para la prevención de errores y/o fraudes en la empresa hotelera Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC, periodo 2019, se concluye que dicho departamento es de vital importancia: promueve la mejora continua de los procesos, previene, detecta y corrige los riesgos en cuanto a errores y/o fraudes que puedan materializarse en las diversas operaciones de la empresa.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al gobierno corporativo de la empresa hotelera **Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC**:

1. Que existe una relación entre la auditoría interna con los errores y/o fraudes, por lo tanto, la implementación del departamento de auditoría interna tiene la función de validar y monitorear al control interno para mitigar la ocurrencia de errores y/o fraudes.
2. Incluir en su planificación capacitaciones continuas y que el reclutamiento de personal sea idóneo para cada puesto de trabajo, fortaleciendo el conocimiento sobre el servicio de aseguramiento y el servicio de consultoría en los trabajadores; con el fin de asegurar los objetivos y metas establecidos por la empresa.
3. Apoyarse de la auditoría interna para fortalecer el control interno en todos los procesos de las operaciones de la empresa, para minimizar al máximo los errores y/o fraudes, generando una presentación financiera optima, confiable, objetiva, oportuna, clara y transparente para los usuarios de los estados financieros.
4. Considerar a la auditoría interna como una alternativa significativa y apropiada para la prevención, detección y a la remediación de errores y fraudes en las diferentes operaciones y/o transacciones que se puedan suscitar en la empresa en marcha.
5. Implementar el departamento de auditoría interna, ya que la labor de está es: salvaguardar los activos, vigilar y evaluar el control interno y garantizar que se cumpla la seguridad operativa, para que se lleven a la práctica sin excepción alguna.

REFERENCIAS

LIBROS

- Alvin, Randal y Mark (2007). *Auditoria: un enfoque integral*. México. Pearson Education.
- Bernal, CA (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá C.D., Colombia: Pearson Educación
- Bertalanffy (1989). *Teoría general de los sistemas*. New York, EE. UU. George Braziller.
- Carrasco (2005). *Metodología de la investigación científica*. Jesús María, Lima. San Marcos.
- Cerna, CC (2018). *Investigación científica: Métodos y técnicas*. © Corpus Cerna Cabrera – Cajamarca.
- Franklin (2007). *Auditoria Administrativa: Gestión estratégica del cambio*. México. Pearson Educación.
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. Delegación Álvaro Obregón, Mexico. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hernández, RS (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico McGRAW-HILL: Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Santillana, J.R. (2013). *Auditoría interna*. Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Vila, Escuder y Romero (2000). *Auditoria internas de Calidad*. España. Rustica Hilo S.L.

ARTÍCULOS

- De La Torre, A. (2018). *Gestión del riesgo organizacional de fraude y el rol de Auditoría Interna*. Facultad de Ciencias Administrativas. Universidad Central del Ecuador. Contabilidad y Negocios (13) 25, 2018, pp. 57-69 / ISSN 1992-1896. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/contabilidadyNegocios/article/view/20166/20>

Escobar (2016). *Historia de la contabilidad*. Contadora Pública, Magíster en Educación.

Candidata a Doctora en Estudios Sociales. Docente-Investigadora Facultad de Contaduría Pública - Universidad Externado de Colombia.

Granada (noviembre, 2008). *Manual de Auditoría de Prevención de Riesgos Laborales*.

Franco (2020). *Las teorías del control y evaluación organizacional independiente*. Criterio libre. Bogotá, Colombia.

Instituto internacional de auditores (2016). *Perspectivas y percepciones globales: auditoría interna y auditoría externa*. Octava edición.

López & Sánchez (2011). *El Triángulo del Fraude y sus Efectos sobre la Integridad Laboral*. Universidad del Turabo, Gurabo, Puerto Rico

Machado de Almeyda & Maques de Almeida (2011). *Entorno a las teorías justificativas de la auditoría*. Auditoría.

Marulanda (2016). *Hallazgos de auditoría*. Acciones derivadas de la ley 1474 de 2011. Encuentro nacional de contralores 2016.

Orietta (2014). *Unidad de auditoría interna manual de organización funciones, políticas y procedimientos*. Auditoría Interna. Corporación Salvadoreña de Inversión.

Price Waterhouse Coopers (2019). *Cinco principios para la Gestión de Riesgo de Fraude*.

Gestión de riesgo de fraude.

[https://www.pwc.com/ve/es/publicaciones/assets/PublicacionesNew/Boletines/Gesti](https://www.pwc.com/ve/es/publicaciones/assets/PublicacionesNew/Boletines/Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgo%20de%20Fraude.pdf)

[%C3%B3n%20de%20Riesgo%20de%20Fraude.pdf](https://www.pwc.com/ve/es/publicaciones/assets/PublicacionesNew/Boletines/Gesti%C3%B3n%20de%20Riesgo%20de%20Fraude.pdf)

TESIS

Alpaca, A. (2020). *La auditoría interna como herramienta de soporte a la gestión financiera de las empresas hoteleras* (Tesis de Doctorado). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.

- Arcaya, J. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión de los servicios en las empresas hoteleras de la región puno*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Del Altiplano, Puno, Perú.
- Carbajal, A. (2017). *Papel de la auditoría interna y los factores precriminógenos en el reclutamiento y selección del personal en las empresas en México como herramienta en la detección de fraudes*. (Tesis de maestría) universidad nacional autónoma de México. Ciudad de México. México.
- Cruz (2016). *Auditoría como modelo de gestión de recursos humanos de una empresa hotelera*. (Tesis de maestría) universidad de Guayaquil. Ciudad de Guayaquil. Ecuador.
- Flores (2017). *La influencia de la auditoría interna en la gestión de la contratación pública de la Municipalidad Distrital de Los Baños del Inca: 2012-2014*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Portal (2018). *El informe de auditoría bajo la Norma Internacional de Auditoria 701 y su contribución a una mejor gestión de las entidades auditadas privadas de la ciudad de Cajamarca*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú.
- Rey, T. (2019). *La auditoría interna en un entorno tecnológico digital y la reducción de fraudes en las asociaciones religiosas de Lima Metropolitana*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima, Perú.

LINK GRAFÍA

Auditool (2018). *Requisitos imprescindibles para crear un nuevo departamento de auditoría interna.* [https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/5954-10-requisitos-](https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/5954-10-requisitos-imprescindibles-para-crear-un-nuevo-departamento-de-auditoria-interna)

[imprescindibles-para-crear-un-nuevo-departamento-de-auditoria-interna](https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/5954-10-requisitos-imprescindibles-para-crear-un-nuevo-departamento-de-auditoria-interna)

Auditool (2015). *NIA 240, Responsabilidad del auditor en relación con el fraude en una*

auditoría de estados financieros. [https://www.auditool.org/blog/auditoria-](https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/1828-nia-240-responsabilidad-del-auditor-en-relacion-con-el-fraude-en-una-auditoria-de-estados-financieros)

[externa/1828-nia-240-responsabilidad-del-auditor-en-relacion-con-el-fraude-en-](https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/1828-nia-240-responsabilidad-del-auditor-en-relacion-con-el-fraude-en-una-auditoria-de-estados-financieros)

[una-auditoria-de-estados-financieros](https://www.auditool.org/blog/auditoria-externa/1828-nia-240-responsabilidad-del-auditor-en-relacion-con-el-fraude-en-una-auditoria-de-estados-financieros)

García (enero, 2018). *Core business.* Economía simple.net.

<https://www.economiasimple.net/glosario/core-business>

International Auditing and Assurance Standards Board, IAASB (2017). *Suplemento al*

manual de pronunciamientos internacionales de control de calidad, auditoría,

revisión, otros encargos de aseguramiento, y servicios relacionados. Edición 2016-

2017. Volumen III.

Norma internacional de auditoría (NIA 240, 2009). *Responsabilidades del auditor en la*

auditoría de estados financieros con respecto al fraude. Auditoría.

<http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/15->

[%20A012%202013%20IAASB%20Handbook%20ISA%20240%20ES_wm.pdf](http://www.aplicaciones-mcit.gov.co/adjuntos/niif/15-%20A012%202013%20IAASB%20Handbook%20ISA%20240%20ES_wm.pdf)

Norma internacional de auditoría (NIA 320, 2013). *Importancia relativa o materialidad en*

la planificación y ejecución de la auditoría. Auditoría.

https://www.auditorsensors.com/uploads/20160405/NIA_ES_320.pdf

Norma internacional de auditoría (NIA 500, 2004). *Evidencia de auditoría.* Auditoría.

<https://www.audidores.org.bo/static/ftp/files/pdf/nias/nias16.pdf>

Norma Internacional de Contabilidad (NIC 8, 1993). *Políticas Contables, Cambios en las Estimaciones Contables y Errores*. Contabilidad. https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/8_NIC.pdf

Marciano Antomino Mendoza Vásquez (2007). *Proceso contencioso administrativo contra SUNAT*. <https://canaln.pe/actualidad/jefe-sunat-reconoce-error-cobro-multa-s89-mil-contribuyente-n242457>

MaxSlim SRL (2017). *Denuncia por fraude por parte de la contadora de la empresa*. <https://www.facebook.com/watch/?v=472072270311397>.

Deloitte (2018). *El Imperativo de la innovación forjando el camino para un mayor impacto de la Auditoría Interna*. España. <https://www2.deloitte.com>.

Nahun, F. (2019). *Auditool. Servicios de consultoría interna*. Santo Domingo, República Dominicana. <https://www.auditool.org>.

TRANSEOP (2021). *Típicos errores contables en la empresa y cómo evitarlos*. Contabilidad. <https://www.transeop.com/blog/tipicos-errores-contables-y-como-evitarlos/446/>

InfoLaney – Business Managment Solutios (2019). *Errores de contabilidad*. Contabilidad. Peru. <https://www.bloglaney.com/blog/2019/10/03/que-son-los-errores-contables/>

TecnoHotel (2019). *Los 10 errores más comunes que debe evitar todo hotel*. Hotelería. <https://tecnohotelnews.com/2019/07/16/errores-comunes-gestion-hotel/>

Entorno Turístico (2019). *Errores más comunes en recepción de hotel*. Hotelería. <https://www.entornoturistico.com/11-errores-mas-comunes-en-recepcion-de-hotel/>

Instituto de auditores interno del Perú (2020). *Por qué una organización debe tener auditoría interna*. <https://iaiperu.org/preguntas-frecuentes/iporque-una-organizacion-debe-tener-auditoria-interna/>

- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021), *Estadísticas de Criminalidad, Seguridad Ciudadana y Violencia, abril-junio 2021*.
https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/estadisticas_de_criminalidad_seguridad_ciudadana_abr-jun2021.pdf
- Pirani (2020). *Etapas y fases de la auditoría interna*.
<https://www.piranirisk.com/es/blog/etapas-y-fases-de-la-auditoria-interna>.
- Price Waterhouse Coopers (2020). *Encuesta global de crimen económico y fraude 2020*.
<https://desafios.pwc.pe/empresas-peruanas-afirman-haber-sido-victima-de-fraude/>
- Nueva-ISO-9001-2015 (2020). *Diferencias entre un Programa y un Plan de auditoría*.
<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/06/diferencias-entre-un-programa-y-un-plan-de-auditoria/>
- Normas internacionales para el ejercicio profesional de la auditoría interna (2012).
<https://na.theiia.org/translations/PublicDocuments/IPPF%20Standards%20Markup%20Changes%202013-01%20vs%202011-01%20Spanish.pdf>

APÉNDICES

APÉNDICE 1: Cuestionario Auditoría Interna

CUESTIONARIO 01

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información para el estudio académico - investigativo relacionado con la auditoría interna para la prevención de errores y/o fraudes en la empresa hotelera INMOBILIARIA Y SERVICIOS MASARIS SAC, periodo 2019. En tal sentido solicitamos tenga a bien contestar las preguntas de la manera más objetiva posible, marcando con un aspa (x), la opción que considere la más cercana a la realidad, en la empresa.

No	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	El responsable (Empresa) facilita la información de forma oportuna al Auditor interno para la realización de su trabajo.					
02	El auditor interno debe contar con un nivel de independencia en la empresa que le permita cumplir con sus responsabilidades de forma efectiva.					
03	El profesional ejerciente (Auditor) del encargo de la auditoría interna toma la forma correcta en cuanto a la materia objeto de análisis (área o proceso auditado).					
04	La auditoría interna con criterios adecuados, es la alternativa apropiada para la prevención de errores y/o fraudes					
05	El auditor interno, planifica y obtiene las evidencias suficientes y necesarias con una actitud de escepticismo y juicio profesional.					
06	Los informes de Auditoría Interna son: claros, objetivos e imparciales, garantizando que los resultados de la auditoría sean útiles y que la empresa pueda utilizarlos como guía para direccionar sus acciones y/o decisiones.					
07	En el servicio de consultoría, el auditor interno presenta métodos de innovación, en la búsqueda de soluciones a los problemas internos y externos que presenta la empresa.					

08	El auditor en un encargo de Auditoría Interna debe contar con una amplia experiencia, además con una percepción imparcial y neutral, emitiendo juicios profesionales objetivos y veraces.					
09	En un servicio de consultoría, el auditor interno actúa de acuerdo a las siguientes habilidades: independencia, integridad, objetividad, empatía y capacidad de comunicación.					
10	En un servicio de consultoría, el profesional ejerciente (Auditor) que tome el encargo de consultoría debe poseer todas las herramientas posibles y necesarias para lograr los objetivos deseados.					
11	El servicio de consultoría agrega valor a las empresas logrando un proceso eficaz y eficiente orientado a obtener sus resultados esperados.					
12	El servicio de consultoría asegura la mitigación de riesgos de una manera apropiada en las distintas operaciones o procesos de la empresa.					

APÉNDICE 2: Cuestionario Errores y/o Fraudes

CUESTIONARIO 2

El presente cuestionario tiene por finalidad obtener información para el estudio académico - investigativo relacionado con la auditoría interna para la prevención de errores y/o fraudes en la empresa hotelera INMOBILIARIA Y SERVICIOS MASARIS SAC, periodo 2019. En tal sentido solicitamos tenga a bien contestar las preguntas de la manera más objetiva posible, marcando con un aspa (x), la opción que considere la más cercana a la realidad, en la empresa.

No	Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	Es frecuente encontrar errores matemáticos en los registros de los diferentes procesos de las áreas de la empresa.					
02	Han ocurrido cambios en sus funciones durante los doce (12) últimos meses.					
03	Se pueden hacer sugerencias para mejorar los procedimientos sus funciones, a fin de reducir o minimizar posibles errores en el futuro.					
04	La empresa cuenta con un adecuado plan de entrenamiento y/o inducción al personal, que responda a sus objetivos y metas.					
05	Existe un adecuado control al reunir y procesar información de las diversas operaciones que son determinados por cálculos matemáticos que se realizan en su área de trabajo.					
06	La entidad tiene establecido los procedimientos que permitan informar oportunamente los flujos de efectivo, depósitos y registros de ingresos en efectivo, así como la salida de los mismos.					
07	Se lleva un adecuado registro de los activos fijos de la compañía, que permita su correcta clasificación, control, codificación y uso.					
08	A menudo se realizan interpretaciones incorrectas de los hechos que se deben registrar contablemente.					

09	Existe un adecuado control sobre las estimaciones y revelaciones de la información en las operaciones que se realizan a su área de trabajo.					
10	Se analiza y se concilia a todas las operaciones que se realiza en su área de trabajo según las políticas y procedimientos.					
11	La política de control interno que la empresa desarrolla en cada proceso de sus operaciones es eficiente y eficaz.					
12	Si se detecta un error cometido por un colega en el desenvolvimiento de sus funciones, se reporta de manera inmediata a su jefe y a su vez se apunta el registro de ocurrencias.					
13	Los procedimientos y/u operaciones que se realiza en las funciones designadas al personal, están sujeta a una aprobación final por un funcionario responsable.					
14	En los procesos de cada área de trabajo, existe la posibilidad de ocurrencia de simulaciones en las distintas operaciones.					
15	Su jefe inmediato conoce el detalle de los procesos y cuenta con suficiente poder sobre los recursos y las personas.					
16	La empresa posee una adecuada segregación de funciones del personal en las diferentes áreas.					
17	La empresa realiza arqueos de caja, a todos los fondos fijos, dos (02) veces al mes.					
18	La empresa tiene un adecuado control para salvaguardar los inventarios de existencias y activos fijos.					
19	La empresa posee políticas sobre montos para capitalizar erogaciones o gastos, y en su caso, reconocer directamente en resultados.					
20	La información que se refleja en los estados financieros de la empresa, es oportuna, veras y transparente.					

APÉNDICE 3: Validación del instrumento de investigación por expertos

FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Yo, **VÍCTOR HUGO DELGADO CÉSPEDES** con DNI N° 26718120 Con Grado Académico de Doctor en Sociología, docente de pre y posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, hago constar que he leído y revisado los dos (02) cuestionarios, el primero relacionado a **Auditoría Interna** y el otro a **Errores y/o Fraudes**, correspondiente al Informe de Tesis del Maestrante: **Quiñones Silva Tomas**

Los ítems de los cuestionarios están distribuidos según las dos (02) variables: El primer cuestionario dirigido a Auditoría Interna consta de doce (12) ítems y el segundo cuestionario dirigido a Errores y/o Fraudes consta de veinte (20) ítems.

El instrumento corresponde a la tesis titulada:

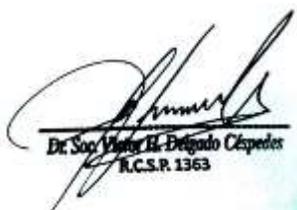
IMPLEMENTACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA PARA LA PREVENCIÓN DE ERRORES Y/O FRAUDES EN LA EMPRESA HOTELERA INMOBILIARIA Y SERVICIOS MASARIS SAC, PERIODO 2019.

Luego de la evaluación de cada ítem y realizada las correcciones respectivas, los resultados son los siguientes:

PRUEBA DE ENTRADA		
N° ítems revisados	N° de ítems válidos	% de ítems válidos
32	32	100 %

Cajamarca, 21 de abril del 2021

Apellidos y Nombres del evaluador: **DELGADO CÉSPEDES VÍCTOR HUGO**



.....

FIRMA DEL EVALUADOR

DNI: 26718120

FICHA DE EVALUACIÓN
(JUICIO DE EXPERTOS)

Apellidos y Nombres del Evaluador: DELGADO CÉSPEDES VÍCTOR HUGO

Grado académico: DOCTOR EN SOCIOLOGÍA

Título de la investigación:

IMPLEMENTACIÓN DE LA AUDITORÍA INTERNA PARA LA PREVENCIÓN DE ERRORES Y/O FRAUDES EN LA EMPRESA HOTELERA INMOBILIARIA Y SERVICIOS MASARIS SAC, PERIODO 2019.

Autor (a): Quiñones Silva Tomas

N° Ítem	CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
	Pertinencia con el problema, objetivos e hipótesis		Pertinencia con la variable y dimensiones		Pertinencia con la dimensión/indicador		Pertinencia con la redacción científica (propiedad y coherencia)	
	Apropiado	Inapropiado	Apropiado	Inapropiado	Apropiado	Inapropiado	Apropiado	Inapropiado
1	X		X		X		X	
2	X		X		X		X	
3	X		X		X		X	
4	X		X		X		X	
5	X		X		X		X	
6	X		X		X		X	
7	X		X		X		X	
8	X		X		X		X	
9	X		X		X		X	
10	X		X		X		X	
11	X		X		X		X	
12	X		X		X		X	
13	X		X		X		X	
14	X		X		X		X	
15	X		X		X		X	
16	X		X		X		X	
17	X		X		X		X	
18	X		X		X		X	
19	X		X		X		X	
20	X		X		X		X	
21	X		X		X		X	
22	X		X		X		X	
23	X		X		X		X	
24	X		X		X		X	
25	X		X		X		X	
26	X		X		X		X	
27	X		X		X		X	
28	X		X		X		X	

29	X		X		X		X	
30	X		X		X		X	
31	X		X		X		X	
32	X		X		X		X	

EVALUACIÓN. No válido, Mejorar ()

Válido, Aplicar (X)

Nota: La validez exige el cumplimiento del 100%

FECHA 21 -04- 2021



Dr. Soc. Víctor H. Delgado Céspedes
R.C.S.P. 1363

FIRMA

DNI: 26718120

**FORMATO DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTOS**

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombres del experto: Reyna López Díaz

1.2. Grado académico: Doctora

1.3. Cargo e institución donde labora: Docente

1.4. Título de la investigación: Implementación de la auditoría interna para la prevención de errores y/o fraudes en la empresa hotelera INMOBILIARIA Y SERVICIOS MASARIS SAC, periodo 2019.

1.5 Autor del instrumento: Tomas Quiñones Silva

1.6. Licenciatura/ maestría/ doctorado: Maestría

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS / CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41- 60%	Muy Bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos- Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL						85
TOTAL (PROMEDIO)						

VALORACIÓN CUALITATIVA: Apto para su aplicación (luego de brindar sugerencias)

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Positiva

Lugar y fecha: Cajamarca, 21 de abril de 2021



Bra. Reyna López Díaz
 Docente de la U.EPG – F.CECA

APÉNDICE 6: Modelo de índices de auditoría

Modelo Índice de Auditoría

Inmobiliaria y Servicios Masaris SAC
RUBRO: Efectivo y Equivalente de Efectivo

Índice	Nombre de la Cedula
A	Sumaria de Efectivo y Equivalente de Efectivo
A-1	Detalle de Caja: Mayor
A-1-1	Analítica: Arqueo de Caja
A-2	Detalle de Bancos: Mayor
A-2-1	Analítica: Conciliación Bancaria
A-2-2	Analítica: Confirmación Bancaria

APÉNDICE 7: Modelo de marcas de auditoría de nivel estándar

MARCAS DE AUDITORIA

N°	Símbolo	Significado
01	✓	Cifras cruzadas
02	○	Ajustes aplicados
03	⚡	Documentos especiales examinados de carácter legal
04	△	Ajustes propuestos
05	^	Se investigó y se aceptó comentarios
06	o	Confrontado con documentación comprobada
07	√√	Cifras cuadradas
08	S	Solicitud de confirmación enviada
09	SI	Solicitud de confirmación recibida inconforme
10	◎	Confrontado correcto
11	¥	Confrontado con libros
12	^	Sumas Verificadas
13	«	Pendiente de registro
14	∅	No reúne requisitos
15	○	Ajustes aplicados
16	○	Cifras que no deben tomarse en cuenta
17	⊗	Punto pendiente de aclarar
18	⊗	Punto pendiente, que fue verificado y resuelto
19	△	Comprobante que carece de requisitos fiscales
20	§	Cotejado con documentos
21	¶	Sumando verticalmente
22	X	Cifras rechazadas
23	Σ	Totalizado
24	μ	Corrección realizada

PÉNDICE 8: Programa de auditoria

LOGO	<h2 style="margin: 0;">PROGRAMA ANUAL DE AUDITORIA INTERNA</h2>	Versión <input style="width: 100%;" type="text"/> Aprobación <input style="width: 100%;" type="text"/> Código <input style="width: 100%;" type="text"/>			
Fecha de Elaboración: Periodo que Cubre: Responsable del Programa: Objetivo del Programa: Tipo de Auditoria: Alcances del programa: Recursos del programa de auditoria:					
CICLO DE AUDITORIA	AUDITADO		Auditor Líder	Auditor apoyo	Fecha
	Poceso o Tema	Dependencia			
Enero					
Febrero					
Marzo					
Abril					
Mayo					
Junio					
Julio					
Agosto					
Septiembre					
Octubre					
Noviembre					
Diciembre					
Responsable:		Elaborado:			

ANEXOS

ANEXO 1: Organigrama empresa antes de la implementación de la auditoría interna

