



**Medición del desempeño y auditoría de gestión: herramientas para
mejorar eficiencia operativa de las empresas**
**Performance measurement and performance auditing: tools to improve
companies' operational efficiency**

Haydee Imelda Vera-Segovia
haydee.vera@psg.ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay, Ecuador
<https://orcid.org/0009-0009-4121-9248>

Ximena Elizabeth Narváez-Zurita
ximena.narvaez@ucacue.edu.ec
Universidad Católica de Cuenca, Cuenca, Azuay, Ecuador
<https://orcid.org/0000-0002-7829-2870>

RESUMEN

El estudio realizado mediante una revisión de 16 artículos científicos, tiene como objetivo analizar y evaluar el impacto de las prácticas de medición del desempeño y auditoría de gestión en la eficiencia operativa de las empresas comerciales. La auditoría de gestión consiste en un examen sistemático realizado por un equipo multidisciplinario para evaluar la eficacia de la administración en una entidad. Por otro lado, los indicadores de eficiencia, como el tiempo de entrega y la gestión de inventario, ayudan a medir el uso de los recursos. Luego del análisis, se concluye que los indicadores de eficacia permiten definir acciones administrativas en función de las condiciones del entorno, y que los directivos reconocen la necesidad de tomar medidas correctivas para mejorar la satisfacción del cliente, proveedor y la calidad del producto.

Descriptor: administración financiera; auditoría financiera; administración de empresas. (Fuente: Tesoro UNESCO).

ABSTRACT

The study, conducted through a review of 16 scientific articles, aims to analyse and evaluate the impact of performance measurement and performance auditing practices on the operational efficiency of business enterprises. Performance auditing is a systematic review conducted by a multidisciplinary team to assess the effectiveness of management in an entity. On the other hand, efficiency indicators, such as lead time and inventory management, help to measure the use of resources. After the analysis, it is concluded that effectiveness indicators allow to define management actions according to environmental conditions, and that managers recognise the need to take corrective actions to improve customer satisfaction, supplier satisfaction and product quality.

Descriptor: financial administration; financial audit; business management. (Source: UNESCO Thesaurus).

Recibido: 19/02/2024. Revisado: 22/02/2024. Aprobado: 03/03/2024. Publicado: 12/03/2024.

Sección artículos de revisión



INTRODUCCIÓN

La Auditoría de Gestión es una disciplina que ha evolucionado como respuesta a la complejidad creciente de los procesos organizacionales y la necesidad de evaluar la eficiencia y eficacia de la gestión empresarial. Aunque su origen exacto no está definido, se reconoce que surgió como una extensión necesaria de la auditoría tradicional debido a la falta de especialización en la evaluación de la gestión. Se centra en comparar lo planificado con lo ejecutado, utilizando indicadores y metas como referencia para evaluar el desempeño de una organización (Llumiguano-Poma et al. 2021; Andrea-Charini, et al. 2021; Jan, 2018).

En América Latina, La Auditoría de Gestión permite para evaluar el rendimiento empresarial y mejorar su eficiencia y rentabilidad. Países como México, Colombia, Argentina y Chile han adoptado esta práctica como parte integral de la gestión empresarial, con firmas especializadas encargadas de llevar a cabo estas auditorías. En general, La Auditoría de Gestión se ha consolidado como una herramienta esencial para potenciar la eficiencia y rentabilidad de las empresas en la región (Aguirre-Quezada et al. 2020).

En Perú, pequeñas y medianas empresas (PYME) no han aprovechado los beneficios de la Auditoría de Gestión, lo que puede llevar a deficiencias en la gestión y el uso de recursos. Es decir, la auditoría juega un papel crucial al detectar y corregir estas deficiencias para impulsar un crecimiento más sólido y sostenible (Cool-Intriago & Zirufó-Briones, 2023). En el contexto ecuatoriano, la evaluación de la gestión pública está enmarcada en la Constitución de 2008 y es regulada por la Contraloría General del Estado. Una reforma constitucional en 2015 segregó las facultades para realizar auditorías de gestión, lo que dio lugar al surgimiento de empresas especializadas para satisfacer la demanda de organizaciones públicas y comerciales que buscaban mejorar sus procesos de gestión (Cool-Intriago & Zirufó-Briones, 2023).

A lo largo del tiempo, la auditoría ha experimentado cambios en su enfoque. En sus inicios, se centraba en la detección de errores y fraudes, revisando todas las transacciones registradas. Sin embargo, a partir del siglo XX, su rumbo se amplió para evaluar si los estados financieros reflejaban de manera razonable la situación financiera y los resultados operativos de una empresa. Con el tiempo, se adoptaron técnicas como el muestreo de transacciones seleccionadas y se reconoció la importancia del control interno para garantizar la integridad de la información financiera (Llumiguano-Poma et al. 2021).

La auditoría de gestión puede conceptualizarse como un proceso destinado a mejorar las habilidades y capacidades de control. Este enfoque considera que La Auditoría de Gestión debería funcionar como un instrumento dentro del marco del gobierno corporativo, facilitando la autorreflexión y el cambio organizacional. Al ejecutarse, esta auditoría posibilita la medición del grado de efectividad en la utilización de los recursos disponibles. La Auditoría de Gestión permite el control de las operaciones internas en diversas empresas de naturaleza comercial. Estas empresas, al desarrollar actividades de compra y venta de mercadería, requieren la implementación de procesos eficientes, y La Auditoría de Gestión se convierte así en un complemento para este propósito (Su-Mi-Dahlgård-Park & Chi-Kuang, 2018).

Según (Ramírez-Méndez et al. 2022), la eficacia en las organizaciones se relaciona con el logro de sus objetivos y metas, mientras que la eficiencia implica el uso óptimo de los recursos para alcanzar los resultados deseados. Por lo tanto, la eficacia y la eficiencia, como aspectos fundamentales del desempeño organizacional, presentan características distintivas. La eficacia se refiere a las acciones que lleva a cabo una organización para alcanzar sus objetivos establecidos, mientras que la eficiencia se relaciona con la manera en que se gestionan los recursos en los procesos de producción y gestión. En otras palabras, la efectividad se centra en las medidas de acción para lograr un fin, mientras que la eficiencia se relaciona con la optimización técnica de los recursos utilizados y los productos obtenidos. En términos de productividad, la eficiencia se concentra en la satisfacción tanto de los empleados como de los clientes, mediante la implementación de estándares de calidad y la promoción del trabajo en equipo.



En el contexto del concepto de eficiencia, se establece una relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos, donde las organizaciones procuran alcanzar sus objetivos mediante el empleo de diversos recursos, como recursos humanos, financieros, tecnológicos e intangibles, incluso en situaciones de escasez y restricciones. La eficiencia implica la maximización de la producción utilizando una cantidad fija de recursos o, por el contrario, la minimización de los recursos consumidos para lograr una producción específica (Ramírez-Méndez et al. 2022),

Por lo indicado, la auditoría de gestión es importante por diversas razones: permite evaluar la eficiencia y eficacia de los procedimientos de gestión de una entidad; desempeña un papel importante al identificar posibles focos de corrupción, los cuales pueden ser eliminados y sancionados para mantener la integridad organizativa; contribuye a mejorar la gestión al facilitar la implementación de indicadores que alertan sobre posibles desviaciones, instando al administrador a tomar medidas correctivas y mejoras para alcanzar resultados alineados con la planificación establecida. Asimismo, busca optimizar los procesos organizativos al dirigir la gestión hacia la generación de rendimientos superiores mediante asesoramiento continuo, lo que permite analizar, diagnosticar y formular recomendaciones para ejecutar una estrategia de producción exitosa (Andrea-Charini, et al. 2021).

Por consiguiente, el objetivo consiste en: analizar y evaluar el impacto de las prácticas de medición del desempeño y auditoría de gestión en la eficiencia operativa de las empresas comerciales.

MÉTODO

La presente investigación se fundamenta en una rigurosa revisión sistemática y análisis sintético-analítico. Para ello, se llevó a cabo una exhaustiva exploración de la literatura científica mediante la consulta de reconocidas bases bibliográficas, entre las que se incluyen Scopus, Scielo, Google Scholar y Web of Science. Este proceso se centró específicamente en la temática de la medición del desempeño y la Auditoría de Gestión.

La búsqueda se estructuró en torno a filtros temáticos diseñados para capturar la esencia de nuestra investigación, incorporando términos clave como "auditoría", "gestión", "ingeniería", "control" y "contabilidad". Estos filtros garantizaron la focalización de nuestra exploración en los aspectos más relevantes y pertinentes para nuestro estudio.

En cuanto a la pertinencia y actualidad de los hallazgos, se estableció un criterio temporal que limitó la búsqueda a artículos científicos publicados en los últimos cinco años. Esta estrategia permitió acceder a la información más reciente y relevante disponible en la literatura académica, proporcionando así una base sólida para nuestro análisis.

RESULTADOS

En consideración a la revisión de documentos, se presentan los resultados de la investigación:

Análisis de herramientas y métodos utilizados en la medición del desempeño en el marco de la auditoría de gestión

La auditoría de gestión surge como una solución para evaluar y cuantificar los resultados logrados en un período específico. Representa un recurso eficaz para optimizar los recursos y mejorar el desempeño y la eficiencia productiva. Este examen busca evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los recursos manejados en empresas u organizaciones, en el contexto específico de la auditoría de un sistema de gestión de calidad, el proceso implica la revisión de cada uno de sus métodos de la gestión ejecutada dentro de las organizaciones, ya sean públicas o privadas (Mareque et al. 2019; Hazaea et al. 2023; Gandía & Huguet, 2021).

La auditoría de gestión se caracteriza por ser un examen sistemático y especializado realizado por un equipo multidisciplinario. Su principal objetivo es evaluar la eficacia de la administración en una entidad, proyecto u operación, asegurando su alineación con los objetivos y metas predefinidos. El propósito central de este proceso es determinar el nivel de racionalización y



eficiencia en la utilización de los recursos disponibles. Esto posibilita la cuantificación de la calidad de los servicios, obras o bienes proporcionados, al mismo tiempo de facilitar la evaluación del impacto social y económico derivado de las actividades realizadas (Zambrano-Rodríguez et al. 2021). Los investigadores Hidalgo-Ávila et al. (2022), mencionan que existen diferentes métodos que pueden ser aplicados en una auditoría de gestión, los mismos que se detallan en la tabla 1.

Tabla 1. Métodos aplicados en una auditoría de gestión.

Método	Descripción
Análisis de documentos	Se revisan los documentos y registros de la organización para evaluar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas.
Entrevistas	Se realizan entrevistas con los empleados de la organización para obtener información sobre los procesos y procedimientos de la empresa.
Observación	Se observan los procesos y actividades de la organización para evaluar su eficiencia y efectividad.
Análisis de datos	Se analizan los datos de la organización para identificar tendencias y patrones que puedan indicar áreas de mejora.
Pruebas de cumplimiento	Se efectúan pruebas para verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidas.
Evaluación de riesgos	Se evalúan los riesgos asociados con los procesos y actividades de la organización para identificar áreas de mejora.

Nota. La tabla muestra los métodos utilizados en una auditoría gestión.

Los procesos ejecutados durante una auditoría de gestión demandan la aplicación de métodos de naturaleza investigativa, los cuales son pertinentes para eventos o actividades desarrolladas en los sistemas de gestión. A través de este enfoque, el auditor, de manera objetiva, valida la conformidad con los requisitos predefinidos, obteniendo así evidencia suficiente y competente. Cualquier análisis o tarea puede considerarse parte de la auditoría de gestión si ayuda a mejorar la eficiencia mediante métodos adecuados para alcanzar los objetivos establecidos (Al-Qadasi et al., 2023). Los procedimientos de Auditoría de Gestión abarcan las tareas, verificaciones, comprobaciones y revisiones que el auditor realiza para formarse una opinión sobre la eficiencia, eficacia, economía, gestión y operatividad del sujeto de auditoría, obteniendo la evidencia necesaria en cantidad y calidad adecuadas. En este sentido, los procedimientos se clasifican en básicos, cualitativos, cuantitativos y de control:

- i. Procedimientos básicos: son los pasos iniciales y fundamentales de la auditoría de gestión, que incluyen la revisión de documentos clave, entrevistas con el personal relevante y la comprensión general de los procesos y operaciones de la organización.
- ii. Procedimientos cualitativos: estos procedimientos se centran en evaluar la calidad de los procesos y operaciones de la organización. Incluyen la revisión de políticas y procedimientos, la evaluación de la cultura organizacional y la identificación de áreas de mejora no cuantificables fácilmente.
- iii. Procedimientos cuantitativos: se refieren a la evaluación numérica de los procesos y operaciones de la organización. Esto puede incluir el análisis de datos financieros, el cálculo de indicadores clave de desempeño y la comparación de resultados con estándares predefinidos.

- iv. Procedimientos de control: estos procedimientos se centran en la revisión y evaluación de los controles internos de la organización. Esto incluye la evaluación de la efectividad de los controles existentes y la identificación de posibles vulnerabilidades o riesgos.

Estas categorías de procedimientos se utilizan de forma conjunta para obtener una visión completa de la eficiencia, eficacia y operatividad de una organización en el ámbito de la auditoría. En el marco de la auditoría de gestión, se emplean diversas herramientas y métodos para medir el desempeño de una organización. Estos instrumentos son esenciales para evaluar la eficacia de los procesos, identificar áreas de mejora y asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos. En la figura 1 se presentan algunas de las herramientas y métodos comunes utilizados en este contexto (Al-Qadasi et al., 2023).

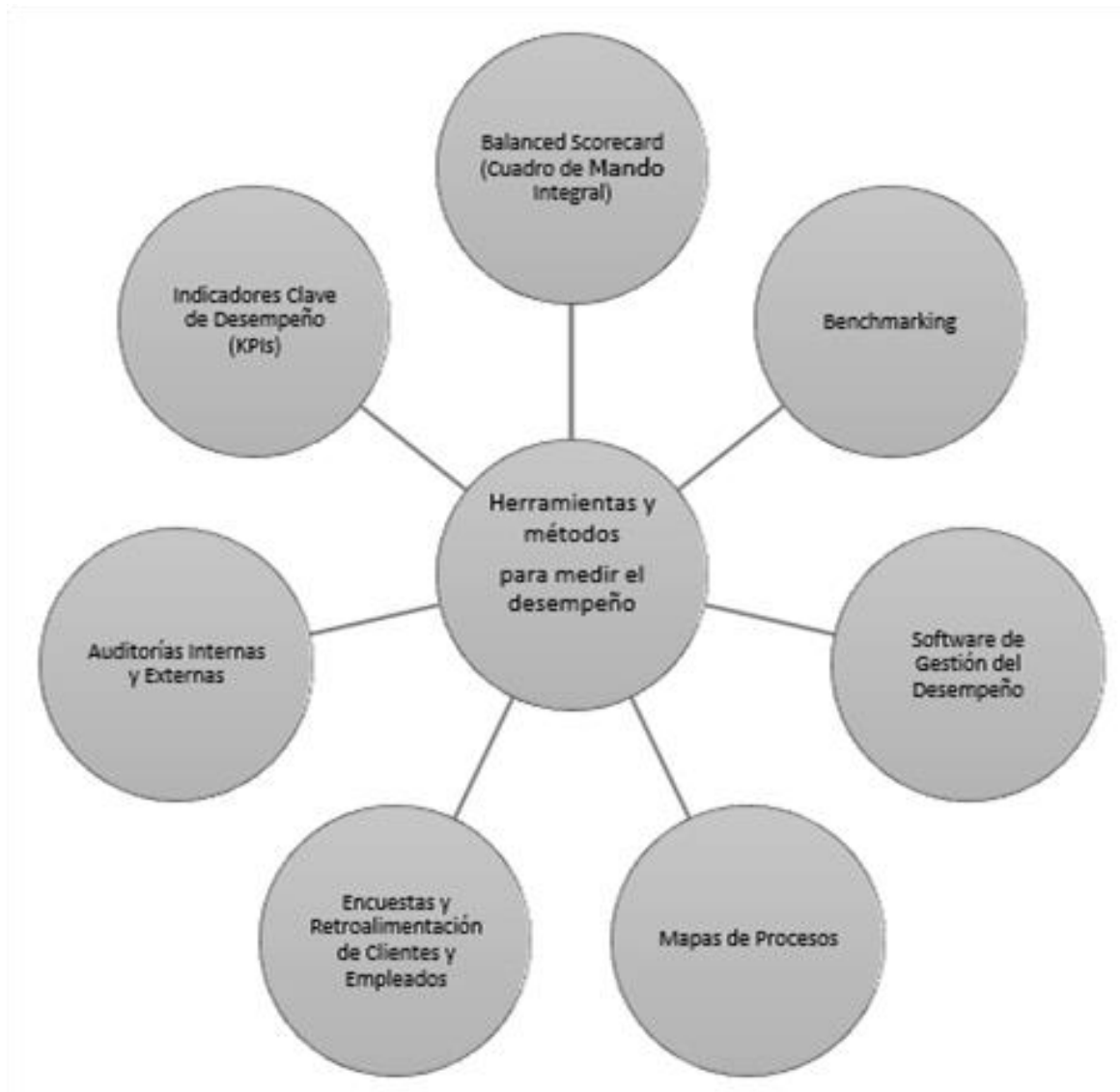


Figura 1

Herramientas y métodos para medir el desempeño

Nota. La figura muestra las diversas herramientas y métodos utilizados en una auditoría de gestión.



Optimización de la gestión empresarial a través de la implementación de indicadores en sectores de producción y servicios

La implementación efectiva de indicadores de gestión en sectores de producción y servicios es fundamental para mejorar la eficiencia y la eficacia operativa de las organizaciones. Estos indicadores proporcionan información clave sobre el desempeño de diferentes áreas, permitiendo a los gerentes tomar decisiones informadas y orientadas a resultados. Al establecer indicadores claros y medibles, las empresas pueden identificar áreas de mejora, optimizar procesos y recursos, y garantizar un mejor cumplimiento de los objetivos estratégicos. La aplicación de indicadores de gestión también facilita la identificación temprana de desviaciones y la implementación de acciones correctivas, lo que contribuye a una gestión más proactiva y orientada al logro de metas. A continuación, se analiza esta práctica en distintos sectores.

Medición del rendimiento y su implementación en la dirección estratégica de las organizaciones de atención médica

La medición del rendimiento es una práctica fundamental en la dirección estratégica de las organizaciones de atención médica. La implementación de sistemas de medición efectivos permite a estas organizaciones evaluar su desempeño, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para alcanzar sus objetivos estratégicos. En su estudio, se explorará la importancia de la medición del rendimiento en la dirección estratégica de las organizaciones de atención médica, así como las mejores prácticas para su implementación (Arosemena-Doss, 2022).

En primer lugar, es importante destacar que la atención médica es un sector altamente complejo y dinámico, en el que se requiere una gestión eficaz para garantizar la calidad de los servicios y la satisfacción de los pacientes. La medición del rendimiento permite a las organizaciones de atención médica evaluar la eficacia y eficiencia de sus operaciones, así como el impacto de sus acciones en la salud de los pacientes y en los resultados financieros.

Una de las principales razones por las que la medición del rendimiento es fundamental en la dirección estratégica de las organizaciones de atención médica es porque proporciona información objetiva y cuantificable sobre el desempeño de la organización. Esto permite a los líderes identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar los recursos y mejorar la calidad de los servicios. Además, la medición del rendimiento en la dirección estratégica de las organizaciones de atención médica permite establecer objetivos claros y alcanzables, así como evaluar el progreso hacia su consecución. Esto es importante en un entorno tan competitivo como el de la atención médica, donde las organizaciones deben estar todo el tiempo innovando y mejorando para mantenerse a la vanguardia.

Para implementar con éxito la medición del rendimiento en la dirección estratégica de las organizaciones de atención médica, se deben seguir buenas prácticas. En primer lugar, es fundamental definir claramente los objetivos y metas que se desea alcanzar con la medición del rendimiento, así como los indicadores clave de desempeño (KPIs) que se utilizarán para evaluar el progreso hacia estos objetivos. Además, se requiere asegurar que los KPIs sean relevantes y significativos para la organización, y que se basen en datos fiables y precisos. También es fundamental establecer un sistema de seguimiento y análisis de los datos, para poder identificar tendencias y patrones que indiquen áreas de mejora.

En este marco de acción, la relación entre la medición del rendimiento en la dirección estratégica de las organizaciones de atención médica y la auditoría de gestión es fundamental. La auditoría de gestión se encarga de evaluar si la organización está logrando sus objetivos y metas, si sus estrategias están siendo efectivas y si se están utilizando adecuadamente los recursos. La medición del rendimiento, por su parte, proporciona la información necesaria para llevar a cabo esta evaluación de manera objetiva y cuantificable (Miranda-Quintero et al. 2021).

La implementación de sistemas de medición efectivos en las organizaciones de atención médica permite a los auditores de gestión evaluar el desempeño de la organización en áreas



clave como la calidad de los servicios, la eficiencia en el uso de los recursos y la satisfacción de los pacientes.

Indicadores de desempeño aplicados en instituciones de gobierno en México

Los resultados obtenidos de la revisión de la literatura indican que en el proceso de globalización económica, las administraciones públicas están promoviendo la implementación del modelo de gestión orientado a conseguir resultados efectivos, con el objetivo de mejorar su eficiencia y operatividad. En diferentes países de América Latina se han utilizado distintos enfoques y conceptos en función de quien los aplique. A nivel global, el Banco Mundial emplea un manual de indicadores de desempeño para evaluar los proyectos que financia (Parra-Northon et al. 2022).

En México, se está avanzando hacia una administración enfocada en obtener resultados, basada en principios establecidos en la Constitución, tales como eficiencia, transparencia y honestidad. Ahora los presupuestos públicos deben tener en cuenta el impacto real en las comunidades y ser evaluados utilizando una perspectiva de costo-beneficio. El país está llevando a cabo reformas y modernizaciones en su gobierno central, con el objetivo de establecer un ejemplo para que los gobiernos locales adopten los nuevos lineamientos y estándares. Para ejecutar una gestión de resultados efectiva, es necesario considerar tres dimensiones: coherencia estratégica, metodología presupuestaria y sistema de información y gestión. La planificación estratégica es un elemento clave en la administración estratégica y se integra en todas las funciones administrativas. En el sector público, se ha optado por utilizar el enfoque de marco lógico para la formulación de presupuestos, programas y proyectos (Parra-Northon et al. 2022).

Indicadores de desempeño aplicados en instituciones de educación superior en Ecuador

Los resultados del estudio de (Llumiguano-Poma et al. 2021), destacan que la auditoría de gestión se caracteriza por examinar de manera sistemática las prácticas de gestión, adaptando juicios de evaluación para cada caso específico. Estas auditorías revisan las causas de las ineficiencias y sus consecuencias, y las recomendaciones resultantes se adaptan a la realidad fiscalizada. Al mismo tiempo, estas auditorías se realizan de manera no periódica. En su enfoque, la auditoría realiza un estudio sistemático de las actividades de una entidad para evaluar tanto el cumplimiento de objetivos y metas como el manejo eficiente de recursos. Su finalidad es evaluar el desempeño, identificar oportunidades de mejora y desarrollar recomendaciones para promover mejoras o acciones correctivas.

En Ecuador, las auditorías son realizadas para cumplir con los requisitos legales y normativos de las entidades de control gubernamental. Estas auditorías han llevado a mejoras significativas en la ejecución de procesos y gestión de empresas, contribuyendo al desarrollo económico a través de sugerencias y recomendaciones que respaldan decisiones efectivas. La Auditoría de Gestión se define como un proceso de supervisión que investiga y valora el control interno y la administración, empleando equipos de recursos humanos con diversas especialidades. Su objetivo es determinar si el desempeño se ajusta a principios y criterios de economía, efectividad y eficiencia. En esta auditoría se consideran elementos tales como la gestión administrativa, las actividades financieras y operativas, la optimización en el uso de recursos y el cumplimiento de las responsabilidades institucionales.

En el proceso de auditoría, es importante seguir un enfoque sistemático, como el ciclo PHVA (planificar, hacer, verificar y actuar) o ciclo de Deming. Este enfoque impulsa estrategias y políticas en la organización empresarial, abarcando planificación, aplicación, evaluación, auditoría y mejora. El objetivo es anticipar, reconocer, evaluar y controlar los riesgos que puedan afectar a la empresa. El ciclo PHVA, también conocido como ciclo de mejora continua, ha sido implementado en todas las empresas del mundo como un proceso operativo para optimizar las operaciones. Consiste en las etapas de planificar, hacer, verificar y actuar, y se enfoca en revisar los problemas, reducir costos, racionalizar y otros factores que permiten la optimización. Esta metodología busca alinear los beneficios de la empresa con los del trabajador para multiplicar los resultados y lograr el éxito en la mejora continua.



Los estudios sobre indicadores de desempeño en instituciones de gobierno en México, de educación superior en Colombia y en Ecuador, muestran algunas convergencias y divergencias con estándares internacionales de desempeño.

En México, se observa una convergencia con estándares internacionales al avanzar hacia una administración enfocada en obtener resultados, basada en principios constitucionales como eficiencia, transparencia y honestidad. Este enfoque refleja la tendencia global de promover la gestión orientada a resultados para mejorar la eficiencia y operatividad. Sin embargo, se podría mejorar la alineación con estándares internacionales en la evaluación de proyectos, considerando la experiencia del Banco Mundial en el uso de indicadores de desempeño para evaluar proyectos financiados.

En Colombia, los indicadores de gestión en instituciones de educación superior están influenciados por marcos regulatorios generales, alineados con estándares internacionales de calidad total y evaluación empresarial. El diseño de un modelo específico para la Vicerrectoría de Investigación de la Universidad del Magdalena, basado en el cuadro de mando integral y el benchmarking, refleja la búsqueda de alineación con estándares internacionales de gestión de la investigación. Esta iniciativa muestra una convergencia con estándares internacionales al adoptar herramientas reconocidas para mejorar el rendimiento de los procesos de investigación.

En Ecuador, la auditoría de gestión se caracteriza por su enfoque sistemático y no periódico para evaluar el desempeño y promover mejoras. Si bien se busca cumplir con requisitos legales y normativos, podría haber una divergencia en términos de periodicidad y enfoque en comparación con estándares internacionales de auditoría de gestión, que suelen ser más regulares y centrados en la mejora continua.

CONCLUSIONES

La medición del desempeño en la gerencia estratégica de las empresas de salud es necesaria para garantizar su rentabilidad a largo plazo y cumplir con la visión y misión de la empresa. Los indicadores son herramientas precisas que permiten definir objetivos e impactos, teniendo en cuenta metas preestablecidas y resultados verificables. La estrategia en estas empresas se basa en tomar decisiones establecidas de antemano para lograr objetivos fijados, considerando las posibles reacciones del entorno. La adopción de indicadores clave de desempeño en estas empresas es decisivo para tomar decisiones estratégicas efectivas y lograr los resultados propuestos.

FINANCIAMIENTO

No monetario

CONFLICTO DE INTERÉS

No existe conflicto de interés con personas o instituciones ligadas a la investigación.

AGRADECIMIENTOS

A la Unidad Académica de Posgrado por fomentar procesos de investigación en sus programas de Maestría.

REFERENCIAS

Aguirre-Quezada, J. C., Coronel-Pangol, K. T., & Jiménez-Yumbra, J. A. (2020). La auditoría gubernamental y la emisión de informes: Una aproximación descriptiva para el Ecuador [Government auditing and reporting A descriptive approach for Ecuador]. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(9), 528–543. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i9.678>

Al-Qadasi, A. A., Baatwah, S. R., Ghaleb, B. A., & Qasem, A. (2023). ¿Influyen las firmas de auditoría especializadas en el sector en la gestión real de los beneficios? El papel de la



- independencia del auditor [Do Industry Specialist Audit Firms Influence Real Earnings Management? The Role of Auditor Independence]. *Revista de Contabilidad - Spanish Accounting Review*, 26(2), 356–370. <https://doi.org/10.6018/rcsar.480421>
- Andrea-Charini, Paola-Castellani, Chiara Rossato & Nicola Cobelli (2021). Quality management internal auditing in small and medium-sized companies: an exploratory study on factors for significantly improving quality performance. *Total Quality Management & Business Excellence*, 32,15-16, 1829-1849. <https://doi.org/10.1080/14783363.2020.1776101>
- Arosemena-Doss, Eduardo E. (2022). Indicadores claves de desempeño y su aplicación en la gerencia estratégica de las empresas de salud [Key performance indicators and their application in the strategic management of healthcare companies]. *Odontología Vital*, (37), 50-66.
- Cool-Intriago, A., & Zirufó-Briones, B. (2023). Impacto de la auditoría de gestión en la toma de decisiones administrativas en empresas comerciales [Impact of Performance Auditing on management decision making in commercial companies]. *593 Digital Publisher CEIT*, 8(3), 440-455. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.3.1741>
- Gandía, J. L., & Hugué, D. (2021). Combined Effects of Auditing and Discretionary Accruals on the Cost of Debt: Evidence From Spanish SMEs. *Sage Open*, 11(4). <https://doi.org/10.1177/21582440211052558>
- Hazaea, S. A., Al-Matari, E. M., Khatib, S. F. A., Albitar, K., & Zhu, J. (2023). Internal Auditing in the Arab World: A Systematic Literature Review and Directions for Future Research. *Sage Open*, 13(4). <https://doi.org/10.1177/21582440231202332>
- Hidalgo-Ávila, A. A., Zambrano Vera, M. J., & Pinargote Vásquez, N. F. (2022). Validación de las dimensiones para auditorías de gestión de la calidad en empresas pesqueras mantenses [Validation of dimensions for quality management audits in Mantense fishing companies]. *ECA Sinergia*, 13(2), 53-70. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v13i2.4352
- Jan Lenning. (2018). Auditing of explorative processes. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29,9-10, 1185-1199. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1487605>
- Llumiguano-Poma, María Elena, Gavilánez Cárdenas, Clarita Vanessa, & Chávez Chimbo, Galo Wenseslao. (2021). Importancia de la auditoría de gestión como herramienta de mejora continua en las empresas [Importance of management auditing as a tool for continuous improvement in companies]. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(spe3), 00042. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2723>
- Mareque, M., Rivo-López, E., Villanueva-Villar, M., & Lago-Peñas, S. (2019). Audit Opinions: Are They Really Different for Family Businesses? *Sage Open*, 9(2). <https://doi.org/10.1177/2158244019856725>
- Miranda-Quintero, Concepción, Corratgé Delgado, Héctor, & Soler Porro, Aida Barbarita. (2021). La planificación estratégica en las instituciones de salud [Strategic planning in health institutions]. *Infodir*, (34), e990.
- Parra-Northon, Adolfo Antonio De la, & Figueroa González, Ernesto Geovani. (2022). Diseño de un instrumento para medir la capacidad de gestión para resultados en la Universidad Juárez del Estado de Durango [Design of an Instrument to Measure the Management Capacity for Results at the Universidad Juárez del Estado de Durango]. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(24), e047. Epub 25 de julio de 2022. <https://doi.org/10.23913/ride.v12i24.1199>
- Ramírez-Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E. ., & Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica [Productivity, aspects that benefit the organisation. Systematic review of scientific production]. *TRASCENDER, CONTABILIDAD Y GESTIÓN*, 7(20 mayo-agosto), 189–208. <https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>



Su-Mi-Dahlgaard-Park, Lidia Reyes & Chi-Kuang, Chen. (2018). The evolution and convergence of total quality management and management theories. *Total Quality Management & Business Excellence*, 29,9-10, 1108-1128. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1486556>

Zambrano-Rodríguez, G. M., Álvarez-Pincay, D. E., & Yoza Rodríguez, N. R. (2021). La importancia de la auditoría de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas: la auditoría de gestión realidades y perspectivas [The importance of performance auditing and administrative and technical processes, realities and perspectives: performance auditing realities and perspectives]. *UNESUM - Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(3), 127-140. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n3.2021.568>

Derechos de autor: 2024 Por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>