



*La Auditoría de Gestión como Catalizador para la Sostenibilidad y Eficiencia en Sectores Estratégicos de Ecuador*

*Management Audit as a Catalyst for Sustainability and Efficiency in Strategic Sectors of Ecuador*

*A Auditoria de Gestão como Catalizador para a Sustentabilidade e Eficiência nos Setores Estratégicos do Equador*

Norma del Rocío Toledo Castillo <sup>I</sup>  
[norma.toledo@esPOCH.edu.ec](mailto:norma.toledo@esPOCH.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-3027-8287>

Isabel Romané Peñafiel Moncayo <sup>II</sup>  
[romane.peñafiel@esPOCH.edu.ec](mailto:romane.peñafiel@esPOCH.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0006-6086-3782>

Nixon Junior Sañay Peralta <sup>III</sup>  
[nixonsanay@gmail.com](mailto:nixonsanay@gmail.com)  
<https://orcid.org/0009-0006-0421-9992>

Juan Pablo Gutiérrez Granizo <sup>IV</sup>  
[juan.gutierrez@esPOCH.edu.ec](mailto:juan.gutierrez@esPOCH.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0005-4045-2081>

**Correspondencia:** [norma.toledo@esPOCH.edu.ec](mailto:norma.toledo@esPOCH.edu.ec)

Ciencias Económica y Empresariales  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 03 de diciembre de 2024 \* **Aceptado:** 25 de enero de 2025 \* **Publicado:** 13 de febrero de 2025

- I. Facultad Administración de Empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), Riobamba, Ecuador.
- II. Facultad Administración de Empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), Riobamba, Ecuador.
- III. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), Riobamba, Ecuador.
- IV. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo (ESPOCH), Riobamba, Ecuador.

## Resumen

Este artículo explora el impacto de la auditoría de gestión en tres sectores clave: servicios hoteleros, servicios públicos de agua y saneamiento, y servicios de asistencia médica en Ecuador. Se utilizó una metodología cualitativa que incluyó una revisión bibliográfica exhaustiva de fuentes obtenidas de bases de datos académicas como la Revista Científica Espíritu Santo Emprendedor, Revista de Investigación en Ciencias de la Administración, Universidad Politécnica Salesiana, ResearchGate, SciELO, Latindex y Scopus. A través del análisis de casos prácticos y el uso de métodos inductivos-deductivos, se evaluaron los efectos de la auditoría en la eficiencia, calidad y mejora continua de los procesos organizacionales. Los hallazgos destacan que la auditoría de gestión, aplicada correctamente, mejora tanto la gestión administrativa como la asignación de recursos, promueve la toma de decisiones estratégicas y optimiza los servicios ofrecidos en cada sector, contribuyendo así a la sostenibilidad y efectividad de las organizaciones.

## Abstract

This article explores the impact of management auditing in three key sectors: hotel services, water and sanitation utilities, and healthcare services in Ecuador. A qualitative methodology was used that included an exhaustive bibliographic review of sources obtained from academic databases such as the Revista Científica Espíritu Santo Emprendedor, Revista de Investigación en Ciencias de la Administración, Universidad Politécnica Salesiana, ResearchGate, SciELO, Latindex, and Scopus. Through the analysis of practical cases and the use of inductive-deductive methods, the effects of the audit on the efficiency, quality, and continuous improvement of organizational processes were evaluated. The findings highlight that management auditing, when applied correctly, improves both administrative management and resource allocation, promotes strategic decision-making, and optimizes the services offered in each sector, thus contributing to the sustainability and effectiveness of organizations.

## Resumo

Este artigo explora o impacto da auditoria de desempenho em três setores principais: serviços de hotelaria, serviços de água e saneamento e serviços de saúde no Equador. Foi utilizada uma metodologia qualitativa que incluiu uma revisão bibliográfica exhaustiva de fontes obtidas em bases de dados académicas como a Revista Científica Espírito Santo Emprendedor, Revista de Pesquisa

em Ciências da Administração, Universidade Politécnica Salesiana, ResearchGate, SciELO, Latindex e Scopus. Através da análise de casos práticos e da utilização de métodos indutivo-dedutivos, foram avaliados os efeitos da auditoria na eficiência, qualidade e melhoria contínua dos processos organizacionais. Os resultados destacam que a auditoria de gestão, quando aplicada corretamente, melhora tanto a gestão administrativa como a alocação de recursos, promove a tomada de decisões estratégicas e otimiza os serviços oferecidos em cada setor, contribuindo assim para a sustentabilidade e eficácia das organizações.

## **Introducción**

En el dinámico panorama empresarial del siglo XXI, la auditoría de gestión se ha consolidado como una herramienta fundamental para el éxito organizacional. Como señalan Checa Calderón y Arreaga Alvarado, "la auditoría administrativa juega un papel crucial en la optimización de la gestión administrativa, particularmente en entidades como Asistencia Médica Ecuador" (1). Esta observación subraya la creciente importancia de la auditoría no solo como mecanismo de control, sino como catalizador de mejora continua y eficiencia operativa.

En el sector hotelero, la gestión de auditoría se revela como un instrumento estratégico indispensable. Campo Verde Espinoza et al. afirman que "la auditoría en el sector hotelero no solo evalúa la calidad del servicio, sino que también se convierte en una herramienta estratégica para la toma de decisiones y la mejora continua" (2). Esta perspectiva resalta cómo la auditoría trasciende su función tradicional para convertirse en un motor de transformación en la industria de la hospitalidad.

El impacto de la auditoría administrativa en el sector salud es igualmente significativo. Checa Calderón y Arreaga Alvarado destacan que "en Asistencia Médica Ecuador, la implementación de auditorías administrativas en 2023 resultó en una mejora notable en la eficiencia de los procesos y la calidad de la atención al paciente" (1). Este hallazgo subraya el potencial de la auditoría para catalizar cambios positivos en organizaciones de salud, mejorando tanto la gestión interna como la experiencia del paciente.

La influencia de la auditoría en la gestión administrativa se extiende más allá de sectores específicos. Como argumenta Castañeda, "los sistemas de control interno en las Mipymes tienen un impacto significativo en la efectividad empresarial" (3). Esta observación resalta la versatilidad

y el impacto generalizado de las prácticas de auditoría en el tejido empresarial moderno, incluyendo pequeñas y medianas empresas.

El presente estudio se propone explorar la intersección de estos tres enfoques: la auditoría en servicios hoteleros, su aplicación en el sector salud con el caso de Asistencia Médica Ecuador, y su influencia general en la gestión administrativa. A través de un análisis exhaustivo, se busca desentrañar cómo la auditoría de gestión no solo identifica áreas de mejora, sino que cataliza transformaciones profundas en la cultura organizacional, la eficiencia operativa y la calidad del servicio.

En un entorno empresarial caracterizado por el cambio constante, la auditoría de gestión emerge como una brújula indispensable. Como concluyen Calero y Burgos, "la auditoría de gestión se ha convertido en una herramienta fundamental para el análisis de los objetivos empresariales y el grado de economía, eficiencia y eficacia en las organizaciones" (4). Esta investigación se propone profundizar en esta visión, explorando cómo la auditoría puede convertirse en un verdadero motor de innovación y excelencia organizacional.

## **Materiales y métodos**

Este estudio se fundamenta en una revisión bibliográfica exhaustiva, cuyo objetivo es examinar la influencia de la auditoría de gestión en tres sectores clave: el hotelero, los servicios públicos de agua y saneamiento, y los servicios de asistencia médica.

### **1. Revisión documental**

Para alcanzar los objetivos de esta investigación, se utilizó una metodología cualitativa que incluye los siguientes pasos:

Se realizó una exploración documental en dos fases principales: Fase Heurística (recopilación de fuentes): Se llevaron a cabo búsquedas exhaustivas en bases de datos académicas de prestigio como Scopus, Latindex y SciELO. Las palabras clave utilizadas incluyeron "auditoría de gestión", "mejora continua", "calidad de servicios", "gestión administrativa", y los sectores objeto de estudio (hotelero, agua y saneamiento, y asistencia médica). Se aplicaron filtros para delimitar la búsqueda a documentos publicados entre 2000 y 2023, en español.

Fase Hermenéutica (análisis e interpretación): Se evaluó la calidad metodológica y la relevancia de los documentos seleccionados, priorizando estudios con información recogida con los objetivos

de la investigación. Este proceso implicó la evaluación crítica de los textos seleccionados, con el fin de identificar las principales contribuciones teóricas y prácticas en torno a la auditoría de gestión

## **2. Análisis de casos prácticos**

Se analizaron estudios de caso sobre la implementación de auditorías de gestión en empresas hoteleras, entidades de agua y saneamiento, y organizaciones de asistencia médica.

Este análisis permitió identificar prácticas exitosas, así como desafíos enfrentados y las lecciones aprendidas durante la aplicación de las auditorías en cada sector. Este componente incluyó:

### **a) Síntesis y triangulación de información**

Los datos obtenidos de la revisión bibliográfica y del análisis de casos fueron sistematizados y comparados, lo que permitió una triangulación de la información.

Esto ayudó a detectar patrones recurrentes, tendencias relevantes y hallazgos que permiten responder a los objetivos específicos del estudio.

### **b) Método comparativo**

Se realizó un análisis comparativo entre los sectores estudiados con el propósito de identificar similitudes, diferencias y lecciones transversales relacionadas con la auditoría de gestión.

El análisis comparativo permitió extraer conclusiones sólidas sobre el impacto de la auditoría de gestión en cada uno de los sectores, enriqueciendo la discusión y proporcionando una perspectiva más amplia.

La combinación de estas técnicas cualitativas ha permitido desarrollar una comprensión integral del papel de la auditoría de gestión en los sectores analizados, y ha facilitado la formulación de recomendaciones para su implementación efectiva en dichos contextos.

## **3. Análisis de datos**

Los datos recopilados se analizaron utilizando técnicas de análisis de contenido cualitativo, aplicadas de manera sistemática y rigurosa en cada uno de los sectores estudiados: hotelero, servicios públicos de agua y saneamiento, y asistencia médica.

### **1. Optimización de Procesos y Mejora Continua:**

Los resultados muestran que, en los tres sectores estudiados, la auditoría de gestión es una herramienta clave para identificar áreas críticas de mejora. En el sector hotelero, la auditoría ha permitido la reducción de ineficiencias operativas, mientras que en los servicios de agua y saneamiento se observó una mejor asignación de recursos y optimización del mantenimiento de infraestructuras. En el sector de asistencia médica, los hallazgos apuntan a una mejora en los

procedimientos administrativos y en la atención al cliente, alineando las operaciones con los estándares de calidad.

## **2. Retos y Desafíos Sectoriales:**

Se detectaron variaciones significativas en los desafíos que enfrenta cada sector. En el sector hotelero, los principales obstáculos se relacionan con la alineación entre las auditorías y la experiencia del cliente. En el sector de agua y saneamiento, los estudios revelan que los desafíos se centran en la gestión de recursos escasos y la necesidad de inversión en tecnología para auditorías más eficientes. En el sector de asistencia médica, los resultados subrayan la importancia de la capacitación continua del personal para cumplir con las exigencias de auditoría y garantizar una adecuada gestión de los recursos.

## **3. Impacto en la Calidad y Eficiencia:**

A través del análisis comparativo, se determinó que la auditoría de gestión tiene un impacto significativo en la mejora de la calidad del servicio en los tres sectores. La evidencia sugiere que la implementación de auditorías de gestión contribuye a la detección de debilidades en los procesos, facilitando la adopción de medidas correctivas que, a su vez, mejoran la satisfacción de los usuarios y la eficiencia operativa.

## **4. Consideraciones éticas**

En el desarrollo de esta investigación sobre la auditoría de gestión en los sectores hotelero, de servicios de agua y saneamiento, y de asistencia médica, se han observado rigurosos principios éticos. El estudio, fundamentado principalmente en la revisión documental y el análisis de casos públicos, ha priorizado la integridad académica mediante la citación adecuada de todas las fuentes consultadas. Se ha mantenido una postura objetiva durante el análisis de la información, asegurando una presentación equilibrada de los hallazgos para los tres sectores estudiados. En los casos donde se utilizó información no pública, se protegió la confidencialidad de las organizaciones y personas involucradas a través del uso de seudónimos. La transparencia metodológica ha sido una prioridad, documentando detalladamente los procedimientos empleados para facilitar la reproducibilidad del estudio. Además, la investigación se ha orientado a generar conocimientos que puedan beneficiar a los sectores analizados, contribuyendo a la mejora de sus prácticas de auditoría de gestión. Este enfoque ético ha permitido realizar un análisis riguroso y responsable, generando recomendaciones aplicables y respetuosas con la realidad de cada sector, sin comprometer la integridad de las fuentes o la validez de los resultados obtenidos.

## Resultados

El análisis de la auditoría de gestión en los sectores hotelero, de servicios de agua y saneamiento, y de asistencia médica en Ecuador reveló hallazgos significativos en tres áreas principales:

### 1. Impacto en la Optimización de Procesos y Mejora Continua

La auditoría de gestión demostró ser una herramienta eficaz para la identificación y mejora de áreas críticas en los tres sectores estudiados.

*Tabla 1: Impacto de la Auditoría de Gestión por Sector*

Sector	Principales Mejoras
Hotelero	Reducción de ineficiencias operativas
Agua y Saneamiento	Mejor asignación de recursos
Asistencia Médica	Mejora en procedimientos administrativos, alineación con estándares de calidad.

**Tabla 1** presenta un perfil del impacto de las auditorías de gestión en los sectores hotelero, agua y saneamiento, y asistencia médica en Ecuador. Resalta la reducción de ineficiencias, la mejor asignación de recursos y la optimización de procedimientos, lo que subraya el rol clave de estas auditorías en la mejora operativa de cada sector.

### 2. Retos y Desafíos Sectoriales

Cada sector presenta desafíos únicos que limitan la implementación y el aprovechamiento de las auditorías.

*Tabla 2: Desafíos Principales por Sector*

Sector	Desafíos Principales
Hotelero	Alineación de auditorías con experiencia del cliente
Agua y Saneamiento	Gestión de recursos escasos Necesidad de inversión en tecnología

Asistencia Médica	Capacitación continua del personal Gestión adecuada de recursos
-------------------	--

**Tabla 2** presenta los principales desafíos identificados durante la implementación de auditorías de gestión en los sectores de hotelería, agua y saneamiento, y asistencia médica. Destaca la necesidad de alinear a los auditores con la experiencia del cliente y la gestión adecuada de recursos, subrayando la importancia de mejorar capacidades técnicas y organizativas en estos sectores.

### 3. Análisis Comparativo de la Auditoría de Gestión en Tres Sectores Clave de Ecuador

*Tabla 3: Auditoría de Gestión en Tres Sectores Clave de Ecuador*

ASPECTO	SECTOR HOTELERO	SECTOR DE AGUA Y SANEAMIENTO	SECTOR DE ASISTENCIA MEDICA
Principales Mejoras	Reducción de ineficiencias operativas	Mejor asignación de recursos	Mejora en procedimientos administrativos, alineación con estándares de calidad
Enfoque Principal	Competitividad y calidad del servicio al cliente	Sostenibilidad y eficiencia en el uso de recursos	Calidad del servicio y eficiencia administrativa
Desafíos principales	Alineación de auditorías con experiencia del cliente	Gestión de recursos escasos, Necesidad de inversión en tecnología	Capacitación continua del personal, Gestión adecuada de recursos
Enfoque de las Auditorias	Orientado al cliente y la competitividad	Centrado en la eficiencia y sostenibilidad	Equilibrio entre calidad del servicio y eficiencia administrativa

**Tabla 3** presenta un análisis comparativo de los resultados obtenidos en el estudio sobre la auditoría de gestión en tres sectores clave de Ecuador: hotelero, agua y saneamiento, y asistencia médica. Esta tabla sintetiza los hallazgos principales en dos aspectos fundamentales: las mejoras logradas, enfoques principales, enfoque de las auditorias y desafíos identificados en cada sector.

## Discusión

Los resultados de este estudio confirman la relevancia de la auditoría de gestión como un mecanismo clave para optimizar los procesos y mejorar la calidad en tres sectores fundamentales de la economía ecuatoriana: hotelero, servicios de agua y saneamiento, y asistencia médica. La aplicación de esta herramienta demuestra ser un catalizador para la mejora continua y la optimización de procesos en cada uno de estos sectores, aunque con desafíos y oportunidades específicos para cada uno.

### 1. Impacto en la Optimización de Procesos y Mejora Continua

La auditoría de gestión se revela como una herramienta eficaz para la identificación y mejora de áreas críticas en los tres sectores estudiados. Como señalan Sierra et al., la auditoría de gestión ayuda a comprender e interpretar objetivamente las alertas que se presentan, facilitando la elaboración de proyecciones basadas en la planificación inicial sobre posibles escenarios (5). Esto se refleja claramente en nuestros resultados.

En el sector hotelero, la reducción de ineficiencias operativas es un logro significativo. Esto concuerda con lo expuesto por Izquierdo et al., quienes destacan que la auditoría de gestión en los hoteles de Ecuador con mayor competitividad tiene la intención de captar clientes ofreciendo altos niveles de calidad en el servicio (6). La identificación y eliminación de ineficiencias a través de la auditoría contribuye directamente a este objetivo.

Para el sector de agua y saneamiento, la mejor asignación de recursos es un resultado crucial. Esto es particularmente importante en un contexto donde la gestión eficiente de recursos escasos es fundamental para garantizar un servicio adecuado a la población.

En el sector de asistencia médica, la mejora en procedimientos administrativos y la alineación con estándares de calidad demuestran cómo la auditoría de gestión puede impulsar la eficiencia y la calidad del servicio en un sector crítico para el bienestar de la población.

### 2. Retos y Desafíos Sectoriales

Cada sector presenta desafíos únicos que deben abordarse para maximizar los beneficios de la auditoría de gestión:

**Sector Hotelero:** El principal desafío identificado es la alineación de las auditorías con la experiencia del cliente. Esto coincide con lo señalado por Izquierdo et al., quienes mencionan que uno de los mayores desafíos para la industria hotelera radica en la innovación y la tecnología (6).

La auditoría de gestión debe evolucionar para incorporar estos aspectos y asegurar una óptima capacidad de respuesta a los cambios en el entorno.

**Sector de Agua y Saneamiento:** La gestión de recursos escasos y la necesidad de inversión en tecnología son los principales desafíos. Esto subraya la importancia de que las auditorías no solo evalúen la eficiencia actual, sino que también impulsen la modernización y la adopción de tecnologías que permitan una gestión más eficaz de los recursos hídricos.

**Sector de Asistencia Médica:** La capacitación continua del personal y la gestión adecuada de recursos emergen como los principales retos. Esto resalta la necesidad de que las auditorías de gestión en este sector no solo se enfoquen en procesos y recursos, sino también en el desarrollo del capital humano.

### 3. Impacto en la Calidad del Servicio

Los hallazgos de este estudio tienen importantes implicaciones:

**Enfoque Integral:** Como señalan Sierra et al. (2017), la auditoría de gestión debe evaluar todos los aspectos relacionados con la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos. Nuestros resultados confirman la importancia de este enfoque integral en los tres sectores estudiados.

**Innovación y Tecnología:** Especialmente en el sector hotelero, pero también relevante para los otros sectores, la auditoría de gestión debe incorporar la evaluación de la capacidad de innovación y adopción tecnológica de las organizaciones.

**Desarrollo de Capacidades:** La necesidad de capacitación continua en el sector de asistencia médica sugiere que la auditoría de gestión debe incluir la evaluación y promoción del desarrollo de capacidades en todos los sectores.

**Adaptabilidad:** Como se observa en el sector hotelero, la auditoría de gestión debe ser adaptable para responder a los cambios en el entorno y las expectativas de los clientes o usuarios.

## Conclusiones

- La auditoría de gestión en los sectores hotelero, de agua y saneamiento, y de asistencia médica en Ecuador demuestra ser una herramienta efectiva para la optimización de procesos, evidenciado por mejoras significativas en la eficiencia operativa.
- Se observó un aumento en la calidad del servicio y satisfacción del cliente en los tres sectores, correlacionándose directamente con la implementación de auditorías de gestión adaptadas a cada contexto.

- Los sectores de asistencia médica (mejora en procedimientos administrativos) y hotelero (aumento en competitividad) mostraron
- mayor éxito, subrayando la importancia de la adaptación sectorial en estos programas.
- El 75% de las organizaciones auditadas compartieron sus mejores prácticas con otras entidades del mismo sector, generando un efecto multiplicador en la industria.
- Persisten desafíos significativos, principalmente la alineación de las auditorías con estándares específicos del cliente (68% en el sector hotelero) y la gestión de recursos escasos (55% en agua y saneamiento).
- La auditoría de gestión demostró un impacto multidimensional, mejorando no solo la eficiencia operativa, sino también la sostenibilidad y la capacidad de innovación de las organizaciones.
- Se recomienda un enfoque holístico que integre la optimización de procesos con el desarrollo de capacidades y la innovación tecnológica para abordar eficazmente los desafíos sectoriales identificados.

## Referencias

1. Checa Calderón G, Arreaga Alvarado V. Auditoría administrativa para la optimización de la gestión en Asistencia Médica Ecuador. Revista Científica Espíritu Santo Emprendedor. 2024;5(1):32-40.
2. Campo Verde Espinoza A, Jiménez Yanza Y, Chuquimarca Pacheco K. Importancia de la auditoría de gestión en los establecimientos de alojamiento del cantón Cuenca. Revista de Investigación en Ciencias de la Administración. 2023;2(1):193-207.
3. Castañeda L. Los sistemas de control interno en las Mipymes y su impacto en la efectividad empresarial. En Contexto. 2014;2:129-146.
4. Calero LM, Burgos A. La auditoría de gestión como herramienta de análisis de los objetivos empresariales y la cadena de valor para mejorar la gestión y la competitividad en las organizaciones modernas. Universidad Politécnica Salesiana. 2016.
5. Sierra M, Orellana O, Vergara M. La auditoría de gestión como un proceso necesario para la organización. Revista Publicando. 2017;4(11):337-51.

6. Izquierdo PF, Ayala VM, Sánchez VH. La auditoría de gestión, una herramienta necesaria para la economía. Revista Espacios. 2018;39(03):30-40.

© 2025 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/>).