

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE CONTABILIDAD**



**AUDITORÍA OPERATIVA: INSTRUMENTO PARA LOGRAR LA EFICIENCIA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN CONTABILIDAD**

**AUTOR**

**Nora Nelly Santa Cruz Carbajal**

**ASESOR**

**Leoncio Oliva Pasapera**

<https://orcid.org/0000-0002-8347-2008>

**Chiclayo, 2021**

## Índice

Resumen .....	3
Abstract .....	4
Introducción .....	5
Referencias .....	14

## Resumen

En el contexto actual, las empresas requieren mejorar continuamente sus procesos para ser competitivas y mantenerse en el mercado. El instrumento para lograr dicho perfeccionamiento es la auditoría operativa, ya que realiza un examen crítico, sistemático e imparcial sobre cada aspecto y área de la empresa. Asimismo, brinda un informe donde se detallan recomendaciones que tienen como objetivo volver más eficiente al proceso de la compañía. De esta manera, en el presente estudio se usó un criterio cronológico para recolectar los datos puesto que se estudiaron diferentes aportes de autores que explicaran qué es una auditoría operativa y cuán necesaria es para que cualquier empresa logre ser eficiente. Asimismo, el artículo se basó en fuentes secundarias con una revisión documental en bases de datos como Dialnet, Google Scholar y Scielo.

**Palabras clave:** auditoría operativa, eficiencia, empresa.

### **Abstract**

In the current context, companies need to continuously improve their processes to be competitive and stay in the market. The instrument to achieve this improvement is the operational audit, since it performs a critical, systematic and impartial examination of each aspect and area of the company. It also provides a report detailing recommendations that aim to make the company's process more efficient. In this way, in the present study a chronological criterion was used to collect the data since different contributions from authors were studied that explained what an operational audit is and how necessary it is for any company to be efficient. Likewise, the article was based on secondary sources with a documentary review in databases such as Dialnet, Google Scholar and Scielo.

**Keywords:** operational audit, efficiency, company.

## Introducción

Hoy en día las empresas buscan constantemente el mejoramiento operativo de cada una de sus áreas. De Pablo (1986) manifiesta que la auditoría ha evolucionado, teniendo como consecuencias que se desarrollen nuevas ramas y demanden al auditor a brindar algo más que solo su opinión sobre los estados financieros de una empresa. Se ha vuelto más frecuente que los gerentes o administradores se cuestionen: ¿se está operando eficientemente? ¿se están aprovechando al máximo los recursos? ¿qué se puede mejorar?

PWC (2014) establece la importancia de auditar las herramientas que tiene una empresa para enfrentar sus riesgos y sus sistemas de control para tener un panorama completo e integrado de su situación. Esto comprende evaluar los controles y los recursos con los que cuentan para afrontar dichos riesgos.

Las auditorías ayudan a las entidades a ofrecer servicios o productos eficientes, eficaces y económicos, pero para ello deben prestar atención a la visión estratégica y los procesos. En ese sentido, es fundamental enfocarse en auditar los procesos de las empresas (Flores, 2003).

Para Pérez y Pérez (2017) administrar una entidad pública o privada requiere de una evaluación o auditoría periódica que permita detectar problemas en la gestión y como efecto, se implementen políticas que puedan solucionar esos errores. Es necesario que una empresa posea controles adecuados, puesto que eso conlleva que realice un trabajo eficiente y se cumplan los objetivos planteados. De esta manera, toda empresa que quiera mejorar sus procesos y ser rentable a la vez deben aplicar una auditoría operativa.

Asimismo, Cameron (2019) afirma que las empresas deben darle la importancia debida a las auditorías operativas porque garantizan si están operando correctamente así como permiten descubrir qué tipo de medidas pueden faltar para que se corrijan las deficiencias existentes.

Por su parte, Miley (2017) asevera que realizar una auditoría operativa es un componente clave para que la empresa mantenga operaciones eficientes y efectivas. A través de esta, se podrá verificar que todos los aspectos funcionen óptimamente.

El Peruano (2019) menciona que entre 12,000-15,000 empresas solicitan algún tipo de auditoría en el país. Asimismo, resalta que las revisiones son vitales para que las empresas funcionen correctamente, permanezcan en el tiempo, hagan análisis confiables y tomen decisiones estratégicas. Esto representa una cantidad muy baja, debido a que en el Perú existen más de 2,8 millones de empresas activas donde el 95% de ellas son micro y pequeñas empresas (INEI, 2021).

Por todo lo expuesto anteriormente, se plantea la siguiente pregunta: ¿por qué la auditoría operativa es un instrumento para lograr la eficiencia?

Como respuesta, en este artículo se pretende explicar qué es una auditoría operativa y cuán necesaria es para cualquier empresa ya que le permite conocer a profundidad el funcionamiento de sus procesos y detectar sus deficiencias o riesgos. Además, se tiene como objetivo exponer lo imprescindible que es para que cualquier empresa logre ser eficiente en cada área que tenga.

## **Método**

En el presente estudio se usó para recolectar los datos un criterio cronológico. Se estudiaron diferentes aportes de autores que explican qué es una auditoría operativa y cuán necesaria es para que cualquier empresa logre ser eficiente. Por ello, el artículo se basó en fuentes secundarias con una revisión documental en bases de datos como Dialnet, Google Scholar y Scielo.

## **Desarrollo y discusión**

### **Auditoría**

Según la Real Academia Española es la revisión sistemática en una empresa de una actividad para valorar si se está cumpliendo con las reglas o criterios objetivos a que deben someterse.

De la Peña (2011) afirma que comprende a los procesos de revisión o verificación que se realizan en una empresa sobre sus informaciones, registros, procesos, circuitos, etc. Asimismo, establece que aunque dichos procesos son aplicados en una empresa se pueden diferenciar en base a su finalidad económica.

Por su parte, Paucar (2015) la define como una evaluación profesional, imparcial e autónomo de todos los procedimientos financieros y/o administrativos, que se realiza posteriormente a la realización en las compañías privadas o públicas y cuyo producto final es un documento (informe) donde se emite una opinión acerca de la información de la gestión empresarial de la cual ha sido auditada, como conclusiones y recomendaciones.

En resumen, la auditoría es un proceso realizado por un contador público, el cual se encarga de revisar los estados financieros, registros y/o documentos de la empresa auditada y reunir toda la evidencia posible, con la finalidad de emitir un juicio u opinión profesional y veraz.

### **Auditoría Operativa**

Villarreal (2007) la define como el examen crítico, sistemático e imparcial del funcionamiento de una empresa para determinar su eficacia en el cumplimiento de los objetivos que se plantea y su eficiencia en el uso de sus recursos, con el fin de dar recomendaciones que mejoren la gestión de la misma.

Blanco (2016) afirma que es el servicio que presta un contador público para examinar a la empresa. Permite detectar problemas, prevenir obstáculos para lograr la eficiencia, proporcionar soluciones y simplificar el trabajo, con el fin de optimizar la productividad.

Por su parte, en la enciclopedia de auditoría (como se cita en Villardefrancos y Rivera, 2006) la definen de la siguiente manera: “es una revisión de cualquier parte de los procedimientos y métodos operativos de una organización, con el propósito de evaluar su eficiencia y efectividad”.

Según Arena y Moreno (2012) es la revisión del sistema total o parcial de una entidad, con la finalidad de evaluar si es eficaz y mejorar su rendimiento. Asimismo, consiste en examinar los métodos y procesos de una empresa pública o privada, fundamentándose en el análisis de su gestión.

En resumen, es la revisión de los sistemas de control interno, métodos y procedimientos de la entidad pública o privada, realizados por personas calificadas, teniendo como finalidad evaluar la eficacia y aumentar la utilidad, es decir, se encarga de evaluar la gestión.

## Eficiencia

Roura (2011) la define como un concepto relativo debido a que una medida normativa en el uso de los recursos. Se puede medir en base del consumo de recursos para un producto u objetivo; y busca utilizar los medios o procedimientos más adecuados para asegurar una optimización en el empleo de los recursos.

Por su parte, la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores considera que dicha palabra significa alcanzar el máximo de los recursos disponibles, es decir, representa la relación entre los recursos utilizados y los objetivos alcanzados.

De igual manera, Calvo et al. (2018) la definen como una capacidad o cualidad importante para cualquier empresa puesto que mide el cumplimiento de metas u objetivos en relación con los recursos disponibles que tiene dicha empresa.

## Diferencias con los otros tipos de auditoría

Puerres (2009) realiza una comparación entre la auditoría operativa y la financiera tal como se muestra en la siguiente gráfica:

**Figura 1**

*Comparación auditoría financiera vs auditoría operacional*



*Nota.* Adaptado de *Auditoría Operacional* (p. 5), por Puerres, 2009, Pontificia Universidad Javeriana

Por otro lado, Méndez (2010) establece diferencias entre los auditores internos, externos y operativos, tal como se aprecia en la siguiente tabla:

**Figura 2**  
*Diferencias entre los tipos de auditores*

Auditor externo o legal	Auditor interno	Auditor operativo
Es un profesional independiente y reconocido, con formación solvente y probada.	Mantiene relación laboral dependiente de la empresa.	Es un profesional no sometido a norma legal.
Emite dictamen.	Competencia profesional atestiguada con titulación académica.	Profesional con experiencia en organización.
Tiene responsabilidad frente a terceros: civil, penal y profesional.	Informa y recomienda.	Propone modificaciones.
Analiza los estados contables y emite opinión sobre su razonabilidad.	Responde, frente a la organización de que depende, del trabajo realizado.	Responde frente al que le contrató.
Aplica normas y principios generalmente aceptados.	Evalúa el sistema de control interno y propone mejoras para la consecución de los objetivos.	Analiza la organización y establece mejoras eficientes.
Se acoge y lo ampara el secreto profesional.	Carece de normas generalmente aceptadas; las establecen las organizaciones en función de los objetivos.	Aplica técnicas de organización y su experiencia.
Emite un informe breve y sintético, según modelos preestablecidos.	Sólo depende de su propia ética profesional.	Depende de su propia ética profesional y del acuerdo firmado.
El informe tiene efectos frente a terceros.	Emite informes extensos y descriptivos del control interno, con propuestas de mejora.	Emite informes a la Dirección con las acciones a llevar a cabo.
Realiza su actividad puntualmente y en cortos periodos de tiempo dentro del ejercicio contable.	El informe es de utilidad interna.	El informe es de uso exclusivo de la Dirección.
	Realiza su actividad de forma continuada durante todo el ejercicio contable.	Realiza su actividad puntualmente y en un periodo de tiempo adecuado.

*Nota.* Adaptado de *Auditoría* (p. 15), por Méndez, 2010, McGraw-Hill

### Proceso de la auditoría operativa

Puerres (2009) plantea un proceso de diez pasos, tal como se aprecia en la siguiente imagen:

**Figura 3**  
*Proceso de la auditoría operativa*

1. Familiarizarse con la empresa con el objeto de apreciar en forma general sus problemas.
2. Formular los problemas específicamente de carácter operativo y analizar el efecto que éstos tienen en los resultados del ejercicio.
3. Observación de los procesos operativos y recoger información sobre ellos.
4. Recurrir a conocimientos generales sobre el tema con el propósito de asociar éstos con los problemas de la empresa.
5. Formular hipótesis que permitan detectar las formas más adecuadas de adelantar las investigaciones que sean necesarias.
6. Inferir las implicaciones de las hipótesis formuladas, esto es analizar las causas y consecuencias que originan los problemas o los efectos en las operaciones que actualmente se están dando.
7. Obtención de evidencia.
8. Conclusiones que permitan la confirmación, de negación o reformulación de las hipótesis.
9. Descripción de los hallazgos y comunicación a los afectados.
10. Diagnóstico y recomendaciones.

*Nota.* Adaptado de *Auditoría Operacional* (p. 7), por Puerres, 2009, Pontificia Universidad Javeriana



Por su parte, el Instituto Mexicano de Contadores Públicos explica el proceso en base a tres puntos centrales: familiarización, investigación, e informe. Aclara que es una metodología genérica y se debe adecuar según cada empresa.

- a) Familiarización: Se debe tener conocimiento de las operaciones que se revisarán en la empresa a auditar. Dentro de este punto, se incluye a los siguientes lineamientos: estudio de la empresa y su gestión, y la visita a la misma.
- b) Investigación y Análisis: en esta fase se analiza y examina la información para determinar la eficiencia y la efectividad del área en cuestión. Se aplican pruebas de acuerdo con el juicio del auditor o por estadística. Algunas de las técnicas son las siguientes: entrevistas, evaluación de la gestión administrativa y examen de los documentos.
- c) Informe: viene a ser el producto final del trabajo realizado y lo que se presenta a la gerencia de la empresa. El contenido de este informe contiene los problemas detectados con respecto a la eficiencia operativa de las áreas evaluadas, así como las recomendaciones para solucionar dichas deficiencias. Para lograr eso, este documento debe estar enfocado hacia la acción, cuantificando los efectos de los problemas existentes y cómo mejoraría aplicando los controles respectivos.

Actualmente la auditoría operativa no es exigida por ningún marco legal, es decir, aplicar una es decisión de la propia empresa; sin embargo, Pérez y Pérez (2017) afirma que es necesaria por los siguientes factores:

- Competencia: para ser competitiva, una empresa debe aplicar una auditoría operativa para ubicar sus fortalezas y debilidades, de manera que al aplicar los controles y recomendaciones del auditor pueda superar dichos riesgos.
- Alta dirección empresarial: toda gerencia necesita monitorear las áreas en la empresa y determinar cuáles son las más sensibles para contribuir a la mejora de estas con el fin que aseguren el cumplimiento de los objetivos planteados.
- Se puede aplicar particularmente a las empresas estatales debido a que no se puede medir la eficacia de estas entidades en base a utilidades, sino que se evalúa de acuerdo con otros indicadores.

Puerres (2015) determina las siguientes situaciones necesarias para aplicar una auditoría operativa:

- Dada la competitividad permanente en el mercado, es fundamental que las empresas mejoren en el uso de los recursos.
- Existe la necesidad de contar con buenos controles para lograr los resultados.
- Para aumentar la productividad se debe buscar la eficiencia en los procesos.
- Los constantes cambios producen que se busquen cambios para tener procesos más adecuados y desarrollados.

De manera similar, Villarroel (2007) asevera que este tipo de auditoría ayuda a reorientar los objetivos y políticas de la empresa, evalúa y controla las actividades de la misma, contribuye con una visión a largo plazo por parte de la gerencia para una planificación adecuada, se aplica parcialmente (por áreas), y es realizada por un grupo multidisciplinario ya que se deben incorporar conocimientos de distintas ramas. Además, este autor agrega que tiene como meta determinar la eficacia, grado de cumplimiento de las metas, y la eficiencia como economía para manejar los recursos de la empresa.

Blanco (2016) afirma que su relevancia radica en el aporte de recomendaciones que permiten resolver cualquier deficiencia de la empresa. Asimismo, es la actividad que identifica las razones de ineficiencia y logra que la entidad cuente con un respaldo para combatir dichos problemas.

Por su parte, Redondo et al. (1996) establecen que uno de las razones principales por las que una organización decide aplicar una auditoría operativa es el querer reajustar la gestión u organizar la misma. A su vez, menciona que existen otras:

- Compra o fusión: en estas situaciones es necesario motivar y retener a los puestos claves, por lo que la auditoría permite diseñar la estrategia adecuada e identificar dichos puestos imprescindibles.
- Reorganizaciones: la auditoría operativa permite brindar recomendaciones sobre el manejo de las áreas de gestión.
- Reestructuraciones: las empresas cuando necesitan reducir sus costos y mejorar aplican una auditoría con el fin de identificar a los trabajadores competentes, puestos que no son necesarios, los que necesitan motivación y los altos mandos que son inadecuados para los objetivos de la empresa.
- Modificaciones legislativas: se da cuando se crean leyes que modifican el mercado, obligando a la empresa a cambiar su gestión, por lo que se hace necesario la auditoría operativa para que ayude con ello.
- Fluctuaciones del mercado: cuando la gerencia no logra adaptarse con rapidez a los cambios constantes en el mercado, se puede aplicar una auditoría para que ayude a decidir sobre si cambiar la dirección con nuevos ejecutivos o modificar la organización de la empresa para afrontar las dificultades.
- Problemas de R.R.H.H. frente a cualquier problema en esta área, el auditor operativo posee la metodología precisa para que estos inconvenientes no afecten al desempeño de esta e identifique el talento potencial.
- Previsiones: la auditoría operativa es una herramienta útil cuando existan divergencias entre las proyecciones y los resultados, es decir, cuando los objetivos no se han alcanzado.

Según Fraile (1986) es evidente la utilidad de este tipo de auditoría operativa si reporta beneficios porque sino ninguna empresa invertiría en ello. Los factores que evalúa dentro de la entidad son los siguientes: funcionamiento adecuado, objetivos coherentes y realistas, existencia de políticas adecuadas, cumplimiento de las políticas, uso adecuado de recursos y fiabilidad de los controles. Asimismo, el autor añade que las situaciones donde es útil aplicar una auditoría son:

- Después de instalar un sistema: sirve para detectar problemas originados por la instalación, falta de adecuación de políticas, e identificación de procesos innecesarios.
- Requerimiento de evaluación técnica de un área clave: cuando se quiere examinar el funcionamiento eficiente de un área determinada.
- Para evaluar a una empresa que tiene varios departamentos con deficiencias.

RSM (2018) asegura que una auditoría operativa comprende una evaluación objetiva, constructiva, sistemática y profesional de los procesos de una empresa para determinar el grado de eficiencia y eficacia. Todo esto se relaciona con el buen manejo y control de los recursos de la empresa, demostrando si se cumple con los objetivos trazados por la compañía. Esta institución indica que una auditoría operativa tiene un alcance ilimitado debido a que puede aplicarse en cualquier empresa. A su vez, se caracterizan por ser:

- Estratégicas: se centran en las áreas críticas que se identifiquen durante la auditoría.
- Objetivas: todo hallazgo y conclusión debe ser sustentado en base a documentos.
- Confiables: el informe presentado a la empresa debe ser veraz y exacta.
- Diligentes: se atienden oportunamente las solicitudes del organismo de control.
- Efectivas: las propuestas de mejora están enfocadas en el sistema de control de la empresa.

Con respecto a los aportes que brinda una auditoría operativa, Fraile (1986) los clasificó de acuerdo a los usuarios:

- a) Dirección general: análisis objetivo de las áreas clave de la empresa, evaluación real de las causas de los problemas, y la cuantificación del aporte de cada personal al logro de los objetivos.
- b) Auditoría interna: conocimiento a profundidad de la empresa, trabajo en equipo con los especialistas de cada área, detección de problemas en cada área.
- c) Usuarios del sistema: detecta los problemas y el avance de cada área, y colabora en dar sugerencias o recomendaciones para modificar los procesos y políticas inadecuadas.

Es importante esta clase de auditoría porque en primer lugar suscita eficiencia y eficacia en cada uno de los procesos, evalúa la calidad, permite establecer actividades de control, identifica procesos críticos, propone mejorar en la planificación y controles, y por último, evalúa la efectividad de dichos controles. Asimismo, es necesaria cuando la empresa necesita optimizar sus procedimientos para ser o seguir siendo competitiva en el mercado (RSM, 2018).

De forma similar, Ruiz (2005) afirma que la auditoría operativa puede abordar si la información básica utilizada en la toma de decisiones y la asignación de recursos para alcanzar los objetivos trazados es adecuada y fiable. También examina si dichos objetivos y los medios empleados son compatibles entre sí ya que debe existir coherencia.

Si queremos referirnos en concreto a los objetivos de la auditoría operativa, según De Pablo (1986) consiste en emitir una opinión cualificada sobre la capacidad de una organización de mantener unos niveles de eficiencia externa o estratégica (grado de competitividad en el mercado en que opera) e interna (capacidad para alcanzar sus objetivos). Por tanto, es aplicable a cualquier tipo de entidad, sea pública, no lucrativa o privada.

Por otro lado, Blanco (2016) asevera que el objetivo de la auditoría operativa se cumple cuando el auditor presenta su informe con las recomendaciones necesarias para que la empresa pueda incrementar su eficiencia. En contraposición, Puerres (2015) plantea que tiene tres objetivos: determinar si la empresa cuenta con los controles adecuados, si dichos controles permiten que se opere eficientemente, y si se pueden disminuir los costos para incrementar la productividad de la entidad.

Bossi (1973) establece que la auditoría operativa tiene como propósito producir cambios en los procesos de la empresa, que le permitan poder ser eficiente y lograr un manejo adecuado de los recursos como esfuerzos para cumplir las metas que se fijan en el corto o largo plazo. Por su parte, según Abdelnur (2010) este tipo de auditoría formula y presenta una opinión sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos de la empresa; asimismo indica que tiene los siguientes objetivos:

- Identifica las áreas donde se pueden reducir los costos.
- Mejora los métodos utilizados por la empresa.
- Incrementa la rentabilidad de acuerdo con el área auditada, estableciendo si puede aumentar su eficiencia, economía y efectividad.
- Determina si existen deficiencias en las políticas o procedimientos.

De Pablo (1986) explica que toda auditoría operativa se debe ejecutarse en base a información objetiva y suficiente para efectuar los análisis y pruebas necesarias para que el auditor de su opinión en el informe. La información no solo comprende al ámbito contable o financiero, sino que debe incluir ámbitos cualitativos y cuantitativos que se relacionan con los procesos de la empresa. De esta manera, dicha información destaca por ser:

- Dinámica, debido a que cambia a lo largo del tiempo y por ello, toda opinión dada hoy queda inservible para un periodo futuro.
- Prospectiva, porque las medidas y recomendaciones conllevan a acontecimientos futuros que pueden suceder o no.
- Interrelacionada, ya que existen situaciones que solo pueden ser explicadas por la combinación de información de diferentes áreas.
- Relativa, porque el significado de la información depende muchas veces del contexto en que se generó.
- Muchas veces es cualitativa, porque no solo se debe valer por cifras o mediante escalas.

## Conclusiones

En base a las distintas afirmaciones de los autores expuestos, se puede concordar al decir que la auditoría operativa nace de la necesidad de evaluar si las políticas, procedimientos, áreas o departamentos y sistemas de control están enfocadas hacia la eficiencia de la empresa. En otras palabras, es un instrumento que mide el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa y si es eficaz en el uso de los recursos para ello. Con su aplicación, la gerencia puede identificar las verdaderas causas de por qué no se alcanzan las metas propuestas.

Otro punto donde la mayoría de los autores coinciden es que este tipo de auditoría es aplicable en distintas situaciones, tales como: fusión o absorción de empresas, reestructuración, aumentar la productividad, solución de problemas de recursos humanos, fluctuaciones en el mercado, introducción de un nuevo sistema, etc. De esta manera, se afirma que es una técnica de asesoramiento porque analiza, diagnostica y brinda recomendaciones a las empresas para que sean competitivas y eficientes.

Algunos de los autores aseveran que el objetivo de este tipo de auditoría se cumple al entregar el informe a la gerencia en el cual se identifican las deficiencias y se plantean las mejoras, pero existen otros como Fraile, Abdelnur o RSM que consideran a la auditoría operativa como algo que abarca más, puesto que presenta la información a todas las áreas involucradas de la empresa y apunta al objetivo de reducir los costos a través de las mejoras propuestas.

En resumen, con una auditoría operativa, cualquier gerencia puede responder a interrogantes como: ¿cuál es la situación actual de la empresa? ¿cuánto y cómo afectan los problemas identificados en su rendimiento? ¿qué medidas puedo aplicar para revertir esa situación? Ante esto, se puede establecer que la auditoría operativa se ha convertido en una de las funciones clave de ayuda a la gestión de cualquier empresa (estatal, con o sin fines de lucro) debido a que no solo evalúa el ámbito financiero, sino que abarca todo tipo de información que pueda dar detalle de la eficiencia de cada área de la empresa.

## Referencias

- Abdelnur, G. (13 de Agosto de 2010). *Una auditoría operativa de compras municipales*. Obtenido de Biblioteca digital Universidad de Quilmes: <http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/AbdelnurRedMuni2010.pdf>
- Arena, P., & Moreno, A. (2012). *Introducción a la auditoría financiera, edición revisada y actualizada* (2.ª Edición ed.). McGraw - Hill.
- Blanco, Y. (2016). *Esquema Básico de la Auditoría Operacional*. Bogotá: ECOEdiciones.
- Bossi, R. (1973). *Auditoría Operativa*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Calvo Rojas, J., Pelegrín Mesa, A., & Gil Basulto, M. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*.
- Cameron, S. (20 de Setiembre de 2019). *Cómo realizar una auditoría del departamento de compras*. Obtenido de Bizfluent: <https://bizfluent.com/how-5982249-conduct-audit-purchasing-department.html>
- De la Peña, A. (2011). *Auditoría. Un enfoque práctico*. España: Ediciones Paraninfo S.A.
- De Pablo López, I. (1986). La auditoría operativa: un nuevo campo en la práctica profesional. *Revista Española de Financiación y Contabilidad*, 643-657.
- El Peruano. (17 de Agosto de 2019). Proyectan auditorías para más de 12,000 empresas. *El Peruano*.
- Flores Konja, A. (2003). Auditoría a los procesos en las empresas. *Quipukamayoc*, 43-57.
- Fraile, A. (1986). La auditoría operativa. *Revista española de financiación y contabilidad*, 433-438.
- INEI. (11 de Junio de 2021). *Nota de Prensa 087*. Obtenido de INEI: <http://m.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/noticias/nota-de-prensa-no-087-2021-inei.pdf>
- Instituto Mexicano Contadores Públicos. (s.f.). *Boletines*. México D.F.
- Méndez, H. (2010). *Auditoría*. Madrid: McGraw-Hill.
- Miley, E. (26 de Setiembre de 2017). *Una lista de verificación para una auditoría del proceso de compras*. Obtenido de Bizfluent: <https://bizfluent.com/list-6529356-checklist-purchasing-process-audit.html>
- Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores. (s.f.). *Principios fundamentales de la auditoría de desempeño*. Viena: INTOSAI.
- Paucar, N. (2015). Auditoría de gestión al área de producción de la planta industrial Guapán, por el año 2013. (*Tesis de Pregado*). Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador.
- Pérez Morales, A., & Pérez Morales, P. (2017). *Auditoría operacional en las organizaciones*. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

- Puerres, I. (2009). Auditoría Operacional. *Pontificia Universidad Javeriana*.
- PWC. (2014). La auditoría del futuro y el futuro de la auditoría. *PWC Publicaciones*, 28-35.
- Real Academia Española [RAE]. (s.f.). *Auditoría*. Obtenido de En Diccionario de la lengua española: Recuperado el 20 de julio del 2021 <https://dle.rae.es/auditoria?m=form>
- Redondo Durán, R., Llopart Perez, X., & Durán Juve, D. (1996). *Auditoría de gestión*. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Roura Pech, W. (5 de Setiembre de 2011). *Eficacia y eficiencia*. Obtenido de AUDITOOOL: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/824-eficacia-y-eficiencia>
- RSM. (23 de Agosto de 2018). *Características de la auditoría operativa*. Obtenido de RSM Global: <https://www.rsm.global/peru/es/aportes/blog-rsm-peru/caracteristicas-de-la-auditoria-operativa>
- Ruiz Fonticiella, M. T. (2005). La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo (OCEX). *INNOVAR Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 120-137.
- Villardefrancos Alvarez, M., & Rivera, Z. (2006). La auditoria como proceso de control: concepto y tipología. *Ciencias de la Información Vol. 37*, 53-59.
- Villarroel Gonzales , E. F. (12 de Octubre de 2007). *Auditoría Operativa*. Obtenido de Emagister: [https://www.emagister.com/uploads\\_courses/Comunidad\\_Emagister\\_67166\\_67166.pdf](https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf)