

ANÁLISIS PROFUNDO: AUDITORÍA DE GESTIÓN EN “H SPORT CAFÉ” IN – DEPTH ANALYSIS: MANAGEMENT AUDIT AT “H SPORT CAFÉ”

Recibido: 07/07/2024 – Aceptado: 16/08/2024

DOI: <https://doi.org/10.56124/corporatum-360.v7i14.001>

Hidalgo Cedeño María del Mar¹; Romero Zambrano Miguel Alberto²; Sáenz Cedeño Antonella Victoria³; Ureta Domínguez Jenny Estefanía⁴

^{1,2,3,4}Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí-ULEAM - Bahía de Caráquez-Ecuador

1 correo: maria.hidalgo@uleam.edu.ec; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8899-0461>

2 correo: miguel.romero@uleam.edu.ec; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6990-0416>

3 correo: e1316488806@live.uleam.edu.ec; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6180-4622>

4 correo: e1315808020@live.uleam.edu.ec; ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0380-9481>

RESUMEN

Esta investigación se enfoca en el análisis profundo de la auditoría de gestión en "H Sport Café", un establecimiento que tiene funciona como bar y restaurante, adoptando un enfoque científico, el estudio examina la crucial influencia de la auditoría de gestión en las decisiones estratégicas dentro de este entorno interdisciplinario. El objetivo principal es identificar áreas de mejora en la gestión de recursos, finanzas, personal y operaciones para optimizar el rendimiento y la sostenibilidad del negocio. El análisis comienza con una revisión de la estructura organizativa de la empresa, incluyendo la descripción de su misión, visión y valores. Luego, se estudia el estado actual de la planificación estratégica, la toma de decisiones y el control de la gestión, destacando las fortalezas y debilidades en estos aspectos, mediante la metodología mixta con un enfoque descriptivo. Mediante el estudio empírico se identifican fallos en la eficiencia de los procesos operativos, la gestión del personal y el control financiero, que están impactando negativamente en la rentabilidad. Los resultados también señalan la necesidad de mejorar la comunicación interna y establecer mecanismos más efectivos de monitoreo y evaluación del desempeño. Finalmente, el artículo sugiere un conjunto de recomendaciones para mejorar la gestión del establecimiento, que incluyen la implementación de un sistema de gestión de calidad, el fortalecimiento de la capacitación del personal, la optimización de los recursos tecnológicos y el establecimiento de un plan financiero más riguroso. El propósito de estas medidas es lograr una mayor competitividad en el mercado y un aumento en la satisfacción de los clientes. Este análisis ofrece una visión integral de cómo una auditoría de gestión puede servir como herramienta clave para mejorar la eficiencia y efectividad de un negocio en el sector de la restauración.

Palabras clave: Auditoría, Objetivos, Procesos, Internos, Empresarial.

ABSTRACT

This research focuses on the in-depth analysis of management auditing in “H Sport Café”, an establishment that operates as a bar and restaurant, adopting a scientific approach, the study examines the crucial influence of management auditing on strategic decisions within this interdisciplinary environment. The main objective is to identify areas for improvement in the management of resources, finance, personnel and operations to optimize the performance and sustainability of the business. The analysis begins with a review of the company's organizational structure, including a description of its mission, vision and values. Then, the current state of strategic planning, decision making and management control is studied, highlighting the strengths and weaknesses in these aspects, using the mixed methodology with a descriptive approach. The empirical study identifies failures in the efficiency of operational processes, personnel management and financial control, which are negatively impacting profitability. The results also point to the need to improve internal communication and establish more effective performance monitoring and evaluation mechanisms. Finally, the article suggests a set of recommendations to improve the facility's management, including the implementation of a quality management system, the strengthening of staff training, the optimization of resources, and the improvement.

Keywords: Audit, Objectives, Processes, Internal, Business.

1. Introducción

La presente investigación sobre el análisis profundo: auditoría de gestión en “H Sport Café”, un establecimiento que funciona como bar y restaurante. El enfoque científico del artículo se propone examinar de manera rigurosa como la auditoría de gestión que se ha convertido en un instrumento esencial para la toma de decisiones estratégicas en el entorno del local. La naturaleza multifacética de “H Sport Café” no solo requiere de una gestión eficiente, sino también una adaptabilidad constante para satisfacer las demandas de los consumidores. La auditoría de gestión, como herramienta crítica, emerge en este estudio como el medio por el cual se puede evaluar sistemáticamente la eficiencia de los procesos internos, identificar áreas de mejora y, en última instancia, garantizar la alineación de la gestión con los objetivos organizativos, que puede tener el local. Así mismo se adoptará un enfoque estructurado y basado en datos para la exploración de la percepción de los clientes en relación con la determinación de si realizan auditoría de gestión en “H Sport Café”. Además, se examinará cómo esta práctica puede llegar o ha influido en la eficiencia operativa y la calidad de los productos y servicios ofrecidos. A través de la aplicación de métodos científicos, este estudio propone contribuir al entendimiento más profundo de cómo la auditoría de gestión puede ser utilizada como una herramienta estratégica en un entorno empresarial que funciona como bar las bebidas y como restaurante la excelencia culinaria.

Según Coveña (2022) manifiesta que, la importancia crucial de auditoría de gestión radica en su compromiso fundamental de optimizar el desarrollo de las actividades llevadas a cabo en una entidad. A esta modalidad de auditoría se le asocian cualidades tales como ser continua, sistemática y confiable.

Como Camacho (2022) menciona que, la auditoría de gestión se emplea como una herramienta esencial en las organizaciones, con el propósito de diagnosticar, supervisar, verificar y ofrecer recomendaciones para todos los procesos llevados a

cabo por empresas u organizaciones, con el objetivo de alcanzar y cumplir sus metas estratégicas. Un aspecto fundamental de esta práctica radica en establecer un control exhaustivo de todos los recursos disponibles, asegurándose de que se utilicen de manera eficiente en los procesos organizativos. Este control resulta crucial para prevenir desperdicios y desviaciones que puedan afectar la rentabilidad de las organizaciones.

Para Barros y Martin (2022) afirman que, la auditoria de gestión se presenta como un servicio de confirmación que implica la emisión de un informe detallado sobre la fiabilidad de la información proporcionada por la dirección de la empresa. Se enfoca específicamente en el ámbito de recursos humanos, abordando aspectos como el control interno, los procedimientos operativos, la evaluación de las normas de conducta corporativa, el clima organizacional y otras posibles deficiencias que puedan identificarse durante el proceso de revisión.

En cuanto con Pincay y Guerrero (2023) indican que, la auditoría de gestión se enfoca directamente en evaluar los niveles de eficiencia, eficacia y economía de una organización con el fin de identificar posibles deficiencias o desviaciones que puedan interferir con el desarrollo normal de las operaciones. En el constante progreso de una empresa, es esencial realizar mejoras en todos los procesos contables, como inventarios, almacenes y mercancías. Errores en la información cruzada o conteos incorrectos pueden generar desequilibrios evidentes, especialmente en áreas comunicativas dentro de la administración.

En conjunto, estas perspectivas enfatizan la auditoría de gestión como una herramienta integral para garantizar el funcionamiento eficiente de las organizaciones, abordando áreas clave como recursos humanos, control interno y eficiencia operativa. La convergencia de estos puntos de vista resalta la importancia continua y multifacética de la auditoría de gestión en el ámbito empresarial.

2. Marco Teórico

2.1 Auditoría de gestión

La auditoría de gestión, también conocida como auditoría administrativa o auditoría operativa, es un proceso sistemático y objetivo que tiene como objetivo evaluar la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones de una organización.

La auditoría de gestión, al definirse, facilita la presentación de sugerencias valiosas y orientadas para perfeccionar las prácticas administrativas de la empresa. Su objetivo principal es evaluar el nivel de eficiencia, eficacia y economía en las operaciones organizativas (Sauñe, 2020).

Se destaca su capacidad para ser una herramienta estratégica y proactiva que contribuye significativamente al desarrollo y optimización de las operaciones de una empresa.

Una auditoría de gestión se trata de un examen organizado con la finalidad de analizar cómo se utilizan los recursos en relación con la eficiencia, eficacia, economía, ética y ecología, estos procesos se basan en criterios previamente establecidos y en la normativa legal en vigor, permitiendo así evaluar el impacto de las operaciones de la entidad auditada. (Zambrano, 2022)

Se refleja la importancia de la responsabilidad social corporativa en la auditoría de gestión empresarial moderna, sino que también se considera el impacto más amplio de las operaciones empresariales en diversos aspectos, incluyendo ética y ecología. La auditoría de gestión implica la identificación de los aspectos clave, como objetivos y criterios, desde un nivel general hasta la capacidad de llevarla a cabo en la fase inicial, lo que se refleja en los programas de trabajo, en esta fase, se integran las pruebas comprobatorias necesarias. La etapa de ejecución consiste en la implementación de la estrategia planificada durante la fase anterior, que está detallada en la labor que llevará a cabo el auditor. (Huamani y Anccasi, 2021)

Tiene un enfoque estructurado y estratégico mejora la eficiencia de la auditoría y garantiza resultados confiables y valiosos para la mejora de la gestión organizativa. La auditoría de gestión tiene como objetivo evaluar cómo se gestionan de manera eficiente, efectiva y económica los recursos de una entidad, programa o actividad, así como verificar el cumplimiento de normas éticas por parte del personal y la protección del medio ambiente. Al llevar a cabo esta auditoría, se implementan estrategias para realizar cambios organizacionales, lo cual implica el compromiso de la alta dirección y la adhesión de todos los miembros de la organización. El propósito final es asegurar el cumplimiento eficiente de los objetivos establecidos. (Lucas et al, 2022)

La auditoría de gestión, no solo es un ejercicio de evaluación, sino también una herramienta estratégica para mejorar la eficiencia operativa, fomentar la ética organizacional y garantizar la sostenibilidad ambiental.

El concepto de auditoría de gestión, con si enfoque en el control operativo, funciona como un vínculo fundamental, a veces incluso como el impulsor, entre una auditoría financiera convencional y un método de servicios administrativos para abordar problemas en tiempo real. Se presenta como un elemento esencial para la implementación completa de la auditoría integral. (Camargo, 2022)

Se destaca por su papel vital como un elemento de conexión y catalizador entre la auditoría financiera tradicional y un enfoque más dinámico de servicios administrativos, consolidando así su importancia en la implementación integral de la auditoría en el ámbito empresarial.

La auditoría de gestión desempeña un papel crucial para mejorar la eficacia de la gestión pública al centrarse en la consecución de resultados positivos que beneficien el bienestar de los ciudadanos. Su propósito principal es evaluar la eficacia, eficiencia, economía y calidad en la producción y entrega de bienes o

servicios proporcionados a la población destinataria durante una intervención pública. (Sedano y Nolasco, 2022)

Se menciona que no solo es un ejercicio técnico, sino una herramienta estratégica orientada a mejorar directamente la eficacia de la gestión pública y, por ende, el bienestar de los ciudadanos.

Mediante la auditoría de gestión, se busca perfeccionar los mecanismos de control, identificar sectores críticos y aplicar acciones correctivas de manera oportuna. De esta manera, se busca preservar la integridad de las proyecciones financieras de la cooperativa o entidades y evitar posibles impactos adversos en ellas. (Masaquiza, 2022)

No es solo una herramienta de revisión, sino una estrategia proactiva para fortalecer la gestión, identificar áreas de mejora y preservar la integridad financiera de entidades.

2.2 Características de auditoría de gestión

La auditoría de gestión tiene varias características distintivas que la diferencian de otras formas de auditoría y la define como una herramienta específica para evaluar la gestión de una organización.

La auditoría de gestión y resultados (AEGR) tiene la responsabilidad de comunicar de inmediato al organismo regulador cualquier circunstancia que amenace la provisión del servicio y que haya identificado durante su gestión. Aquellas auditorías que no se realicen de manera continua o en periodos que no abarquen un año no se consideran permanentes, y se espera que cumplan con características como las estrategias, objetivas, confiables, diligentes y efectivas. (Tools, 2017)

Subraya la auditoría de gestión como un proceso dinámico y esencial para garantizar la calidad y la eficacia en la prestación de servicios, al tiempo que resalta las expectativas.

Según Giler y Vásquez (2018) determina que, una auditoria de gestión debe registrarse por el principio fundamental de ser crucial para la mejora del desarrollo de las actividades empresariales, y por ende, se le asignan parámetros o atributos que contribuyen a esa perspectiva. Entre estos se encuentran:

- Continuidad: mantener una presencia constante y ordenada en el tiempo.
- Sistemática: coordinar las actividades de auditoría de manera metódica y planificada.
- Objetividad: asegurar que los hallazgos estén respaldados por evidencia suficiente, relevante y competente.
- Confiabilidad: presentar de manera precisa y veraz la realidad de los procesos.

Estos atributos refuerzan la idea de que la auditoría de gestión no solo es un ejercicio de evaluación, sino un proceso estratégico continuo.

Para Ruiz (2022) menciona que, las características de la auditoria de gestión son:

- Enfoque estratégico: centrada en aspectos que indiquen la resolución y otros criterios relevantes de la organización.
- Objetividad: durante su desarrollo, se asegura que los descubrimientos y las conclusiones estén respaldados.
- Confiabilidad: la información presentada y reportada por la auditoria debe ser verídica y precisa.
- Diligencia: se abordan con diligencia y prontitud los requisitos del organismo competente de control.
- Efectividad: la auditoría de gestión emite recomendaciones en relación con las conclusiones.

Subrayan la importancia de la auditoría de gestión como una herramienta estratégica, objetiva, confiable, diligente y efectiva en la evaluación y mejora del desempeño organizacional.

Se establecen aspectos fundamentales relacionados con las características que debe poseer una auditoría de gestión son; independencia, establecida, examinadora y evaluadora, actividades que la integran, servicio, intervención en la organización (Pallo, 2022).

Se indica que la auditoría de gestión efectiva debe poseer características fundamentales para garantizar su integridad y demás, para la mejora de las entidades.

2.3.- Importancia de auditoría de gestión

La auditoría de gestión es importante por diversas razones que contribuyen al buen funcionamiento y desarrollo sostenible de una organización.

Para comprender la importancia de la Auditoría de gestión en las organizaciones, resulta apropiado explorar las diversas percepciones acerca de cómo la auditoría contribuye a cumplir con las necesidades subyacentes de las mismas (Ávila y León, 2020).

La declaración del autor enfatiza la importancia de entender cómo la auditoría de gestión responde a las necesidades fundamentales de las organizaciones.

La importancia de la auditoría de gestión en las entidades del sector público adquiere relevancia debido a que evalúa la efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos establecidos, así como la eficiencia en la utilización de los recursos para alcanzar dichos resultados. Estos componentes forman la base de una auditoría de gestión con un enfoque integral. (Lino, 2020)

La cita enfatiza que la auditoría de gestión va más allá de la revisión superficial, centrándose en la efectividad, la eficiencia y adoptado un enfoque integral. Esta perspectiva es esencial para asegurar la rendición de cuentas y la mejora continua en las entidades del sector público.

La importancia de la auditoría de gestión para la entidad es significativa, ya que posibilita evaluar cómo se ha estado midiendo el cumplimiento de políticas, normas y estándares en diversas áreas. Los resultados de la investigación indican que el

personal de la entidad no está familiarizado con la importancia de la auditoría de gestión para evaluar el rendimiento. (Rodriguez et al, 2020)

Además, señala una oportunidad de mejora al evidenciar la falta de conocimiento entre el personal, destacando la importancia de abordar la información para maximizar los beneficios de la auditoría de gestión.

La relevancia de la auditoría radica en conferir credibilidad a un conjunto de estados financieros, generando confianza entre los accionistas acerca de la veracidad y equidad de las cuentas. Además, puede contribuir a la mejora de los controles y sistemas internos de una empresa. (Abad y Lucero, 2021)

No solo se trata de verificar la exactitud de los estados financieros, sino que también desempeña un papel fundamental en el establecimiento de la confianza de los accionistas y la mejora continua de los sistemas internos de control de una empresa.

2.4. - Auditoría de gestión en empresas

La auditoría de gestión en empresas es un proceso sistemático y objetivo. Se centra en analizar y mejorar la gestión de la empresa, abarcando áreas como la planificación estratégica, los procesos operativos, los recursos humanos, la tecnología, los controles internos y la toma de decisiones.

La auditoría de gestión ha adquirido una relevancia fundamental para la adecuada administración de las empresas y sus recursos. La importancia de este concepto reside en que, a través de un análisis detallado de la eficiencia, eficacia y efectividad en la ejecución de las actividades de una organización, se desarrollan estrategias para mejorar o fortalecer los procesos de control interno frente a posibles riesgos. Se enfoca en facilitar el logro satisfactorio de los objetivos empresariales. (Lainez, 2022)

Se destaca la importancia estratégica de la auditoría de gestión en la administración empresarial, resaltando su enfoque analítico, su capacidad para desarrollar estrategias y su contribución al fortalecimiento del control interno y al logro de objetivos empresariales.

La auditoría de gestión representa el método periódico de evaluación de los indicadores que abarcan la eficacia, eficiencia, economía y satisfacción de los usuarios o clientes en la gestión integral. Por lo tanto, es crucial examinar el impacto de la auditoría de gestión, la implementación de prácticas de calidad en los procesos y actividades administrativas, así como la calidad en la atención al cliente. (Castillo, 2022)

Este enfoque refuerza la idea de que la auditoría no es solo una obligación formal, sino una herramienta estratégica para el progreso y la eficacia.

La auditoría centrada en la gestión se percibe como un análisis imparcial y experto del rendimiento independiente de las operaciones de una empresa o sus departamentos. Su enfoque se dirige hacia la administración y la mejora en el uso eficiente, efectivo y económico de los recursos disponibles. (Urgilez, 2022)

Se destaca la importancia de la auditoría centrada en la gestión como un proceso objetivo, experto e independiente que se enfoca en evaluar y mejorar el rendimiento de una empresa o sus áreas.

La auditoría de gestión guarda relación con la supervisión interna del inventario en una empresa importadora. Su propósito es proporcionar datos transparentes sobre la rotación de inventarios, con el fin de ofrecer un servicio de alta calidad y satisfactorio a los clientes, contribuyendo así a la mejora de la gestión empresarial. (Velasquez, 2022)

Se destaca la función estratégica de la auditoría de gestión al integrarse directamente con el control interno del inventario.

La auditoría de gestión desempeña una función crucial en la consecución de los objetivos de una organización, esto se logra mediante una planificación anticipada basada en las sugerencias de la auditoría, lo que posibilita el uso eficiente de recursos, minimizando costos y, por ende, maximizando la rentabilidad. (Amambal y Mendoza, 2022)

Se subraya que la auditoría de gestión va más allá de la simple revisión, es un componente estratégico que guía la planificación y las acciones de la organización, orientándolas hacia el logro de objetivos con eficiencia y rentabilidad mejorada.

3. Metodología (Materiales y métodos)

La presente investigación estuvo realizada bajo un enfoque mixto, considerando que es el que representa a un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación, e implican la recolección y el análisis de datos cualitativos y cuantitativos.

Para la recolección de datos se aplicó una encuesta a los encargados de los procesos operativos y gestión del personal de “H Sport Café” (7 personas), la misma que estuvo estructurada por 5 preguntas y con 5 opciones de respuesta utilizando la escala de Likert.

4. Resultados (análisis e interpretación de los resultados)

Los datos obtenidos a través de las encuestas aplicadas se analizaron a través del software SPSS 27.00, validando de esta manera el instrumento aplicado dando como resultado un alfa de Cronbach de 0,933, estableciendo de esta manera que el resultado de la investigación es fiable.

Tabla 1

Resultados del alfa de cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,933	5

A continuación, se presentan los resultados de las preguntas que sustentan la evaluación de los procesos operativos y gestión del personal de “H Sport Café”, las mismas que fundamentan el resultado general de la investigación, considerándose como concluyentes.

Tabla 2

¿Los procesos operativos en "H Sport Café" son eficientes y contribuyen positivamente a la rentabilidad del negocio?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	57,14%
En desacuerdo	3	42,86%
Neutral	0	00,00%
De acuerdo	0	00,00%
Totalmente de acuerdo	0	00,00%
Total	7	100,0%

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de H Sport Café.

En esta pregunta, se observa que un 57.14% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y un 42.86% está en desacuerdo. Este resultado refleja una clara percepción negativa sobre la eficiencia de los procesos operativos en "H Sport Café", lo que indica que los encuestados consideran que los procesos no están optimizados para generar una rentabilidad positiva para el negocio.

Tabla 3

¿La gestión del personal en "¿H Sport Café" es adecuada, lo que permite un ambiente de trabajo productivo y organizado?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	71,43%
En desacuerdo	2	28,57%
Neutral	0	00,00%
De acuerdo	0	00,00%
Totalmente de acuerdo	0	00,00%
Total	7	100,0%

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de H Sport Café.

Se observa que un 71.43% de los encuestados está totalmente en desacuerdo y un 28.57% está en desacuerdo. Estos resultados reflejan una percepción claramente negativa sobre la gestión del personal en "H Sport Café", sugiriendo que una gran mayoría de los participantes considera que la gestión de los recursos humanos no es adecuada y no contribuye a la creación de un ambiente de trabajo productivo y organizado.

Tabla 4

¿El control financiero actual de "H Sport Café" es adecuado y no presenta fallas que afecten la rentabilidad del establecimiento?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	4	57,14%
En desacuerdo	3	42,86%
Neutral	0	00,00%
De acuerdo	0	00,00%
Totalmente de acuerdo	0	00,00%
Total	7	100,0%

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de H Sport Café.

El 57.14% de los encuestados está *totalmente en desacuerdo* y un 42.86% está *en desacuerdo*. Estos resultados sugieren una visión predominantemente negativa sobre el control financiero de "H Sport Café". La gran mayoría de los participantes consideran que el control financiero no es adecuado y que existen fallas que están impactando negativamente en la rentabilidad del negocio.

Tabla 5

¿Se debería implementar un sistema de gestión de calidad para mejorar los procesos y la experiencia del cliente en "H Sport Café"?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	00,00%
En desacuerdo	0	00,00%
Neutral	0	00,00%
De acuerdo	4	57,14%
Totalmente de acuerdo	3	42,86%
Total	7	100,0%

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de H Sport Café.

De acuerdo con los resultados un 57.14% de los encuestados está de acuerdo y un 42.86% está totalmente de acuerdo. Esto sugiere una opinión altamente favorable hacia la implementación de un sistema de gestión de calidad en "H Sport Café", con una gran mayoría de los participantes apoyando esta medida como una forma de mejorar tanto los procesos internos como la experiencia del cliente.

Tabla 6

¿La capacitación del personal y la optimización de los recursos tecnológicos son áreas clave que necesitan ser mejoradas para incrementar la rentabilidad de "H Sport Café"?

Variable	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	00,00%
En desacuerdo	0	00,00%
Neutral	0	00,00%
De acuerdo	2	28,57%
Totalmente de acuerdo	5	71,43%
Total	7	100,0%

Nota. La tabla muestra los datos obtenidos mediante la aplicación de la encuesta a los colaboradores de H Sport Café.

El 28.57% de los encuestados está *de acuerdo* y un 71.43% está *totalmente de acuerdo*. Este resultado refleja una clara percepción de que tanto la capacitación del personal como la optimización de los recursos tecnológicos son aspectos cruciales que, de ser mejorados, contribuirían significativamente a la rentabilidad de "H Sport Café". La abrumadora mayoría (71.43%) considera que estas áreas requieren atención urgente para alcanzar una mayor eficiencia operativa y mejorar los resultados financieros del establecimiento.

5. Discusión

La auditoría de gestión es una herramienta esencial para evaluar la eficacia y eficiencia de las operaciones de una organización, conforme lo manifiesta Alayon (2018), el proceso de revisión y evaluación de las actividades llevadas a cabo en un área, organización, programa, proyecto u operación, con el objetivo de determinar su eficiencia, efectividad y economía dentro de los límites legales, y mediante la formulación de recomendaciones correspondientes, fomentando la adecuada gestión de los recursos, por lo cual este artículo realiza un análisis profundo de una auditoría de gestión, examinando críticamente los procesos y prácticas de la entidad bajo revisión. La metodología utilizada en la auditoría es crucial para comprender la credibilidad y validez de los hallazgos, este debe abordar cómo seleccionaron y evaluaron los procesos y áreas clave, la calidad de los datos recopilados y la exhaustividad de la revisión.

Discutir los hallazgos clave de la auditoría es esencial, esto podría incluir puntos fuertes que merecen reconocimiento y áreas de mejora que podrían requerir atención inmediata, la presentación de datos y evidencia respalda la validez de la entrevista realizada, por ellos se relacionan los hallazgos con los objetivos estratégicos y operativos de la organización para permitir una comprensión más profunda de la importancia de los resultados de la auditoría. Los procesos operativos ineficientes pueden tener múltiples consecuencias negativas para la

rentabilidad del negocio. Estos pueden generar tiempos de espera prolongados, costos operativos elevados, errores en pedidos, mala gestión de inventarios o una experiencia del cliente deficiente, lo que podría contribuir a una reducción en las ventas y una menor satisfacción del cliente. Si los procesos no están optimizados, es probable que el negocio no esté maximizando su potencial de ingresos.

La mayoría de los encuestados (100%) opina que la gestión del personal no es adecuada. Esto puede implicar que hay fallas importantes en cómo se maneja el equipo de trabajo, lo cual puede impactar directamente en la calidad del servicio y en la eficiencia operativa del negocio. Una gestión deficiente del personal generalmente se traduce en un ambiente laboral desorganizado, con baja motivación y productividad.

El control financiero deficiente puede generar una serie de problemas que afectan directamente la rentabilidad del negocio. Si no se están monitoreando adecuadamente los ingresos y egresos, es posible que el establecimiento no esté siendo consciente de sus márgenes de ganancia o esté incurriendo en gastos innecesarios. Esto puede llevar a decisiones financieras equivocadas, endeudamiento excesivo, desorganización en la asignación de recursos o pérdida de oportunidades de inversión. En el contexto de un restaurante o café, un mal control financiero puede ser particularmente perjudicial debido a la naturaleza de los costos variables (como los suministros de alimentos y bebidas) y fijos (como el alquiler, el personal, etc.).

4. Conclusiones

- La alta insatisfacción entre los encuestados sobre la eficiencia de los procesos sugiere que estos no están contribuyendo de manera efectiva a la rentabilidad del negocio. La implementación de cambios en los procesos operativos, el uso adecuado de tecnologías y una mayor capacitación del personal son pasos esenciales para abordar estos problemas y mejorar la rentabilidad a largo plazo.

- El resultado de la encuesta indica que la gestión del personal en "H Sport Café" es una de las principales áreas de oportunidad para mejorar el desempeño general del establecimiento. La falta de una gestión adecuada del personal está afectando negativamente el ambiente de trabajo y la productividad, lo que podría tener repercusiones en la rentabilidad del negocio. Es imperativo que la dirección del establecimiento tome medidas inmediatas para mejorar el liderazgo, la comunicación interna, la capacitación y la asignación de roles, con el fin de crear un ambiente de trabajo más organizado y eficiente. La implementación de estas mejoras contribuirá a una mayor satisfacción del cliente y, por ende, a una mayor rentabilidad para el negocio.
- El control financiero actual en "H Sport Café" es insuficiente y presenta fallas significativas que están afectando la rentabilidad del establecimiento. La gran mayoría de los encuestados percibe que la falta de un control adecuado está impidiendo una gestión eficiente de los recursos financieros y afectando la capacidad de la empresa para generar ganancias sostenibles. Es urgente que el establecimiento implemente mejoras en sus procesos financieros, como la implementación de sistemas de gestión financiera, la planificación y auditoría periódica de las finanzas, y la capacitación del personal en este ámbito. Estas acciones ayudarán a mejorar la transparencia financiera, reducir costos innecesarios y, en última instancia, mejorar la rentabilidad del negocio.
- El fuerte apoyo a la implementación de un sistema de gestión de calidad refleja un reconocimiento generalizado de que mejorar los procesos operativos y la experiencia del cliente es esencial para el éxito de "H Sport Café". La adopción de un SGC contribuiría a estandarizar y optimizar los procesos, lo que no solo mejoraría la calidad del servicio y los productos, sino que también incrementaría la satisfacción y fidelidad de los clientes. Al mismo tiempo, un enfoque en la gestión de calidad puede ayudar a reducir costos y

aumentar la eficiencia operativa, lo que se traduciría en una mayor rentabilidad para el establecimiento a largo plazo.

- La mejora de la capacitación del personal y la optimización de los recursos tecnológicos refleja un consenso claro de que estos son factores clave para incrementar la rentabilidad de "H Sport Café". La capacitación adecuada del personal no solo mejora la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, sino que también contribuye a un ambiente laboral más positivo. Por otro lado, la optimización de los recursos tecnológicos ofrece grandes oportunidades para mejorar la eficiencia, reducir costos y crear una experiencia de la cliente más fluida. Ambas áreas deben ser abordadas de manera estratégica y complementaria, ya que juntas contribuirán significativamente a la mejora continua del negocio y su rentabilidad a largo plazo.

5. Referencias

Abad, Georgina Maribel Marín, and Gabriela Elizabeth Rivadeneira Lucero. 2021. "Auditoría de gestión a la empresa pública municipal de agua potable alcantarillado faenamamiento y servicios públicos del CANTón Sucúa– EPMAPAF-SP, Provincia De Morona Santiago, período 2019." Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.

ALAYON, R. (15 de octubre de 2018). *A los efectos de la aplicación de este curso*. https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ven_intro_proc_aud_ges.pdf.

Amambal, Bach. Norma Micaela Cerna, and Bach. Claudia Melissa Zañartu Mendoza. 2022. "La auditoria de gestión y la rentabilidad de las empresas de construccion civil caso: GS Project E.I.R.L. – Cajamarca 2022." Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.

Ávila, Joseline Estefania Becerra, and Mariela Fernanda Orellana León. 2020. "Auditoría de Gestión: Una Revisión Bibliográfica." Universidad del Azuay.

Barros, Cristel Leslie Jacobo, and Yoly Yanett Lozano Martin. 2022. "Aplicación de La Auditoría de Gestión En El Área de Recursos Humanos y Su Incidencia En El Desempeño Laboral de La Empresa Bektek Contratistas S.A.C. Trujillo, 2020." Universidad Privada Antenor Orrego.

Camacho, Zoraya Raquel Martínez. 2022. "Auditoría de Gestión Para Mejorar La Administración Del Departamento de Ventas de La Importadora Cerón de La Ciudad de Santo Domingo, 2020." Facultad de Sistemas Mercantiles.

Camargo, Luís Antonio Visurraga. 2022. "Auditoría de Gestión y Control Gubernamental En El Sector Público. Caso: Junín-Perú." *Cienciamatria* 8(14):92-107. doi: 10.35381/cm.v8i14.636.

Castillo, Roxana Chaname. 2022. "La Auditoría de Gestión y La Administración de Calidad En Las Empresas Comerciales de Lima, 2020." Universidad José Carlos Mariátegui.

Coveña, Luis Angel Coaboy. 2022. "Auditoría de Gestión a La Estación de Servicios 'COOPTRACAL' S.A., de La Ciudad de Quito, Provincia Pichincha, Periodo 2020." Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.

Giler, Maritza Vásquez, and Nancy Fabiola Pinargote Vásquez. 2018. "Auditoría de Gestión: Una Herramienta de Mejora Continua." *Munayi.Uleam.Edu.Ec* 1-49.

Huamani, Ana Rosa Espinoza, and Marco Antonio Gaspar Ancasi. 2021. "Auditoría de Gestión y Presupuesto Participativo En La Municipalidad Distrital de Ascensión, Huancavelica, 2020." Universidad Nacional de Huancavelica.

Lainez, Walter Steven Menéndez. 2022. "Auditoría de Gestión y Los Procesos Internos En El Sector Comercial Cantón La Libertad, Año 2020." Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Lino, Génesis Lissette Gómez. 2020. "Auditoría de Gestión a Los Procesos de Adquisiciones de Bienes y Servicios Realizados a Traves Del Portal de Compras Publicas En El Distrito de Salud 13D12 Rocafuerte - Tosagua." Universidad Estatal del Sur de Manabí.

Lucas, Fausto Freddy Soledispa, Walter Alberto Bailón Lourido, and Cielo Fátima

Maritza Vásquez Giler. 2022. "Auditoria de Gestion de Calidad y Mejoramiento Continuo de Procesos En Pequeñas y Medianas Empresas Del Sector Pesquero, Manta, Montecristi y Jaramijó- Ecuador." *Dominio de Las Ciencias* 8(1):718-29.

Masaquiza, Geovanny Gregorio Sailema. 2022. "auditoría de gestión a la perspectiva financiera del año 2020 a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Kullki Wasi LTDA." Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Pallo, Kerly Yajaira Villacreses. 2022. "Auditoría de Gestión a La Empresa 'Cintas' Período 2020." Universidad Técnica de Ambato.

Pincay, Hellen Brigitte Lino, and Alvaro Rivera Guerrero. 2023. "Análisis de La Auditoría de Gestión En El Proceso Contable En Importadoras de Repuesto Automotriz En La Ciudad de Guayaquil Periodo 2020." 8(6):19-29. doi: 10.23857/pc.v8i.

Rodriguez, Adda Berchelly Chambi, Rosi Paucar Tinuco, and Deysi Rosmery Roque Sucasaca. 2020. "Auditoría de Gestión y La Evaluación Del Desempeño En El Área Planeamiento y Presupuesto de Un Gobierno Local de La Provincia de San Ramón, Al Primer Trimestre Del 2020." Universidad Peruana Unión.

Ruiz, Evelyn Dayanara Vásconez. 2022. "auditoría de gestión a la distribuidora milenium, de la ciudad de ambato, provincia de Tungurahua, período 2019." Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.

Sauñe, Milena Guillen. 2020. "Auditoría de Gestión Crediticia y La Rentabilidad de La Cooperativa de Ahorro y Crédito Microfinanzas Prisma (2014-2017)." *Quipukamayoc* 28(56):17-23. doi: 10.15381/quipu.v28i56.17466.

Sedano, Bach. Kerly Maireth Berríos, and Bach. María del Pilar Puente Nolasco. 2022. "Auditoria de Gestión y Malversación de Fondos Públicos En Las Municipalidades Distritales de La Provincia de Chanchamayo 2021." Universidad Peruana Los Andes.

Tools, Iso. 2017. "Características de Una Auditoría de Gestión." Retrieved (<https://www.isotools.us/2017/06/21/caracteristicas-auditoria-de-gestion/>).

Urgilez, Katherine Michelle García. 2022. "Auditoría de Gestión Al Área de Inventarios de La Empresa Lidenar S.A., En El Periodo 1 de Enero Al 31 de Diciembre de 2020." Universidad del Azuay.

Velasquez, Flor Janeth Yucra. 2022. "Auditoría De Gestión Y Su Relación Con El Control Interno De Inventarios En Una Empresa Importadora De Lima Metropolitana, 2022." Universidad Peruana de las Américas.

Zambrano, Génesis de los Ángeles Cabrera. 2022. "Auditoría de Gestión a La Notaria Primera Del Cantón Zaruma, Provincia de El Oro, Periodo 2020." Escuela Superior Politécnica De Chimborazo.