

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA
CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAN PEDRO CISPE
S.C.R.L., SAN MARTÍN DE PORRES, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR
PÚBLICO**

AUTORA:

HERNANDEZ CAMPOS, MODESTA

Código ORCID: 0000-0002-7168-0547

ASESOR:

Mg. FUCHS ANGELES, OSCAR

Código ORCID: 0000-0002-3123-6281

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Tributación y Auditoría

LIMA, PERÚ

SEPTIEMBRE, 2021

Dedicatoria

Dedico primeramente a Dios por darme la fuerza para seguir adelante, a mis amados padres y a mis hermanos, por motivarme y alentarme a continuar y lograr uno de mis sueños y a todos mis amigos, compañeros, profesores y todas las personas que me apoyaron y que fueron partícipes en este camino.

Agradecimientos

Mi agradecimiento a Dios por darme la vida, por ser mi guía y darme una hermosa familia quienes siempre me apoyaron.

A la universidad Peruana de las Américas por los 5 años de estudios y por darme la oportunidad de formarme profesionalmente y a cada uno de mis docentes por su constante ayuda y por sus conocimientos que me han brindado.

A los docentes que me brindaron su ayuda que fue primordial para la culminación del desarrollo de mi tesis.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar como la auditoría operativa influye en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

La metodología que se aplicó para la presente investigación fue un enfoque cuantitativo; investigación tipo básica, nivel explicativo; se trabajó con una población oficial de 21 trabajadores administrativos de las áreas de Recursos Humanos, Construcción, Administración y Ventas; no se utilizó muestra debido a que se pudo trabajar con accesibilidad en toda la población identificada.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica la encuesta y los instrumentos dos cuestionarios elaborados con ítems cerrados, con escala de Likert, los cuales se aplicaron a la población objetivo del estudio. Asimismo, ambos cuestionarios fueron sometidos a validez de juicio de expertos y los veredictos fueron de aprobados; posteriormente se calculó la confiabilidad de los cuestionarios con la técnica Alfa de Cronbach; cuyos coeficientes fueron 0,860 y 0,879 en los cuestionarios para las variables Auditoría operativa y Gestión de Recursos Humanos respectivamente; lo cual indicó que los instrumentos eran altamente confiables para su aplicación.

Se concluyó que la auditoría operativa influye significativamente en la Gestión de Recursos Humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. El coeficiente de correlación fue 0,880; lo cual indica una relación de influencia muy alta entre ambas variables.

Palabras claves: Auditoría operativa, gestión de recursos humanos, control interno.

Abstract

The general objective of this investigation was to identify how the operational audit influences in the human resources management of Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martin de Porres, 2021.

The methodology applied for the present investigation was a quantitative approach; basic type research, explanatory level; it was worked with an official population of 21 administrative workers in the areas of Human Resources, Construction, Administration and Sales; No sample was used because it was possible to work with accessibility in all the identified population.

For the data collection, the survey technique and the instrument used two questionnaires prepared with closed items, with a Likert scale, which were applied to the target population of the study. Likewise, both questionnaires were submitted to validity of expert judgment and the verdicts were approved; later the reliability of the questionnaires was calculated with the Cronbach Alpha technique; whose coefficients were 0,860 and 0.879 in the questionnaires for the variables Operational Audit and Human Resources Management respectively; which indicated that the instruments were highly reliable for their application.

It was concluded that the operational audit significantly influences the Human Resources Management of the San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martin de Porres, 2021. The correlation coefficient was 0.880, which indicates a very high influence ratio between the two variables.

Keywords: Operational audit, human resources management, internal control.

Tabla de Contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Resumen	iv
Abstract	v
Tabla de Contenidos.....	vi
Lista de Tablas	viii
Lista de Figuras	x
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	2
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	2
1.2. Planteamiento del problema	5
1.2.1. Problema general.....	5
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivo de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación e importancia de la investigación	6
1.5. Limitaciones	7
Capitulo II: Marco Teórico	8
2.1. Antecedentes de la Investigación	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	12
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Definición de términos básicos	38
Capítulo III: Metodología de Investigación	41
3.1. Enfoque de la Investigación	41
3.2. Variables.....	41
3.2.1. Operaciones de las variables	42
3.3. Hipótesis.....	43
3.3.1. Hipótesis general	43
3.3.2. Hipótesis específicas	43
3.4. Tipo de investigación	44

3.5. Diseño de la investigación.....	44
3.6. Población y Muestra.....	45
3.6.1. Población.....	45
3.6.2. Muestra.....	46
3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	46
Capítulo IV: Resultados	51
4.1. Análisis descriptivo	51
4.2. Resultados inferenciales	73
4.3. Discusión.....	81
Conclusiones	85
Recomendaciones.....	86
Referencias	87
Apéndice.....	92

Lista de Tablas

Tabla 1: Componentes y principios del control interno.....	26
Tabla 2: Actividades en el área de recursos humanos en el ámbito externo e interno.....	31
Tabla 3: Evolución de la función del personal de la Gestión de los recursos humanos	33
Tabla 4: Las tres etapas de la gestión del talento humano.....	34
Tabla 5: Operacionalización de la variable independiente (x) Auditoría operativa	42
Tabla 6: Operacionalización de la variable dependiente (y) Gestión de Recursos Humanos.....	43
Tabla 7: Descripción detalla de la Población.....	45
Tabla 8: Ficha técnica del cuestionario para la variable Auditoría operativa.....	47
Tabla 9: Ficha técnica del cuestionario para la variable Gestión de Recursos Humanos.....	47
Tabla 10: Resumen del veredicto de los expertos	48
Tabla 11: Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach.....	49
Tabla 12: Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Auditoría operativa.....	49
Tabla 13: Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Gestión de Recursos Humanos.....	50
Tabla 14: Tabla de frecuencia para la pregunta 01 de la variable auditoría operativa.....	51
Tabla 15: Tabla de frecuencia para la pregunta 02 de la variable auditoría operativa.....	52
Tabla 16: Tabla de frecuencia para la pregunta 03 de la variable auditoría operativa.....	53
Tabla 17: Tabla de frecuencia para la pregunta 04 de la variable auditoría operativa.....	54
Tabla 18: Tabla de frecuencia para la pregunta 05 de la variable auditoría operativa.....	55
Tabla 19: Tabla de frecuencia para la pregunta 06 de la variable auditoría operativa.....	56
Tabla 20: Tabla de frecuencia para la pregunta 07 de la variable auditoría operativa.....	57
Tabla 21: Tabla de frecuencia para la pregunta 08 de la variable auditoría operativa.....	58
Tabla 22: Tabla de frecuencia para la pregunta 09 de la variable auditoría operativa.....	59
Tabla 23. Tabla de frecuencia para la pregunta 10 de la variable auditoría operativa.....	60
Tabla 24. Tabla de frecuencia para la pregunta 11 de la variable auditoría operativa.....	61
Tabla 25. Tabla de frecuencia para la pregunta 12 de la variable auditoría operativa.....	62

Tabla 26. Tabla de frecuencia para la pregunta 01 de la variable Gestión de recursos humanos.....	63
Tabla 27. Tabla de frecuencia para la pregunta 02 de la variable Gestión de recursos humanos.....	64
Tabla 28. Tabla de frecuencia para la pregunta 03 de la variable Gestión de recursos humanos.....	65
Tabla 29. Tabla de frecuencia para la pregunta 04 de la variable Gestión de recursos humanos.....	66
Tabla 30. Tabla de frecuencia para la pregunta 05 de la variable Gestión de recursos humanos.....	67
Tabla 31. Tabla de frecuencia para la pregunta 06 de la variable Gestión de recursos humanos.....	68
Tabla 32. Tabla de frecuencia para la pregunta 07 de la variable Gestión de recursos humanos.....	69
Tabla 33. Tabla de frecuencia para la pregunta 08 de la variable Gestión de recursos humanos.....	70
Tabla 34. Tabla de frecuencia para la pregunta 09 de la variable Gestión de recursos humanos.....	71
Tabla 35. Tabla de frecuencia para la pregunta 10 de la variable Gestión de recursos humanos.....	72
Tabla 36. Prueba de Normalidad para las variables Auditoría operativa y Gestión de recursos humanos.....	73
Tabla 37. Prueba de Correlación de Pearson para las variables Auditoría operativa y Gestión de recursos humanos.....	75
Tabla 38. Prueba de Correlación de Pearson para la auditoría operativa y el reclutamiento del personal.....	76
Tabla 39. Prueba de Correlación de Pearson para la auditoría operativa y selección del personal.....	77
Tabla 40. Prueba de Correlación de Pearson para la auditoría operativa y contratación del personal.....	78
Tabla 41. Prueba de Correlación de Pearson para la auditoría operativa y capacitación del personal.....	79
Tabla 42. Valores para la interpretación los coeficientes de correlación de Pearson.....	80

Lista de Figuras

Figura 1: Gráfico de barras de la pregunta 01 de la variable auditoría operativa.....	51
Figura 2: Gráfico de barras de la pregunta 02 de la variable auditoría operativa.....	52
Figura 3: Gráfico de barras de la pregunta 03 de la variable auditoría operativa.....	53
Figura 4: Gráfico de barras de la pregunta 04 de la variable auditoría operativa.....	54
Figura 5: Gráfico de barras de la pregunta 05 de la variable auditoría operativa.....	55
Figura 6: Gráfico de barras de la pregunta 06 de la variable auditoría operativa.....	56
Figura 7: Gráfico de barras de la pregunta 07 de la variable auditoría operativa.....	57
Figura 8: Gráfico de barras de la pregunta 08 de la variable auditoría operativa.....	58
Figura 9: Gráfico de barras de la pregunta 09 de la variable auditoría operativa.....	59
Figura 10: Gráfico de barras de la pregunta 10 de la variable auditoría operativa.....	60
Figura 11: Gráfico de barras de la pregunta 11 de la variable auditoria operativa.....	61
Figura 12: Gráfico de barras de la pregunta 12 de la variable auditoría operativa.....	62
Figura 13: Gráfico de barras de la pregunta 01 de la variable Gestión de recursos humanos...63	63
Figura 14: Gráfico de barras de la pregunta 02 de la variable Gestión de recursos humanos...64	64
Figura 15: Gráfico de barras del la pregunta 03 de la variable Gestión de recursos humanos..65	65
Figura 16: Gráfico de barras de la pregunta 04 de la variable Gestión de recursos humanos...66	66
Figura 17: Gráfico de barras de la pregunta 05 de la variable Gestión de recursos humanos ..67	67
Figura 18: Gráfico de barras de la pregunta 06 de la variable Gestión de recursos humanos...68	68
Figura 19: Gráfico de barras de la pregunta 07 de la variable Gestión de recursos humanos...69	69
Figura 20: Gráfico de barras de la pregunta 08 de la variable Gestión de recursos humanos...70	70
Figura 21: Gráfico de barras de la pregunta 09 de la variable Gestión de recursos humanos...71	71
Figura 22: Gráfico de barras de la pregunta 10 de la variable Gestión de recursos humanos...72	72

Introducción

La presente investigación de título: Auditoría operativa y su influencia en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021, se realizó con la finalidad de brindar aportes y soluciones a la empresa, ya que hoy en día se debe reconocer el papel importante del área de Recursos Humanos de una empresa, porque su labor se basa en gestionar el activo más importante de todos, que es el personal de la empresa. Asimismo, la auditoría se aplica en las empresas del sector público y privado con la finalidad de analizar, planificar y reestructurar las actividades que realiza dicha organización. Actualmente utilizar programas de auditoría permite obtener mayores beneficios para la empresa donde se aplique.

En el capítulo I se presenta la descripción de la realidad problemática, se formula el problema general y los problemas específicos, también se presentan los objetivos de la investigación, la justificación y las limitaciones que se presentaron para realizar la presente investigación.

En el capítulo II se presenta los antecedentes de la investigación, tanto internacionales como nacionales de diversas universidades, también se presenta el desarrollo las bases teóricas y las definiciones de términos.

En el capítulo III se presenta la metodología de la investigación, la matriz de operacionalización de variables, la formulación de las hipótesis, el tipo de investigación, el diseño, la población y la muestra que fueron los trabajadores de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L, y se presenta el instrumento que sirvió para la obtención de datos.

En el capítulo IV se presenta los resultados obtenidos del instrumento, también se presenta la estadística que se aplicó para comprobar las hipótesis planteadas. Por último, se presentaron discusiones, las conclusiones realizadas de la investigación, así como las recomendaciones, las referencias y los diversos apéndices.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad, la base para el funcionamiento eficiente de una empresa es y siempre será su personal, en tal sentido las empresas deben contar con un departamento de recursos humanos, ya que es vital para el éxito de toda empresa. Asimismo, este departamento es el encargado de la selección, contratación, capacitación y motivación del personal, y también en cumplir sus expectativas, junto con los objetivos que la empresa se traza. Por lo tanto, se debe entender que la gestión de recursos humanos en este mundo globalizado va más allá de la administración de personas, ya que actualmente las empresas modernas atesoran a su personal, porque el personal se encarga del desarrollo de una organización.

Según el Diario el Portafolio (12 de julio de 2020) menciona que en Latinoamérica las empresas solo invirtieron un 20% en la digitalización en los recursos humanos. Siendo una problemática de mucha preocupación ante la repentina crisis mundial por la presencia de la pandemia del Covid-19. Ya que se debía atender las necesidades de todos los empleados ante sus pagos de remuneraciones, desarrollo profesional, para poder sobrevivir ante una nueva situación laboral y económica.

Según el Comercio (12 de febrero de 2021) informó que se desarrolló un estudio en el Perú. Donde cerca del 80% de empresas peruanas manifestaron, estar de acuerdo en planear un nuevo sistema de trabajo, donde se enfoque en ser menos controlador, con la finalidad de empoderar más a los colaboradores, para el desarrollo de tareas y obligaciones, y a la vez mantener una cultura de confianza. Este cambio de las empresas peruanas se originó debido a la situación de emergencia sanitaria por la presencia del Covid-19.

Hoy en día mencionar la palabra auditoria para una empresa es sinónimo de estar alerta en todos los procesos financieros, contables, administrativos, entre otros. En tal sentido, muchas empresas carecen de eficacia y eficiencia, el cual genera costos operacionales muy altos, y esto perjudica a las empresas, sobre todo en mantenerse en el mercado. Asimismo, los resultados de una auditoría operativa deben presentarse en un informe detallado, brindando información con un análisis objetivo, evaluaciones y recomendaciones sobre lo revisado. Ante este informe, es la gerencia de una empresa, los que deben tomar medidas correctivas para ser administrada correctamente.

La empresa Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., ubicada en Av. Antúnez de Mayolo N° 2588, Cooperativa Viv. Santa Apolonia- San Martín de Porres, con número de Ruc: 20502651880, es una empresa que se dedica al rubro de construcción de edificios completos, compra y venta de bienes inmuebles, construcción de viviendas en general, elaboración de proyectos y supervisión de obras. La fecha de inicio de sus actividades fue en setiembre de 2001. Donde la **Visión de la empresa es:** Ser líder en el mercado nacional en servicios de planificación de habilitaciones urbanas, construcción, mantenimiento y concesiones; en bien de la sociedad y de nuestros clientes. Y la **Misión de la empresa es:** Satisfacer las necesidades de las personas que necesitan lotes de terreno para construir sus viviendas cumpliendo con los proyectos de lotización en diferentes distritos de nuestra capital, incluyendo su saneamiento físico legal de acuerdo a la ley de Construcción Civil.

La realidad problemática que presenta la empresa Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L. se enfoca en el área de recursos humanos, ya que desde algunos años anteriores no contaban con una planeación estratégica de auditoria, siendo una debilidad en la gestión estratégica de la empresa; cabe recalcar que la auditoria operativa ayuda a mejorar la gestión de los recursos humanos. A partir del año 2020 la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE

S.C.R.L ha mejorado progresivamente dicha gestión de recursos humanos, pero aún se sigue presentando algunos problemas como:

No se realiza una evaluación correcta de los puestos de trabajo de los operarios en el área de construcción. Asimismo, cuando se produce una ausencia de falta de personal, otros operarios se quedan trabajando más de lo debido, para reemplazar a dichos operarios que se ausentaron.

También se evidencia que hay muy poca capacitación en el desarrollo del personal, ya que la empresa lo ve como un gasto innecesario. Se debe tener en cuenta que una de las principales gestiones de los recursos humanos es de reforzar sus conocimientos, mejorar sus capacidades para lograr un mejor desempeño laboral. Otro problema es que no se le brinda la oportunidad de medir el potencial humano de los operarios de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., ya que es un recurso básico e importante de la empresa.

Otro problema que se ha observado en la empresa es que existe una falta de compromiso y conciencia laboral de algunos operarios, el cual no ejercen sus labores de forma adecuada y por lo tanto afecta a la empresa, y esta situación genera que se produzca un contagio de actitud, en otros operarios de la empresa que si se encuentran comprometidos con la misión y visión de la empresa.

Por lo tanto, la auditoría operativa no soluciona directamente los problemas de una empresa, su finalidad es detectar e informar a través de sus recomendaciones, a los responsables de la empresa como el Gerente General, para que tomen las decisiones correspondientes. Y hacer recomendaciones con respecto a la gestión de recursos humanos. En tal sentido, la auditoría operativa es importante, porque favorece en facilitar una opinión independiente de la gerencia en que cumplan sus responsabilidades con efectividad, eficiencia y economía.

El propósito de esta investigación es identificar como la auditoría operativa influye en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo la auditoría operativa influye en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo la auditoría operativa influye en el reclutamiento del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021?

¿Cómo la auditoría operativa influye en la selección del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021?

¿Cómo la auditoría operativa influye en la contratación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021?

¿Cómo la auditoría operativa influye en la capacitación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Identificar como la auditoría operativa influye en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar cómo la auditoría operativa influye en el reclutamiento del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

Identificar cómo la auditoría operativa influye en la selección del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

Identificar cómo la auditoría operativa influye en la contratación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

Identificar cómo la auditoría operativa influye en la capacitación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación metodológica

Esta investigación presenta una justificación metodológicamente, porque se quiere brindar a futuros investigadores, nuevos métodos, nuevas técnicas, e instrumentos de evaluación, que pasaron por validación y son confiables. Asimismo, puede ser considerado para aplicarse en próximas investigaciones de variables similares como la auditoría operativa y la gestión de recursos humanos.

1.4.2. Justificación práctica

Esta investigación se justifica en la práctica, porque se dio a conocer la influencia significativa entre la auditoría operativa en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L. Asimismo la empresa busca que se lleve a cabo las políticas y procedimientos establecidos por la gerencia, con la finalidad de brindar un mejor servicio de calidad a los clientes, reducir sus costos, Por lo tanto es necesario llevar a cabo una

auditoria operativa que identifique deficiencias de control y productividad de los operarios. Y así determinar las mejoras para la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L, donde el área de recursos humanos es el encargado.

1.4.3. Justificación teórica

Esta investigación se justifica teóricamente, porque su propósito fue dar a conocer y contribuir al conocimiento acerca de la variable auditoría operativa y su importancia de la evaluación que realiza al momento de auditar los procesos de la empresa. Y que la gestión de recursos humanos es responsabilidad de la gerencia, en llevar a cabo una ejecución correcta, para el éxito de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L.

1.4.4. Importancia

La importancia de esta investigación, es aportar soluciones a los problemas que presenta la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., ya que se identificó que el reclutamiento, la selección, la contratación y la capacitación del personal es parte fundamental de la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L.

1.5. Limitaciones

La limitación que presentó esta investigación fue que algunos trabajadores administrativos de la empresa, no asistían a trabajar presencialmente, y por tal motivo, hubo un pequeño retraso en la etapa de encuestar en la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Ortiz (2017) realizó una tesis para optar el título de contador público autorizado, para la Universidad de Guayaquil, de título: “Aplicación de auditoría administrativa para la optimización de los procesos a SEMIL S.A.” Su propósito fue realizar una auditoría administrativa a los diversos departamentos de SEMIL S.A. La metodología de la investigación que se aplicó fue de enfoque mixto (cuantitativo-cualitativo), de diseño no experimental, de nivel descriptivo. La población estuvo confirmada por 30 trabajadores. Las técnicas que se aplicaron para recolectar datos fueron la observación, la entrevista y la encuesta.

Las conclusiones de la tesis fue que el personal de la empresa no tiene definida sus labores, son considerados poli funcionales por su alta rotación de actividades que no son controladas, en tal sentido no queda claro los objetivos y responsabilidades de los trabajadores. También no cuentan con información actualizada, en consecuencia, no se conoce la situación de facturación, porque no existe un seguimiento a la atención de clientes. Y Por último la empresa carece de políticas y normas para alcanzar los objetivos de la empresa SEMIL S.A.

Por lo tanto, el tesista recomienda que se debe crear un departamento de auditoría, para que de forma adecuada los recursos de la empresa se utilizan correctamente en beneficio de los accionistas y empleados. En tal sentido si crea un departamento de auditoria se logrará un control eficiente de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos y así obtener excelentes niveles de rentabilidad y efectividad en las operaciones de la empresa SEMIL S.A.

Salgado (2016) realizó una tesis para optar el grado de Magister en Contabilidad con énfasis en Auditoría, para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, de título: “Incidencia de los resultados de auditoría operacional en la evaluación de los procedimientos administrativos del área de recursos humanos en el Instituto “La Fe”, de la ciudad de Estelí, periodo 2015”. Siendo su problemática la falta de aplicación de procedimientos administrativos en el área de recursos humanos del Instituto La Fe, el cual origina que los trabajadores se sientan desmotivados, con poco interés y poca voluntad en el desarrollo de sus actividades. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo. La muestra fueron documentos, manual de normas y procedimientos administrativos del área de recursos humanos del Instituto “La Fe “de la ciudad de Estelí.

Los resultados fueron que la empresa cuenta con un Manual de Procedimientos que sirve de guía al área administrativa, para actividades como el reclutamiento, selección e inducción del personal, pero sin embargo falta actualizar el Manual de Funciones y creación planes de evaluación del personal para lograr el objetivo de la empresa en el desarrollo de operaciones del área de Recursos Humanos.

Esta investigación recomienda que se debe evaluar de forma periódicamente que se cumpla con el cumplimiento del Manual de Procedimientos del Área de Recursos Humanos, también se debe verificar que todos los trabajadores estén cumpliendo sus labores, supervisado por un responsable de recursos humanos. Asimismo, el recurso humano del instituto es un activo importante, y es responsabilidad de la Dirección Ejecutiva velar por el cumplimiento de la higiene y seguridad ocupacional en la institución.

Mejía (2017) realizó una tesis para optar el grado de Magister en Auditoría y Control Financiero, para la Universidad Mayor de San Andrés, de título: “La auditoría en la gestión de los recursos humanos como método de control integral caso: Ministerio de Trabajo”. Su

propósito fue ejecutar una auditoría en la gestión de los recursos humanos en el Ministerio de Trabajo del Estado Plurinacional de Bolivia, aplicando un método de control integral, para detectar falencias, y medir el grado de certezas institucionales de eficiencia y eficacia en la administración. La metodología de investigación de esta tesis fue un enfoque mixto (cuantitativo - cualitativo), de nivel descriptivo, de diseño no experimental. La población de estudio fueron todos los trabajadores administrativos. Se aplicaron las técnicas de observación, entrevista y encuesta para recolectar información.

Las conclusiones más resaltantes que obtuvo el tesista es que con la aplicación de un control integral en la auditoría de Gestión de los Recursos Humanos, se obtienen beneficios como identifica el aporte que hace la institución, mejorar la imagen profesional de la institución, se motiva a los trabajadores en asumir mayor responsabilidad, se reducen los costos de recursos humanos mediante prácticas mejoradas y se promueven los cambios necesarios en la organización.

Cruz (2016) realizó una tesis para optar el grado de Magister en Contaduría Pública Internacional, para la Universidad de Guayaquil, de título: “Auditoría como modelo de gestión de recursos humanos de una empresa hotelera”, con el propósito de diseñar un método de gestión de Auditoría administrativa para realizar los procesos de manera eficiente, efectiva y eficaz en el área de recursos humanos del hotel Playa Dorada. La metodología de la investigación fue mixto (cuantitativo –cualitativo), de tipo descriptivo, bibliográfico, documental y de campo. La población de estudio estuvo conformado por 7 empleados que trabajan en el área de operación del hotel, también se encuestó a 50 clientes para conocer el nivel de satisfacción en cuanto a los servicios que ofrece el hotel Playa Dorada. Los resultados fueron que el área administrativa, financiera y operativa del hotel existen deficiencias, por falta de procesos en la orientación del desempeño del recurso humano de manera eficiente y eficaz.

También se evidenció que, en los procesos operativos, el nivel de capacitación de los empleados es bajo, así como el nivel de motivación.

El tesista recomienda a los gerentes que es necesario mejorar la situación que presenta el hotel Playa Dorada, con la finalidad de presentar una la cultura organizacional, para que los empleados tengan un buen desempeño en sus funciones y así optimizar las condiciones del ambiente interno laboral.

Quinzo (2017) realizó una investigación de título: "Auditoría operativa al departamento de recursos humanos en la empresa Muñoz de diseño y construcciones topográficas Cía., Ltd., etapa comprendido entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre de 2015", para determinar su desempeño", para la Universidad nacional de Chimborazo. Cuyo propósito fue evaluar el desempeño de las funciones del talento humano, evaluar las actividades del personal en el cumplimiento de metas y objetivos y evaluar la eficiencia y efectividad de cada personal en el cumplimiento de sus funciones establecidas. El tipo de investigación fue descriptiva, de campo, observacional y documental, de diseño no experimental. La población estuvo conformado por 32 trabajadores administrativos de la empresa. Se aplicó las siguientes técnicas: La entrevista a los gerentes de la empresa para preguntarles acerca de los procesos administrativos de la empresa, la encuesta y el instrumento; la encuesta se aplicó a todo el personal administrativo y operarios; y se aplicó la observación directa a las actividades y procesos que desarrollan los colaboradores. La conclusión fue que al llevar a cabo la ejecución de la auditoría de Gestión de Talento Humano a la empresa; se determinó deficiencias en el desempeño laboral de los trabajadores, no hay una medición de las metas y objetivos en las actividades del personal y existe ausencia de constantes evaluaciones periódicas sobre la eficiencia y efectividad de los trabajadores de la empresa.

El tesista recomienda que el Gerente General debe contratar a una firma auditora independiente, para que audite una vez al año, con la finalidad de realizar auditorías de gestión, para detectar posibles desviaciones, para posteriormente tomar las acciones correctivas necesarias en forma adecuada y oportuna.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Reyes (2018) realizó una tesis de Maestría para optar el grado académico de Maestro en Contabilidad, Tributación y Auditoría, para la Universidad Privada de Tacna, de título: “Influencia de la auditoria operativa en la gestión de recursos humanos de Viettel Perú SAC sucursal Tacna, periodo 2016”. Su propósito fue establecer de qué manera la auditoria operativa influye en la gestión de recursos humanos de Viettel Perú SAC Sucursal Tacna, periodo 2016. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional y de diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 35 trabajadores administrativos de la empresa. La técnica que se aplicó fue la encuesta, con el instrumento el cuestionario con preguntas cerradas.

El tesista concluyó que la auditoría operativa influye en la gestión de recursos humanos de Viettel Perú SAC Sucursal Tacna, periodo 2016. También observó algunas deficiencias en el manual de procedimientos, el cual no se lleva un adecuado cumplimiento y logro de los objetivos y metas de la empresa. Y otra conclusión importante es que falta implementar en las directivas internas, normas enfocados en los operarios de la empresa Viettel Perú SAC.

En esta investigación, el tesista recomienda que se debe implementar un órgano de control interno, el cual facilite hacer evaluaciones de todos los procedimientos y operaciones de la empresa, asimismo hacer visitas de inspección periódicamente, con la finalidad de prevenir y reducir costos y también se sugiere implementar auditorías externas, que sirva de base para la implementación de un nuevo órgano de control interno.

Loayza (2018) realizó una tesis para optar el título profesional de Contador Público, para la Universidad César Vallejo, titulada: “Auditoría operativa y recursos humanos en las empresas industriales de gas natural del distrito de Comas, año 2018”. Su propósito de la investigación fue lograr que la Auditoría operativa tenga participación en el departamento de recursos humanos en las empresas industriales de gas natural del distrito de Comas, 2018.

La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 35 personas del área de recursos humanos. La técnica que se aplicó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

El tesista concluyó que, si existe relación entre la auditoría operativa y los recursos humanos en las empresas industriales de gas natural del distrito de Comas, año 2018. El cual los resultados fueron evidenciaron que existe una correlación positiva muy alta y buen nivel de significancia.

Esta investigación plantea recomendaciones importantes como desarrollar un análisis externo de los compradores, reclutar y seleccionar al personal con el fin de lograr mejoras en la oficina administrativa de Recursos humanos.

Rosas (2019) realizó una tesis para optar el título profesional de Contadora pública, para la Universidad Privada del Norte. Titulada: “La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú S.A.C. – Olmos, 2019”. La problemática de esta tesis fue que existe una evaluación constante del desempeño del personal, no hay una medición del potencial humano, no hay oportunidades de ascenso en la empresa Green Fruits Perú S.A.C. Su propósito fue determinar la incidencia de la auditoría de gestión en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú S.A.C.- Olmos, 2019. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica,

de nivel correlacional- causal, de diseño no experimental y de corte transversal. La población y la muestra fue la misma cantidad y estuvo conformada por 86 trabajadores de diversas áreas administrativas. En el resultado se determinó que la incidencia de la Auditoría de gestión es altamente significativa en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú S.A.C. – Olmos, 2019. En virtud al valor de Tau -b- de Kendall de 0.415 con una significancia de 0.000 ($P < 0,01$) y el coeficiente de Rho de Spearman de 0,45(positiva media).

El tesista concluyó que con respecto a la variable auditoría de gestión, el 50 % de los trabajadores respondieron que el nivel es regular, ya que la evaluación es parcial con respecto a su desempeño de los trabajadores y el 48.84% respondieron que el nivel es bueno. En tal sentido los resultados demostraron que existe ciertas dificultades para lograr un eficaz y eficiente control interno, evaluación y ponderación de riesgos y también falta de propuestas de mejora con respecto a la auditoria de gestión.

El tesista recomienda para la empresa, implementar indicadores de la auditoría de gestión, para mejorar la administración de recursos humanos. En cuanto a los trabajadores brindarles capacitaciones para mejorar la aplicación del control interno, con el fin de cumplir las metas y objetivos de la empresa Green Fruits Perú SAC.

Trujillo (2017) realizó una tesis para optar el título profesional de Contador Público, para la Universidad Privada de Pucallpa, titulada: “Auditoria de recursos humanos y logro de objetivos de la empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L distrito de Callería, Pucallpa 2016”. Su propósito fue establecer de qué manera la auditoría de recursos humanos se relaciona con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L. de Pucallpa. La metodología que se empleó fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva y de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 36 trabajadores administrativos de la

empresa, donde se aplicó un muestreo por conveniencia intencional, el cual para recolectar datos se aplicó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario.

El tesista llegó a la conclusión principal de que la auditoría de recursos humanos se relaciona de manera significativa con el logro de los objetivos de la empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L. de Pucallpa.

En esta investigación el tesista considera que la auditoría de recursos humanos es solo una de las áreas que cubre la auditoría administrativa, asimismo determinó que el 80,6% de encuestados respondieron que la auditoría en recursos humanos es importante para la mejora de la empresa y que tiene una alta relación con el logro de objetivos de la empresa IMPETU. En tal sentido el tesista recomienda que se realicen más investigaciones sobre el tema con la finalidad de impulsar el desarrollo empresarial tanto de la Región Ucayali y como a nivel nacional.

Palomino (2019) realizó una tesis para optar el grado de Maestro en Ciencias de la Administración para la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, de título: “Auditoría de gestión y su efecto en los recursos humanos de la Municipalidad Distrital Santa Rosa de Sacco – Junín, 2016”, cuyo objetivo general fue demostrar la incidencia de la auditoría de gestión en los recursos humanos de la Municipalidad Distrital Santa Rosa de Sacco - Junín, 2016. La metodología de la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y explicativo, de diseño experimental, de nivel correlacional, con muestreo probabilístico. La muestra fue de 32 trabajadores de la Municipalidad. Se aplicó la técnica la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

La conclusión de esta tesis fue, que al comprobar la hipótesis general se logró demostrar la incidencia de la auditoría de gestión en los recursos humanos de la Municipalidad Distrital Santa Rosa de Sacco - Junín, 2016, con la aplicación del coeficiente de correlación de Pearson

$r=0,592$. Este resultado quiere decir, que a un bajo nivel de auditoría de gestión le corresponde un bajo nivel de recursos humanos.

En esta investigación, el tesista recomienda que la Municipalidad Distrital de Santa Rosa de Sacco, debe realizar una auditoría de gestión para que a futuro se logre implementar mejoras en el proceso de selección del personal y de esta manera obtener una gestión eficiente. En tal sentido si se encuentran algunas irregularidades, se presenta un informe, con la finalidad de hacer las recomendaciones, para presentar a la gerencia municipal y así optimizar la gestión de dicha entidad pública.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Auditoría operativa

2.2.1.1 Definición de auditoría

Según Núñez (2017) explica que la palabra auditoría viene del latín auditorios, y de esta proviene auditor que significa “el que tiene la virtud de oír”, en tal sentido es una virtud de oír y revisar cuentas y se enfoca en la evaluación de la economía, la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos, así como al control de los mismos en una empresa.

Según Vega et al. (2018) definen que “la auditoría es un proceso sistemático que permite obtener y evaluar evidencias de una manera objetiva, respecto a aspectos económicos y eventos, y así determinar un grado de correspondencia entre afirmaciones y criterios establecidos, y luego comunicar los resultados a los usuarios interesados” (p.28).

2.2.1.2 Definición de auditoría operativa

Según Calderón y Moposa (2015) definen que la auditoría operativa es una evaluación objetiva, donde se debe tomar en cuenta la eficacia, eficiencia, economía, equidad y excelencia

en la utilización de recursos por parte del personal, para cumplir las metas trazadas por la empresa.

Según el autor Nudman-Puyol (1985, como se citó en Villarroel, 2007) en su Manual de Auditoria Operativa, afirma que la auditoría operativa es: “un examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, y así determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con la finalidad de brindar recomendaciones que mejoraran la gestión en el futuro” (p.7).

Según Reyes (2018) menciona que la auditoría operativa formula y presenta opiniones sobre los aspectos administrativos, gerenciales y operativos, y sobretodo pone énfasis en el grado de efectividad y eficiencia para realizar distintos procesos y procedimientos. Asimismo recomienda la modificación de políticas, mejorar procesos, mejorar controles operativos y la acción correctiva para una empresa. En tal sentido la auditoría operativa tiene un alcance ilimitado y tiene la posibilidad de contener diversidad de hallazgos, ya que una auditoría operativa requiere de profesionales de diferentes especialidades, pero por lo general su conducción o dirección, lo llevan a cabo contadores públicos especializados en auditoría.

Según Puerres (2013) explica que el auditor profesional, desarrolla un examen de los estados financieros, revisa las áreas de operación de la empresa, brinda un dictamen y hace recomendaciones, con respecto a cómo se debe operar con mayor eficiencia y eficacia para obtener mejores beneficios para una empresa. Esta definición quiere decir que la auditoria operativa se encarga de investigar, revisar y evaluar todas las áreas de una empresa con la finalidad de determinar si se tienen controles adecuados que faciliten realizar actividades con eficiencia; y determinar si se puede disminuir costos e incremento de la productividad.

2.2.1.3. *Objetivos de auditoría operativa*

Los autores Calderón y Moposa (2015) en su investigación consideran que los objetivos de la auditoría operativa son:

- Identificar las debilidades en el sistema de control, establecido por la empresa, para mejorar los métodos operativos.
- Diagnosticar e implementar recomendaciones que permitan reforzar el sistema de control.
- Incrementar la rentabilidad con fines constructivos y de apoyo a las necesidades examinadas.
- Facilitar informes de carácter administrativo y operativo de la empresa.
- Verificar que los procesos y operaciones que establece la empresa, se está cumpliendo como lo programa la gerencia, supervisando si son eficientes y eficaces; y así evaluar si son los indicados para continuar trabajando con ellos.
- Determinar en la empresa si se ha llevado alguna deficiencia importante de políticas, procedimientos y prácticas contables defectuosas.
- Determinar la razonabilidad de la política y normas que la empresa establece.
- Revisar toda la financiación de las adquisiciones de la empresa y así determinar si afecta la cantidad, calidad y las clases de compras que se ha realizado.

2.2.1.4. *Tipos de auditoría*

Según Fowler (1995, como se citó en Basaes, et al. 2014) explica que existen distintos tipos de auditoría, según el especialista quién realice la auditoría. A continuación, se detallan los siguientes:

- **Auditoría externa o independiente:** Es la auditoría que realizan los contadores públicos independientes y luego expresan una opinión sobre la información examinada.
- **Auditoría interna:** Es la auditoría realizada por los empleados o funcionarios de la empresa u organización, con la finalidad de tener un control. Asimismo esta auditoría interna, tiene el objetivo de fortalecer, optimizar las operaciones, minimizar los riesgos y errores de la empresa.
- **Auditoría financiera:** Su finalidad es determinar si los estados financieros de la empresa auditada presentan de forma razonable su situación financiera, los resultados de sus operaciones y sus flujos de efectivo, basándose en los principios contables generalmente aceptados.
- **Auditoría de cumplimiento:** Su finalidad es comprobar que las operaciones efectuadas por la empresa estén por el ente acordes a las leyes, normas y procedimientos.
- **Auditoría operacional o de Gestión.** Su finalidad es evaluar el grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos de la empresa, también evalúa el desempeño de los empleados de la organización, respecto si están cumpliendo con las metas programadas y en qué nivel están logrando los resultados o beneficios previstos por la empresa.
- **Auditoría de Estados Contables:** Es realizada por un profesional independiente, su labor es auditar los Estados Contables de una empresa, y así brindar una opinión sobre la razonabilidad de las afirmaciones contenidas en la auditoría.
- **Auditoría de sistemas:** Su finalidad es hacer una verificación y validación de los sistemas, procedimientos y resultados con el uso de la tecnología automatizada, para corroborar el cumplimiento de la legislación y garantizar la integridad de la información correcta por el sistema o alimentación de datos.

- **Auditoría fiscal:** Su finalidad es revisar las áreas de impuestos de los años fiscalmente no prescritos, y así detectar posibles economías fiscales, deducciones y desgravaciones, el cual no son aprovechadas por la empresa.
- **Auditoría gubernamental:** Esta auditoria lo ejerce representantes del gobierno que actúan conforme a las leyes y que se refieren al desempeño de los entes gubernamentales.

2.2.1.5. Características de la auditoría operativa

Según Basaes, et al. (2014) toda auditoría operativa debe tener características importantes y debe ser:

- ✓ **Crítica;** el auditor no debe aceptar la información que se le presente a la primera, debe indagar todas las evidencias posibles para tener un buen juicio.
- ✓ **Sistemática;** el auditor debe elaborar un plan coherente para lograr los objetivos.
- ✓ **Imparcial;** la auditoria operativa nunca debe dejar de ser objetivo e independiente, eso quiere decir que el auditor debe ser imparcial en el ámbito económico como en lo personal; asimismo debe asegurar que todos los hallazgos y conclusiones se fundamenten, en base a evidencias verificables
- ✓ **Económica;** la auditoria operativa debe saber si los recursos se obtienen con los menores costos posibles. En tal sentido, el auditor debe conocer los precios del medio y la tecnología que existe y además de otros valores políticos, sociales, culturales, etc.
- ✓ **Evaluativa;** la auditoria operativa debe conocer las verdaderas causas de los problemas.
- ✓ **Estimativa;** la auditoria operativa debe proyectarse de la situación administrativa futura. Las recomendaciones y acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento a aplicarse a futuro, deben mejorar el sistema de control.

2.2.1.6. Importancia de la auditoría operativa

Son muchos autores que explican la importancia de la auditoría operativa. El autor Puerres (2013) explica que la auditoría operativa es importante porque:

- Ayuda a replantear los objetivos y políticas de la organización.
- Ayuda a la gerencia a evaluar y controlar las actividades de la organización.
- Ayuda a tener una visión a largo plazo a la gerencia y tomar mejores decisiones, para llevar a cabo una mejor planificación.
- La auditoría operativa se puede practicar de forma parcial, enfocándose en una o más áreas específicas en forma periódica y rotativa.
- La auditoría operativa puede ser hecha por un equipo de profesionales multidisciplinario.
- El auditor operativo, se sugiere que tenga conocimientos básicos de administración general, auditoría, economía, costos, psicología general y social, comercialización, finanzas, administración de personal, producción política y estrategia de empresas, entre otros conocimientos.
- El auditor operativo no debe entorpecer las operaciones normales de la empresa.
- Debe considerar el medio externo y cómo afecta a la empresa.

2.2.1.7. Metodología de la auditoría operativa

Muchos autores coinciden en la metodología de la auditoría operativa. El autor Blanco (2016) pone énfasis que primero se debe considerar el propósito de la actuación del auditor operacional, ya que es importante la metodología que este va emplear. El método de auditoría operativa que aplique el profesional es este caso el contador público, no garantiza una eficiente auditoría operativa; pero si apunta a sistematizar todos los pasos de la revisión, con conclusiones valederas y asimismo en un menor tiempo lograr un veraz diagnóstico.

Según Villarroel (2007) en su libro plantea que si son auditores externos que no tienen conocimiento detallado de la empresa o entidad que se va auditar, la metodología que propone son las siguientes etapas:

- Etapa Preliminar; los profesionales deben tener conocimiento de la empresa de todas sus áreas correspondientes, con sus respectivas autoridades.
- Etapa de Estudio General; en esta etapa se debe definir las áreas críticas o de riesgo, con la finalidad de plantear cuales son las causas de los problemas. Asimismo, se debe considerar los sistemas de control interno administrativo y gestión de todas las áreas.
- Etapa de Estudio Específico: en esta etapa se sugiere que se debe buscar la relación entre los problemas visibles y potenciales y cuáles fueron las causas que originaron dichos problemas. En tal sentido el auditor debe desarrollar un modelo de control.

Una vez que se tiene el material ordenado se procede a plantear un análisis del problema, con la finalidad de formular juicios y diagnóstico reales de la situación, asimismo presentar un pronóstico.

- Etapa de Comunicación de Resultados: en esta etapa se debe presentar un informe que brinde una opinión meditada, experta e independiente en relación a las evidencias correspondiente. El informe de resultados debe tener los siguientes puntos:

- Objetivo de la auditoría.
- Metodología.
- Alcance del trabajo.
- Diagnóstico.
- Recomendaciones.
- Pronóstico.
- Anexos.

- Etapa de Seguimiento: en esta etapa el auditor debe verificar que las debilidades, que se han presentado en la auditoría, han sido solucionadas. Si el auditor pertenece a la empresa no tiene para que conocerla y no se desarrolla esta etapa.

2.2.1.8. Funciones del auditor

Según Villaroel (2007) considera que el auditor debe abarcar diversas áreas como el área administrativa, legal, financiera, fiscal y contable de una empresa. Y debe contar con una visión de integración y transversal. Y sobre todo ceñirse a códigos éticos, porque el auditor siempre maneja información confidencial y de gran interés. Las siguientes funciones del auditor son:

- **Identificar las áreas de mejora de una empresa;** ya que debe recopilar toda la información con la finalidad de llegar a conclusiones válidas y fiables sobre el sistema de funcionamiento de una empresa. Asimismo presentará oportunidades de mejora y mecanismos de control, con la finalidad de corregir posibles ineficiencias que se puedan presentar en el ámbito empresarial.
- **Considerar acciones de optimización;** su principal objetivo, es buscar la mejora de la productividad de una empresa. En tal sentido el auditor, junto con la Gerencia General y la Dirección Financiera, se deben de encargar de fomentar acciones para optimizar las actividades enfocándose en buscar productos o servicios competitivos y eficientes.
- **Establecer políticas y procedimientos adecuados para la empresa;** el auditor debe establecer políticas basándose en un marco regulado por la empresa. Y debe establecer procedimientos o protocolos respetando la normativa y la legalidad vigente del país, con un criterio objetivo.
- **Implementar y evaluar;** políticas y procedimientos que se vayan a ejecutar. En tal sentido, el auditor identifica con más detalle posibles errores y malas prácticas que

podieran estar haciendo en la empresa. Posteriormente, actualizar y renovar acciones de mejora.

- **Tener una visión;** después que se evaluó los resultados de las políticas, procedimientos, protocolos y acciones propuestas por el auditor. Dicha evaluación permitirá a la empresa alternativas de futuro, para alcanzar los objetivos estratégicos.

2.2.1.9. Dimensiones de la auditoría operativa consideradas en la investigación.

- **Control interno**

Según Gómez (2013 como se citó en Ortega et al., 2017) afirma que el control interno es una responsabilidad de todos los integrantes de la organización empresarial. En tal sentido considera que el control interno ha sido diseñado, aplicado y considerado como una herramienta vital para lograr cumplir con los objetivos, utilizar eficientemente los recursos y obtener la productividad; y asimismo prevenir de fraudes, errores, velar por los principios y normas contables, fiscales y tributarias de una organización empresarial.

Según Vega y Nieves (2017) definen que el control interno es: “un proceso llevado a cabo por profesionales de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos.” (p.1).

Existe muchas definiciones del control interno, por lo tanto a la conclusión que se llega es que el control interno, es un procedimiento que lo desarrollan profesionales capacitados de una organización. Asimismo son capaces de detectar, minimizar riesgos y dar seguridad al buen funcionamiento de la organización para lograr los objetivos trazados.

Los cinco componentes del control interno

Según la Contraloría General de la República (2014) explica que el control interno es considerado como instrumento de gestión, por lo tanto, la responsabilidad en cuanto a la

razonabilidad, eficacia y estructura del control interno, es del personal directivo de la entidad. En tal sentido el control interno está formado por 5 componentes:

1. El ambiente de control; se refiere al conjunto de normas, procesos y estructuras que son la base para llevar a cabo un adecuado control interno en la entidad. Los funcionarios o directivos, son los responsables en destacar la importancia del control interno. El ambiente de control comprende los principios de integridad y valores éticos que deben estar presentes en una entidad u organización. Asimismo también deben estar presentes tareas de supervisión, una estructura organizativa con objetivos, desarrollar y retener a personal competente y debe haber un rigor a las medidas de desempeño, incentivos y recompensas.

2. Evaluación de riesgos; se refiere a un proceso permanente a fin de que la entidad pueda prepararse para enfrentar dichos eventos. Asimismo la dirección debe evaluar y establecer estrategias para identificar riesgos, especificar los objetivos de la entidad (como operativos, información reportada y relacionadas al cumplimiento de la legalidad y normativa).

3. Actividades de control; se refieren a aquellas políticas y procedimientos establecidos para disminuir los riesgos que pueden afectar el logro de objetivos de la entidad. Para que sean efectivas deben funcionar en base a un plan para lograr los objetivos del control. Asimismo las actividades de control se basan en todos los procesos, operaciones, niveles y funciones de la entidad; y pueden ser preventivas o detectadas.

4. Información y comunicación; se refiere a la información necesaria para que la entidad pueda llevar a cabo las responsabilidades de control interno en el logro de sus objetivos. Asimismo, se busca plantear mecanismos y brindar un soporte de la información dentro de una entidad. En tal sentido la información debe tener características como integridad, oportunidad, actualización, exactitud, accesibilidad, certidumbre, racionalidad y objetividad.

5. Supervisión; se refieren a un conjunto de actividades de control en los procesos y operaciones de supervisión de la entidad, con la finalidad de lograr una mejora y garantizar la eficacia de los controles implementados y su funcionamiento.

Según el Marco Conceptual del Control Interno de la Contraloría General de la República del Perú (2014) explica que una entidad puede lograr un control interno efectivo cuando los cinco componentes están implementados, esto quiere decir que están presentes y funcionan adecuadamente. En la siguiente tabla se explica a detalle.

Tabla 1

Componentes y principios del control interno.

Componentes		Principios
I.	Ambiente de control	1. Entidad comprometida con integridad y valores. 2. Independencia de la supervisión del Control Interno. 3. Estructura organizacional apropiada para objetivos. 4. Competencia profesional. 5. Responsable del Control Interno.
II.	Evaluación del riesgo	6. Objetivos claros. 7. Gestión de riesgos que afectan los objetivos. 8. Identificación de fraude en la evaluación de riesgos. 9. Monitoreo de cambios que podría impactar al SC
III.	Actividades de control	10. Definición y desarrollo de actividades de control para mitigar riesgos. 11. Controles para la TIC para apoyar la consecución de los objetivos institucionales. 12. Despliegue de las actividades de control a través de políticas y procedimientos.
IV.	Información y comunicación	13. Información de calidad para el Control Interno. 14. Comunicación de la información para apoyar el Control Interno. 15. Comunicación a terceras partes sobre asuntos que afectan el Control Interno.
V.	Actividades de supervisión	16. Evaluación para comprobar el Control Interno. 17. Comunicación de deficiencias de Control Interno.

Fuente: Marco Conceptual del Control Interno de la Contraloría General de la República del Perú (2014), tomado del COSO (2013). (p.33).

- **Evaluación de procedimientos**

Según Martínez (2015) explica que la evaluación de procedimientos en la auditoría operativa se enfoca en la fase de planeación de una organización. Por lo tanto, se debe determinar si los procesos cuentan con controles bien diseñados y eficaces, para minimizar riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos de los procesos de dicha organización. Para la evaluación de los procesos, se debe realizar los siguientes pasos:

- Comprender el proceso.
- Identificar riesgos y controles del proceso.
- Seleccionar los controles relevantes a los que se les realizarán las pruebas dentro de la organización.
- Evaluar el diseño y la implementación los controles relevantes dentro de la organización.
- Evaluar la eficacia de los controles relevantes dentro de la organización.

Para la presente investigación se consideró hacer una evaluación de procedimientos del Manual de procedimientos y las Directivas internas, el cual se debe verificar si la empresa Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L.

- **Medidas correctivas**

Según Reyes (2018) explica que las acciones correctivas y preventivas son herramientas necesarias en una organización para solucionar problemas. En tal sentido explica que:

- Las acciones preventivas; son problemas ficticios que se pueden originar en una organización. Por lo general, se plantean sugerencias de mejora que lo presenta el personal de la organización.
- Las acciones correctivas; sirven para corregir un problema que se ha detectado y evitar su repetición en la organización. Para ello primero se detectado una No Conformidad

real previa. Por lo tanto, es importante hacer un análisis de causas reales que se produce en una organización.

Para la presente investigación se consideró preguntar si la empresa efectúa los correctivos necesarios de manera oportuna y cuentan con una cultura preventiva y proactiva en la empresa Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L.

- **Eficiencia y eficacia**

Según Chiavenato (2011) explica que:

- Eficacia; es una medida que se basa en el logro de los resultados y se puede medir en función de lograr los objetivos. En tal sentido, es la capacidad de una organización en satisfacer una necesidad social con la utilización de suministro de bienes y servicios.
- Eficiencia; es una medida donde se utiliza recursos, el cual se puede medir por la cantidad de recursos utilizados en la elaboración de un producto. En tal sentido la eficiencia aumenta a medida que decrecen los costos y los recursos utilizados. También se entiende como una relación técnica entre entradas y salidas.

Para la presente investigación se consideró los objetivos, la calidad de los productos, las actividades programadas y los resultados de la empresa, con respecto a que si realmente se está llevando a su cumplimiento en la empresa Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L.

2.2.1.10. Riesgos en la auditoría operativa

Según Allan (2016) cita a International Auditing and Assurance Standards Board IAASB (2013) el cual define que “el riesgo de auditoría es una función del riesgo de incorrección material y del riesgo de detección” (p.12). De esta definición se deduce que existe

la posibilidad de que el auditor emita una opinión equívoca, positiva o negativa, puede ser la razonabilidad de los estados financieros o de cualquier área que se encuentre en evaluación por el profesional responsable.

El investigador Allan (2016) menciona dos tipos de riesgos en la auditoría operativa, que son riesgo de incorrección material y riesgo de detección.

1. **Riesgo de incorrección material;** quiere decir que los estados financieros contengan incorrecciones materiales antes de la realización de la auditoría. este tipo de riesgo comprende dos componentes, que son:
 - Riesgo inherente: se refiere a una afirmación sobre una transacción, saldo contable u otra revelación de información a una incorrección. puede ser individualmente o de forma agregada con otras incorrecciones. Esto quiere decir adelantarse a emitir juicios antes de tener los controles correspondientes.
 - Riesgo de control: Riesgo de que una incorrección, que no sea prevenida, o detectada y corregida oportunamente, por el sistema de control interno de la entidad.
2. **Riesgos de detección;** quiere decir que los procedimientos aplicados por el auditor para reducir el riesgo de auditoría a un nivel bajo aceptable, no detecten la existencia de una incorrección en los procedimientos de la organización, y a su vez se suman a otras incorrecciones.

2.2.2. Gestión de Recursos Humanos

2.2.2.1. Definición de gestión de recursos humanos

Según Gómez et. al (2016) definen que “la gestión de recursos humanos es responsabilidad de los directivos y son los encargados de la ejecución correcta y a tiempo de las tareas que fomentan el éxito de la empresa. Por lo tanto, todos los

trabajadores (incluyendo a los directivos), pueden englobarse en personal de línea o personal administrativo” (p. 3).

Según Escobar (2013, como se citó en Armijos et al, 2019) considera que la Administración de recursos humanos es una función que le compete a los directivos y al entorno macro-organizacional. Asimismo tienen una vinculación con el desarrollo y flexibilización de los sistemas de trabajo y sus ciclos de actividad son a largo plazo y su orientación son de carácter estratégico”. (p. 9).

Según Armijos et al (2019) menciona que la gestión de recursos humanos es un factor clave de las organizaciones para lograr el éxito. Por lo tanto, deben ser vistos no como costos, sino como una inversión; en tal sentido, su administración constituye una prioridad para toda empresa.

Según Chiavenato (2011) afirma que: “el área de recursos humanos es un área interdisciplinaria, porque comprende conceptos de psicología industrial y organizacional, sociología organizacional, ingeniería industrial, derecho laboral, ingeniería de seguridad, medicina del trabajo, ingeniería de sistemas, informática, etc.”(p.96). Esta afirmación del autor, quiere decir que el área de recursos humanos, es un medio para lograr la eficiencia y eficacia de una organización, mediante un equipo de personas, brindándoles condiciones favorables para que estas últimas logren sus objetivos individuales.

Asimismo Chiavenato (2011) considera que las actividades realizadas por el área de recursos humanos se enfocan a aspectos tanto internos de la organización, como externos o ambientales. A continuación, se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2

Actividades en el área de recursos humanos en el ámbito externo e interno.

Técnicas utilizadas en el ambiente externo	Técnicas utilizadas en el ambiente interno
-Estudio de mercado de trabajo	-Análisis y descripción de puestos
-Reclutamiento y selección	-Valuación de puestos
-Investigación de salarios y prestaciones	-Capacitación
-Relaciones con los sindicatos	-Evaluación del desempeño
-Relaciones con entidades de formación profesional	-Plan de vida y carrera
-Legislación laboral	-Plan de prestaciones sociales
-Etc.	-Política salarial
	-Higiene y seguridad
	-Etc.

Fuente: (Chiavenato, 2011, p.96).

2.2.2.2. Funciones y actividades en la gestión de los recursos humanos

Según Armijos et al (2019) explica que la gestión de los recursos humanos, está a cargo del departamento de Recursos Humanos, motivo por la cual, el departamento debe estar conformado por profesionales competentes, expertos en la administración y tener la capacidad de llevar a cabo tareas como:

- Aplicar procedimientos adecuados para la captación de nuevos talentos humanos, para ello se debe utilizar una serie de operaciones y atraer candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar cargos dentro de una organización.
- Manejo correcto de información confidencial de cada colaborador, donde se resguarde de forma eficiente información que tenga relación con la empresa y sus miembros.

- Estar a cargo de los sistemas de nómina, donde los colaboradores deben tener acceso a prestaciones, premios, anualidades, vacaciones acorde al tiempo que labora en la empresa y la ley que establece el estado.
- Manejo de conflictos, donde el colaborador tenga la seguridad de que sus inquietudes o conflictos, tendrán respuesta donde se obtengan soluciones justas.
- Manejo de una comunicación interna, donde se debe comunicar a todos los colaboradores, las políticas, filosofía y visión de la empresa, sin dejar de lado información que beneficie a cada colaborador.
- Fomentar capacitaciones y desarrollo laboral para mejorar las habilidades blandas y duras de cada colaborador.
- Aplicar sistemas adecuados con respecto a la prestación de servicios en beneficio de los colaboradores.
- Estar al pendiente de las instalaciones y herramientas en óptimas condiciones para que el colaborador pueda realizar sus actividades con seguridad.

2.2.2.3. Objetivos de la Gestión de los Recursos Humanos

Por lo tanto, el responsable del área de Recursos Humanos, tiene un papel fundamental, porque debe ser el apoyo en conformar y mantener equipos de trabajo a los directivos de la empresa.

Según Dolan et al (2007) considera tres objetivos importantes en la gestión de los recursos humanos que son: debe haber una orientación administrativa y el control con respecto al departamento de personal, debe estar enfocado en las relaciones laborales y el por último, debe estar enfocado en planes y estrategias.

Tabla 3

Evolución de la función del personal de la Gestión de los recursos humanos.

	Funciones	Conocimientos
Administrativo	Burocrático	Sujeción del trabajador a reglas establecidas.
Relaciones laborales	Socio-jurídico	Composición del conflicto mediante la negociación de condiciones de trabajo.
Recursos Humanos	Búsqueda de relaciones laborales equitativas, flexibles e integradas para aumentar la productividad, mejorar eficacia, crear cultura de empresa, asegurar compromiso total en el cumplimiento de objetivos sociales y empresariales dentro del cambiante marco laboral.	Integración de las personas en la organización.

Fuente: (Dolan et al, 2007, p. 10).

2.2.2.4. Etapas de la Gestión de los Recursos Humanos

Según el autor Abril (2018) pone énfasis que: “la gestión del talento humano y la gestión de los recursos es lo mismo para las organizaciones. Y lo define como la capacidad que tiene las organizaciones para lograr captar, motivar, fidelizar y desarrollar al personal más competente y comprometido” (p.29). Esta definición se enfoca en potencializar las habilidades y la capacidad de cada colaborador en una organización. Asimismo, Chiavenato (2011) en la siguiente tabla explica las tres etapas de la gestión del talento humano.

Tabla 4

Las tres etapas de la gestión del talento humano.

Características	Relaciones industriales	Administración de recursos humanos	Gestión del talento humano
Formato del trabajo	Centralización total de las operaciones en el departamento de RH	Responsabilidad de línea y función de staff.	Descentralización a manos de los gerentes y sus equipos.
Nivel de actuación	Burocratizada y operativa. Rutina	Departamentalizada y táctica	Enfoque global estratégico en el negocio.
Mando de acción	Decisiones surgidas de la cúpula de la organización y acciones centralizadas en el departamento de RH.	Decisiones surgidas de la cúpula del área y acciones centralizar en el departamento de RH	Decisiones y acciones del gerente y de su equipo de trabajo.
Tipo de actividad	Realización de servicios especializados. Centralización y aislamiento del área.	Consultoría interna y prestación de servicios especializados	Consultoría interna. Descentralizar y compartir
Principales actividades	Contratación, despido, control de asistencia, legislación laboral, disciplina, relaciones sindicales, orden	Reclutamiento, selección, capacitación, administración de salarios, prestaciones, higiene y seguridad, relaciones sindicales.	La forma en que los gerentes y sus equipos pueden seleccionar, capacitar, liderar, motivar, evaluar y recompensar a sus participantes.
Misión del área	Vigilancia, coerción, coacción, sanciones. Confinamiento social de las personas.	Atraer y mantener a los mejores trabajadores.	Crear la mejor empresa y la mejor calidad de vida laboral.

Fuente: Chiavenato (2011).

2.2.2.5. Dimensiones de la gestión de recursos humanos consideradas en la investigación.

- **Reclutamiento del personal**

Según Chiavenato (2011) afirma que: “el reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que se proponen para captar candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar puestos dentro de la organización” (p.128).

El investigador Romero (2016) considera que existen dos tipos de reclutamiento de personal, para captar nuevos talentos. Asimismo, son considerados como indicadores para la presente investigación:

- **Reclutamiento interno;** consiste cuando la empresa decide recurrir a fuentes internas, en tal sentido, la empresa toma en cuenta las bases de datos de los empleados que laboran dentro de la empresa (que pueden ser sucursales). Este tipo de reclutamiento motiva a que los empleados a esforzarse en sus labores y así sean promovidos a un ascenso. Asimismo, ya conocen la cultura organizacional, se reducen gastos (publicidad, tiempo, esfuerzo y dinero) y es más rápido y eficiente.
- **Reclutamiento externo;** consiste en contratar nuevos empleados. En este caso el área de recursos humanos considera captar a nuevos candidatos, con la finalidad de tener más posibilidades de elección. Este tipo de reclutamiento presenta ventajas como enriquecer a la empresa con nuevos talentos con ideas, experiencias y presentan mucho entusiasmo.

- **Selección del personal**

Según Gómez et al (2008) afirma que: “la selección es el proceso por el que se toma la decisión de “contratar” o “no contratar” a cada uno de los candidatos a un puesto” (p.190).

Según Chiavenato (2011) afirma que: “la selección del personal se basa en elegir al candidato adecuado para el puesto adecuado. Por lo tanto, la selección busca encontrar entre los candidatos idóneos para los puestos disponibles con la finalidad de mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño del personal, así como la eficacia de una organización” (p.144).

Según Franco (2020) considera que el proceso de selección de personal, se da cuando la empresa requiera abrir una vacante, en tal sentido, el área de recursos humanos debe presentar un formato llamado “requisición de personal”. Por lo general los profesionales como los psicólogos, son los que evalúan a los candidatos para cumplir con la vacante. El autor, resalta que en la etapa de la selección del personal es importante evaluar el curriculum vitae y la entrevista. Asimismo, son considerados como indicadores para la presente investigación:

- **El curriculum vitae;** Según García (2010) afirma que: “el curriculum vitae tiene el objetivo de hacer la presentación pública de la vida académica de un individuo, donde se debe estar identificado con su nombre y apellido. También explica que es la oficialización de un discurso sobre sí mismo.” (p.106). Esta definición resalta la importancia de este documento, porque es una carta de referencia y presentación ante una organización, por lo tanto, se debe presentar la experiencia, calificaciones y credenciales, para que sirva de ayuda al entrevistador y tome una decisión de elegir al postulante.

- **La entrevista;** Según Chiavenato (2011) define que la entrevista es: “un proceso de comunicación entre dos o más personas que interactúan” (p151). Asimismo, el autor considera, que se le debe aplicar algunos estímulos al entrevistado, para verificar sus posibles reacciones de causa y efecto o también verificar su

comportamiento ante situaciones concretas. En las entrevistas se resalta el intercambio de ideas mediante una conversación entre dos o más personas. Por lo tanto, existe una correspondencia mutua entre las partes, e incluso surgen gestos, posturas, y otros conectores comunicacionales.

- **Contratación del personal**

Según Grados (2018) afirma que la contratación del personal es: “la etapa de formalizar la aceptación del candidato y pasa a ser parte integral de la empresa. Por lo tanto, la contratación de un colaborador se rige por la Leyes del trabajo de un estado. Pueden existir los tipos de contratación del personal como: Contrato por tiempo determinado, por temporada, por capacitación inicial, por periodo de prueba, por tiempo indeterminado”. (p.256).

Para la presente investigación se consideró que después de la contratación del personal, se debe considerar los siguientes indicadores:

- **Evaluación del desempeño;** Según Chiavenato (2011) afirma que: “la evaluación del desempeño es considerado una apreciación sistemática de cómo es el desempeño de un trabajador en un puesto de trabajo y de la evaluación de su potencial de desarrollo de sus labores” (p.202). Esta definición quiere decir que toda evaluación que realiza el área de recursos humanos es con la finalidad de estimular o juzgar características de la labor del trabajador y también de evaluar las cualidades como persona.
- **Inducción del personal;** Según Grados (2013) afirma que es: “una etapa que se inicia con el contrato del candidato seleccionado para la empresa. Asimismo, el colaborador, tiene que adaptarse lo más pronto posible a su nuevo ambiente de trabajo, a sus nuevos compañeros, a sus obligaciones y derechos; y sobre todo a las políticas de la empresa” (p.333).

- **Capacitación del personal**

Según Jamaica (2015) explica que la capacitación del personal es: “una actividad planeada, organizada y se enfoca en las necesidades reales de una empresa u organización, con la finalidad de lograr un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes de los colaboradores” (p.4).

Para la presente investigación se consideró los siguientes indicadores, que son las siguientes capacitaciones, según el autor Jamaica (2015).

- **Capacitación en habilidades técnicas;** Son capacidades que se le puede enseñar a una persona y se puede cuantificar. Este tipo de capacitación se puede adquirir en un aula de clases, en el trabajo o por medio de materiales de capacitación, como un idioma extranjero, cursos para los negocios, programación de computadoras, entre otros.
- **Capacitación en habilidades blandas;** Son capacidades subjetivas, es más difíciles de cuantificar y se relacionan con la forma de interactuar o sociabilizar con otras personas. Como la comunicación, el liderazgo, la motivación, la paciencia, persuasión, capacidad de resolución de problemas, trabajo en equipo, ética de trabajo, entre otros.

2.3. Definición de términos básicos

Capital humano: Según Newstrom (2011) explica que son las capacidades, aptitudes, destrezas y conocimientos del personal de una organización, estas cualidades favorecen el proceso de producción y de servicios para una empresa.

COSO: Según Bertani et al (2014) explica que el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, conocido como COSO, es un documento que detalla principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control

en una entidad. Este informe COSO, debido a la gran aceptación que ha gozado, desde que se ha publicado en el año 1992, se ha convertido en el estándar de referencia mundial. En la actualidad existen dos versiones del Informe COSO, del año 1992 y del año 2004.

COSO I: Según Bertani et al (2014) explica que se basa en el marco integrado del Control Interno, donde sus antecedentes son creados en E.E.U.U. el año 1992 por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). “Donde el COSO I, es un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en la eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables” (p.16).

COSO II: Según Bertani et al (2014) explica que se basa en el Marco Integrado de Administración de Riesgo Empresarial, donde sus antecedentes son en E.E.U.U. en el año 2004 por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). “Donde el COSO II, es la gestión de riesgos corporativos, este proceso lo efectúa el consejo de administración de una entidad, su dirección y el resto del equipo de trabajo administrativo. Se fundamenta en las estrategias en toda la empresa. Asimismo está diseñado para identificar eventos o sucesos que puedan afectar a la organización, gestionar sus riesgos dentro del riesgo aceptado y proporcionar una seguridad razonable, en base al logro de los objetivos” (p.16).

Ética en la auditoría operativa: Según Allan (2016) explica que la ética de una persona es importante en las organizaciones, ya que las personas que manejan las empresas cuentan con ética, los comportamientos de estas, es vital para llevar un negocio, y sobre todo ante la administración que se encarga de los tributos. Por lo tanto, el auditor debe tener ética personal, basándose en la formación y crecimiento profesional; y asimismo respetar el código de ética del auditor, para que lo ponga en práctica en las actividades que realice, en el ámbito profesional y personal.

Fraude: Según Allan (2016) define que es el fraude es toda conducta de engaño o violación de confianza, con la finalidad de obtener un beneficio por miembros de la organización en contra o en favor de la misma.

Gerencia: Según Newstrom (2011) considera que es un cargo que ocupa el director de una empresa u organización, este cargo tiene múltiples funciones, ya que representa a la sociedad frente a terceros y se encarga de coordinar todos los recursos a través de los siguientes procesos como planeamiento, organización, dirección control; con la finalidad de lograr objetivos de la empresa.

Informe de auditoría: Según Rosas (2019) menciona que es un documento, donde se detalla los hallazgos del auditor, así como las conclusiones y recomendaciones generadas en relación con los objetivos propuestos para la evaluación que se trate.

Papeles de trabajo: Según El Ministerio de Economía, Dirección General de Auditoría (2005) afirma que: “son conjunto de cédulas y documentación fehaciente que contienen datos e información obtenidas por el auditor en la evaluación de una entidad, y también tiene la descripción de las pruebas realizadas y los resultados de las mismas” (p.20).

Recursos Humanos: Según Newstrom (2011) menciona que los recursos humanos son considerados como el conjunto de trabajadores, que posee una organización, en un determinado sector. Asimismo, es cualquier persona física que tiene una vinculación a una organización. El área de recursos humanos tiene la función desarrollista y velar por el crecimiento y desarrollo de los trabajadores de una empresa.

Capítulo III: Metodología de Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación

La presente tesis fue de enfoque cuantitativo, porque es secuencial y probatorio, se comprobó hipótesis formuladas y se midieron ambas variables mediante métodos estadísticos y su posterior análisis y conclusiones. Asimismo, para esta tesis se utilizó la estadística descriptiva e inferencial.

Según (Hernández et al, 2016, p.4):

Los autores Hernández y Mendoza (2018), afirman que: “el enfoque cuantitativo es aquel que estima magnitudes u ocurrencia de los fenómenos con la finalidad de probar hipótesis” (p.6).

3.2. Variables

Variable independiente(x): Auditoría operativa

Según Calderón y Moposa (2015) definen que la auditoria operativa es una evaluación objetiva, donde se debe tomar en cuenta la eficacia, eficiencia, economía, equidad y excelencia en la utilización de recursos por parte del personal, para cumplir las metas trazadas por la empresa.

Variable dependiente (y): Gestión de Recursos Humanos

Según Gómez et. al. (2016) definen que “la gestión de recursos humanos es responsabilidad de los directivos y son los encargados de la ejecución correcta y a tiempo de las tareas que fomentan el éxito de la empresa. Por lo tanto, todos los trabajadores (incluyendo a los directivos), pueden englobarse en personal de línea o personal administrativo” (p. 3).

3.2.1. Operaciones de las variables

En las siguientes tablas se indica la forma cómo se trabajan las variables a nivel de su operacionalización, desde dimensiones, indicadores y escalas a utilizar en su medición para su posterior análisis de datos.

Tabla 5

Operacionalización de la variable independiente (x) Auditoría operativa.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems
Auditoría operativa	Control interno	-Evaluación de riesgos	Ordinal	1-2
		-Ambiente de control interno	Ordinal	3-4
	Evaluación de procedimientos	-Manual de procedimientos	Ordinal	5
		-Directivas internas	Ordinal	6
	Medidas correctivas	-Correctivos necesarios	Ordinal	7
		-Cultura preventiva y proactiva.	Ordinal	8
	Eficiencia	-Objetivos	Ordinal	9
		-Calidad de los productos	Ordinal	10
		-Actividades programadas	Ordinal	11
		- Resultados	Ordinal	12

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6

Operacionalización de la variable dependiente (y) Gestión de Recursos Humanos.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems
Gestión de Recursos Humanos	Reclutamiento personal	del -Reclutamiento interno	Ordinal	1
		-Reclutamiento externo	Ordinal	2
	Selección personal	del -Currículum vitae	Ordinal	3
		-Entrevistas	Ordinal	4
	Contratación personal	del -Evaluación del desempeño	Ordinal	5-6
		-Inducción personal.	Ordinal	7-8
	Capacitación personal	del -Capacitación en habilidades técnicas.	Ordinal	9
		-Capacitación en habilidades blandas.	Ordinal	10

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

La auditoría operativa influye significativamente en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

3.3.2. Hipótesis específicas

La auditoría operativa influye significativamente en el reclutamiento del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

La auditoría operativa influye significativamente en la selección del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

La auditoría operativa influye significativamente en la contratación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

La auditoría operativa influye significativamente en la capacitación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

3.4. Tipo de investigación

La presente tesis fue una investigación de tipo básica, de nivel explicativo, la cual permitió determinar la relación de influencia que existe entre las dos variables: Auditoría operativa y Gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

Una investigación es de tipo básica, porque recopila información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y científico ya existente. (Valderrama, 2018).

Una investigación es de nivel explicativo, porque van más allá de la descripción de conceptos o establecer relaciones entre conceptos; se enfoca en responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. (Hernández et al. 2016).

3.5. Diseño de la investigación

La presente tesis fue de diseño No experimental, de corte transversal; ya que en estos estudios no se ha manipulado el contexto donde suceden los hechos ni las variables, en tal sentido se ha recogido información en un solo momento en el tiempo.

Las investigaciones son no experimentales cuando no se manipulan de manera intencionada las variables; esto quiere decir, que no se manipula las variables independientes

para ver los efectos en las variables dependientes. En los diseños no experimentales, sólo se observa situaciones ya existentes que no han sido causadas por el investigador. La tarea es registrar dato de lo que ya ha sucedido. (Hernández et al., 2016).

Con respecto a las investigaciones de corte transversal se refiere a establecer relaciones entre las variables de estudio en un momento determinado del contexto; es decir, en un solo momento del tiempo se realiza las mediciones de variables. (Valderrama, 2018).

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

La empresa constructora inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., ubicada en San Martín de Porres. Cuenta con 21 trabajadores administrativos que trabajan en todas las áreas administrativas de la empresa. Cabe resaltar que es una población de estudio que tiene conocimientos sobre las variables de estudio, debido a su ejercicio profesional. A continuación:

Tabla 7

Descripción detalla de la Población de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L.

Descripción	Cantidad
Jefe del área de Recursos Humanos y asistentes	6
Jefe del Área de Construcción y asistentes	5
Jefe del área Administrativa y asistentes	5
Jefe del área de ventas y asistentes	5
TOTAL	21

Fuente: Elaboración propia.

Los autores Hernández y Mendoza (2018) nos indican que “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas características o especificaciones estudiadas”. (p.199). Asimismo, Bernal (2010) afirma que: “la población es “la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia” (p.160).

3.6.2. Muestra

En la presente tesis no se consideró utilizar una muestra, debido a que se tuvo accesibilidad para encuestar a toda la población total del personal administrativo. Por lo tanto, se trabajó con la población total conformada por 21 trabajadores del área de recursos humanos de la empresa constructora inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., ubicada en San Martín de Porres.

Según Hernández y Mendoza (2018) afirman que: “una muestra es un sub grupo de la población o universo de interés, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes y deberá ser representativa de la población”. (p.141). Esta definición se asume en el ámbito teórico. Ya que para la presente tesis se prescindió del uso de una muestra.

3.7. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Para la recolección de datos, procesamiento y análisis de los datos obtenidos se hizo uso de la técnica de la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios; uno para cada variable de estudio. Las encuestas se realizaron en forma presencial y se recogió la información en 05 días en la primera semana de agosto 2021. A continuación, se presenta las fichas técnicas de cada cuestionario utilizado:

Tabla 8

Ficha técnica del cuestionario para la variable Auditoría operativa.

Variable a medir:	Auditoría operativa
Número de ítems:	12
Tipo de respuesta	Cerrada
Escala:	Tipo Likert
Valores de escala:	Siempre (5); Casi siempre (4); Indiferente (3); Casi nunca (2); Nunca (1).
Dimensiones:	04
Sujetos a lo que se le aplicó:	21

Fuente: elaboración propia.

Tabla 9

Ficha técnica del cuestionario para la variable Gestión de Recursos Humanos.

Variable a medir:	Gestión de Recursos Humanos
Número de ítems:	10
Tipo de respuesta	Cerrada
Escala:	Tipo Likert
Valores de escala:	Siempre (5); Casi siempre (4); Indiferente (3); Casi nunca (2); Nunca (1).
Dimensiones:	04
Sujetos a lo que se le aplicó:	21

Fuente: elaboración propia.

3.7.1. Cuestionario

Según Bernal (2010) afirma que el cuestionario es: “un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, y busca lograr los objetivos del proyecto de investigación. Asimismo, es un plan formal para recopilar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación” (p.250).

3.7.2. Validez de los instrumentos

La validez de los instrumentos se realizó con la técnica del juicio de expertos (las fichas originales se adjuntan en la sección Anexos de la presente tesis). A continuación, se presenta una tabla resumen con los veredictos de los expertos:

Tabla 10

Resumen del veredicto de los expertos.

Experto			Grado académico o Título profesional	Cuestionario evaluado	Puntaje	Veredicto - decisión
Barrios Miguel	Purca	Edgar	Magister en Recursos Humanos	Auditoría operativa	49	Se puede aplicar
Barrios Miguel	Purca	Edgar	Magister en Recursos Humanos	Gestión de Recursos Humanos	49	Se puede aplicar
Fajardo Flores, Roberto			Contador Público	Auditoría operativa	49	Se puede aplicar
Fajardo Flores, Roberto			Contador Público	Gestión de Recursos Humanos	49	Se puede aplicar
Fuchs Ángeles, Oscar E.			Contador Público Colegiado	Auditoría operativa	49	Se puede aplicar
Fuchs Ángeles, Oscar E.			Contador Público Colegiado	Gestión de Recursos Humanos	48	Se puede aplicar

Fuente: elaboración propia.

Se pone énfasis en que todos los puntajes de los expertos están entre 40 y 50 puntos, tomando en cuenta que el puntaje máximo de la ficha de evaluación para juicio de expertos es de 50 puntos; lo que ratifica los veredictos o decisiones de los expertos en que se puede aplicar ambos cuestionarios.

3.7.3. Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos se aplicó la prueba del Alfa de Cronbach para cada cuestionario, mediante una prueba piloto aplicada a **8 trabajadores** pertenecientes a la población identificada en la presente tesis. Técnica cuantitativa.

Tabla 11

Interpretación de los coeficientes de Alfa de Cronbach.

ESCALA	CATEGORÍA
$r = 1$	Confiabilidad perfecta
$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta
$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta
$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable
$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada
$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja
$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja
$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable
$r = 0$	Confiabilidad nula

Fuente: Valderrama (2018).

Los resultados fueron:

Tabla 12

Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Auditoría operativa.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	8

Nota: prueba piloto aplicada a 8 trabajadores de la población de estudio.

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

El coeficiente Alfa de Cronbach indicó un valor de 0,860; lo cual evidencia que el cuestionario para la variable Auditoría operativa posee confiabilidad alta (ver tabla de interpretación de valores), por lo tanto, bajo ese respaldo se pudo aplicar el instrumento mencionado.

Tabla 13

Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Gestión de Recursos Humanos.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	8

Nota: prueba piloto aplicada a 8 trabajadores de la población de estudio.

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

El coeficiente Alfa de Cronbach indicó un valor de 0,879; lo cual evidencia que el cuestionario para la variable Gestión de Recursos Humanos posee confiabilidad alta (ver tabla de interpretación de valores), por lo tanto, bajo ese respaldo, se pudo aplicar el instrumento mencionado.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Análisis descriptivo

Variable 01: Resultados de la variable auditoría operativa

Para realizar el análisis de resultados descriptivos se procedió a trabajar con tablas y gráficos de resumen por cada pregunta del cuestionario de la presente variable:

Tabla 14

Tabla de frecuencia para la pregunta 01 de la variable auditoría operativa.

Pregunta 01. ¿Se determinan mecanismos adecuados para la personalización de los riesgos internos en la gestión de recursos humanos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	8	38,1	38,1	38,1
	Siempre	13	61,9	61,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

Pregunta 01. ¿Se determinan mecanismos adecuados para la personalización de los riesgos internos en la gestión de recursos humanos de la empresa?

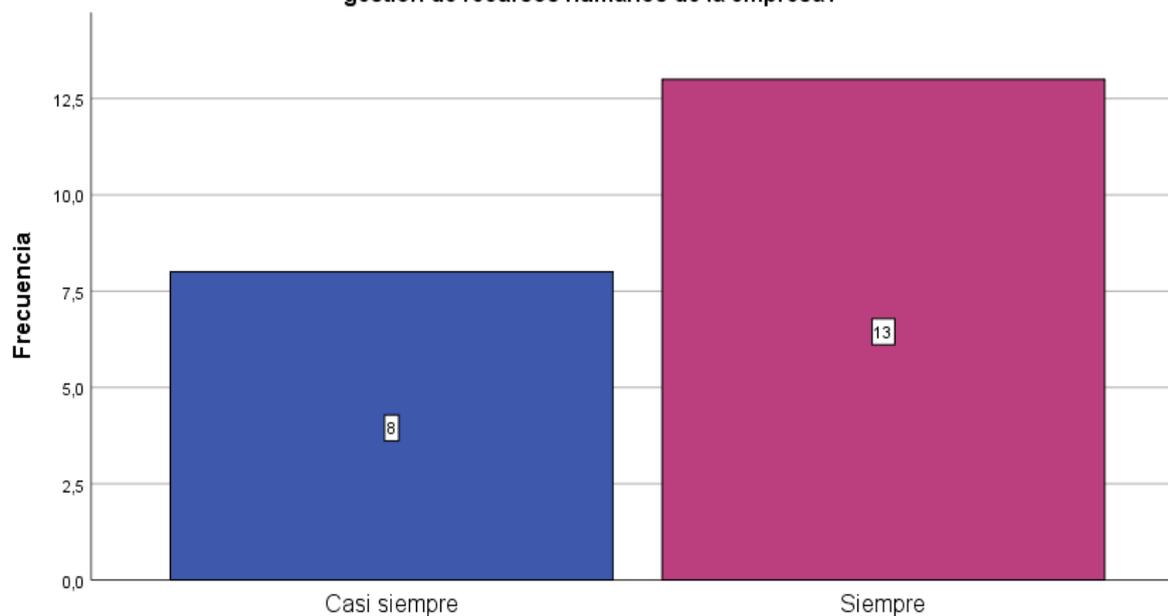


Figura 1. Gráfico de barras de la pregunta 01 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 14 y en la figura 1, de un total de 21 trabajadores administrativos, 13 manifestaron la alternativa siempre, y 08 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores administrativos frente la pregunta 01 es positiva.

Tabla 15

Tabla de frecuencia para la pregunta 02 de la variable auditoría operativa.

Pregunta 02. En la gestión de recursos humanos de la empresa, ¿se valoran los riesgos internos, con base a algún criterio técnico?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	8	38,1	38,1	38,1
	Siempre	13	61,9	61,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

Pregunta 02. En la gestión de recursos humanos de la empresa, ¿se valoran los riesgos internos, con base a algún criterio técnico?

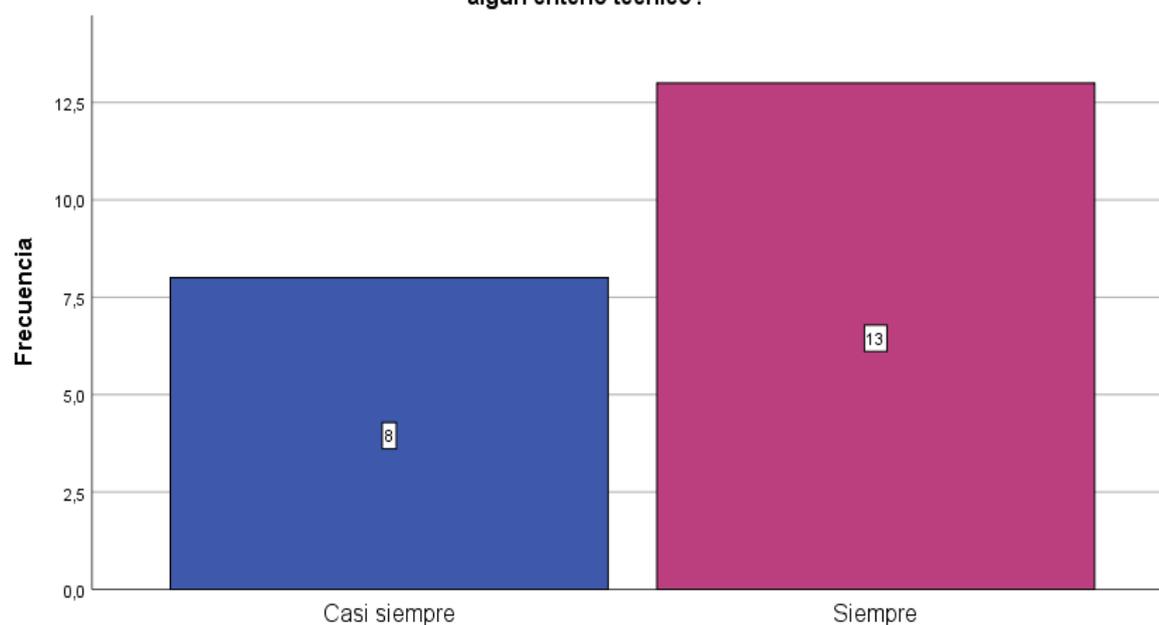


Figura 2. Gráfico de barras de la pregunta 02 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 15 y en la figura 2, de un total de 21 trabajadores administrativos, 13 manifestaron la alternativa siempre, y 08 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores administrativos frente a la pregunta 02 es positiva.

Tabla 16

Tabla de frecuencia para la pregunta 03 de la variable auditoría operativa.

Pregunta 03. En lo referente al ambiente de control de la empresa, ¿Existe un área de investigación y desarrollo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	9	42,9	42,9	42,9
	Siempre	12	57,1	57,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

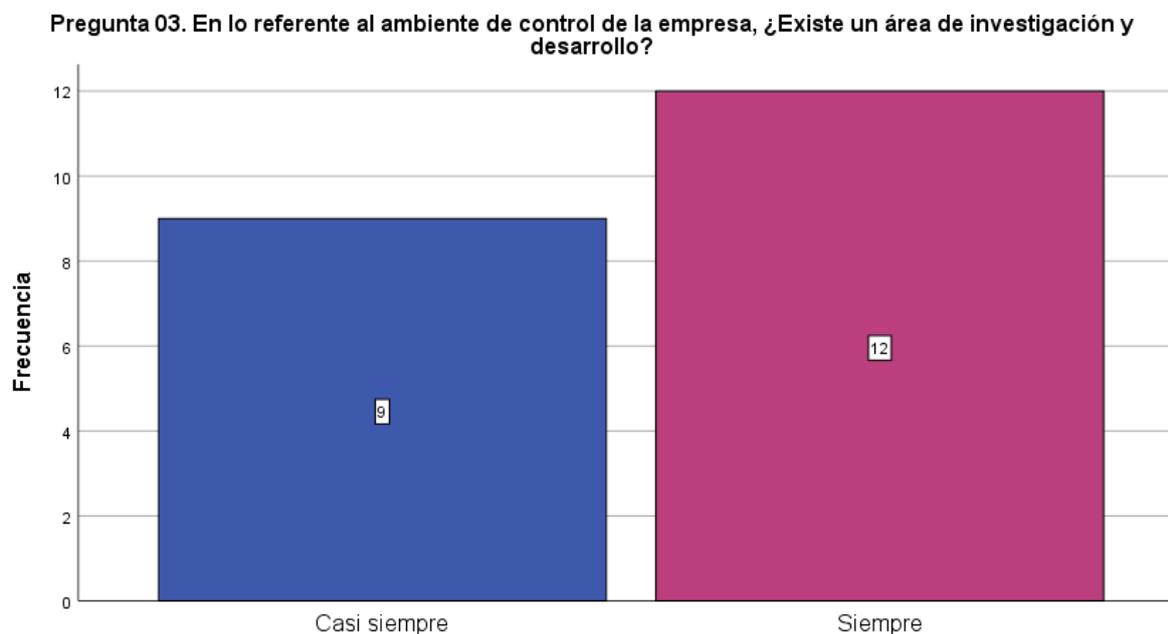


Figura 3. Gráfico de barras de la pregunta 03 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 16 y en la figura 3, de un total de 21 trabajadores, 12 manifestaron la alternativa siempre, y 9 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores administrativos frente a la pregunta 03 es positiva.

Tabla 17

Tabla de frecuencia para la pregunta 04 de la variable auditoría operativa.

Pregunta 04. ¿Existe un procedimiento para el ambiente de control de las actividades de inducción del personal operario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	9,5	9,5	9,5
	Casi siempre	9	42,9	42,9	52,4
	Siempre	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

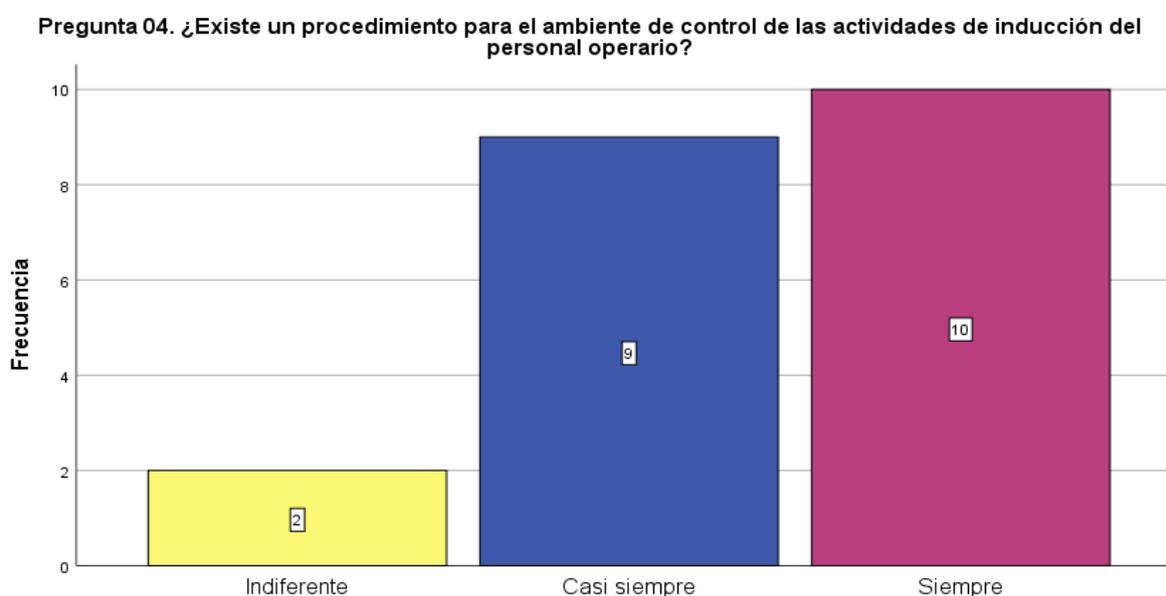


Figura 4. Gráfico de barras de la pregunta 04 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 17 y en la figura 4, de un total de 21 trabajadores, 10 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, 09 trabajadores la alternativa casi siempre y 02 trabajadores manifestaron indiferente. Se afirma que la percepción de los trabajadores administrativos frente a la pregunta 04 es positiva en mayoría.

Tabla 18

Tabla de frecuencia para la pregunta 05 de la variable auditoría operativa.

Pregunta 05. ¿Considera Ud. que se cuenta con un manual de procedimientos adecuado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	52,4	52,4	52,4
	Siempre	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

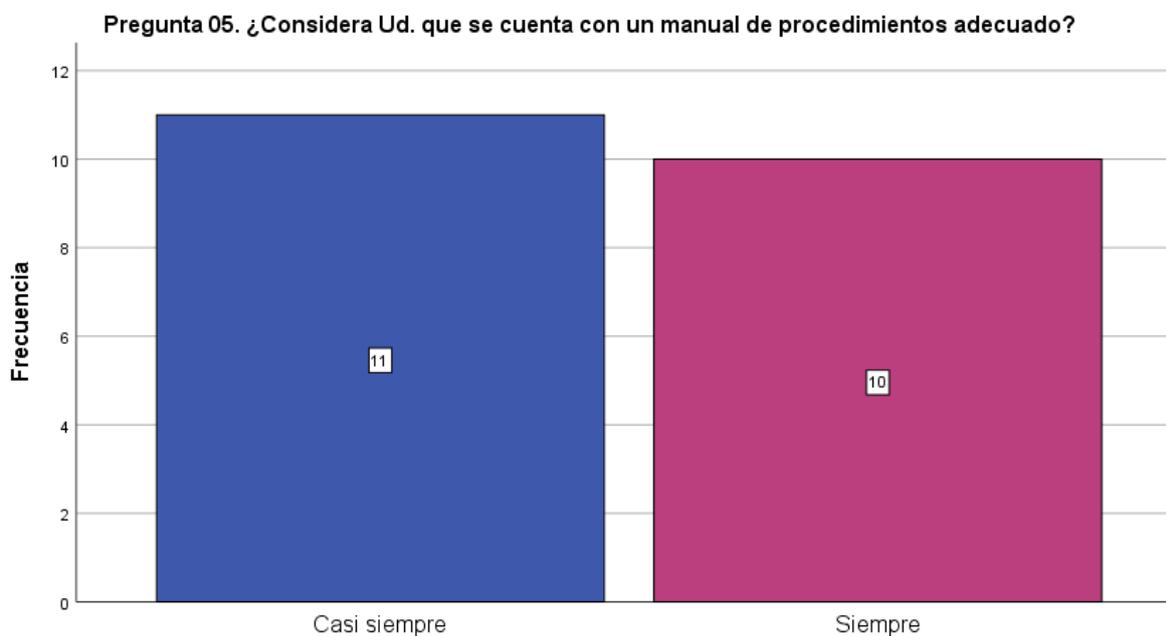


Figura 5. Gráfico de barras de la pregunta 05 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 18 y en la figura 5, de un total de 21 trabajadores administrativos, 10 manifestaron la alternativa siempre, y 11 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores administrativos frente a la pregunta 05 es positiva.

Tabla 19

Tabla de frecuencia para la pregunta 06 de la variable auditoría operativa.

Pregunta 06. ¿Considera Ud. que se cuenta con directivas internas para el control de operaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	7	33,3	33,3	33,3
	Siempre	14	66,7	66,7	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

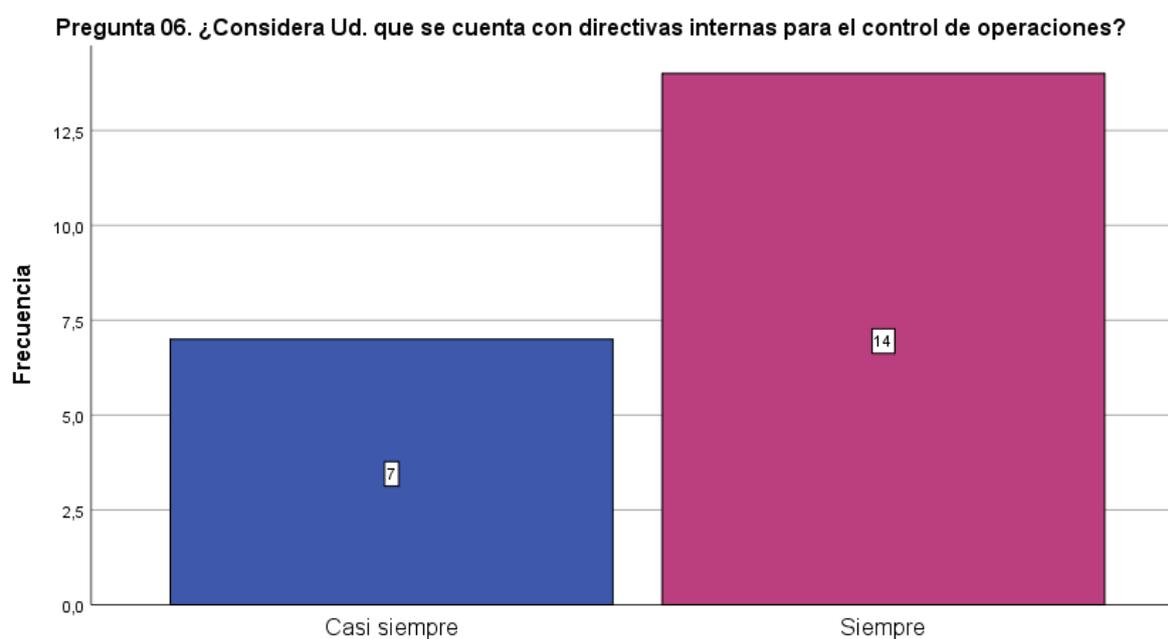


Figura 6. Gráfico de barras de la pregunta 06 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 19 y en la figura 6, de un total de 21 trabajadores administrativos, 14 manifestaron la alternativa siempre, y 7 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores administrativos frente a la pregunta 06 es positiva.

Tabla 20

Tabla de frecuencia para la pregunta 07 de la variable auditoría operativa.

Pregunta 07. ¿En la empresa se efectúan los correctivos necesarios de manera oportuna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	4,8	4,8	4,8
	Casi siempre	10	47,6	47,6	52,4
	Siempre	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

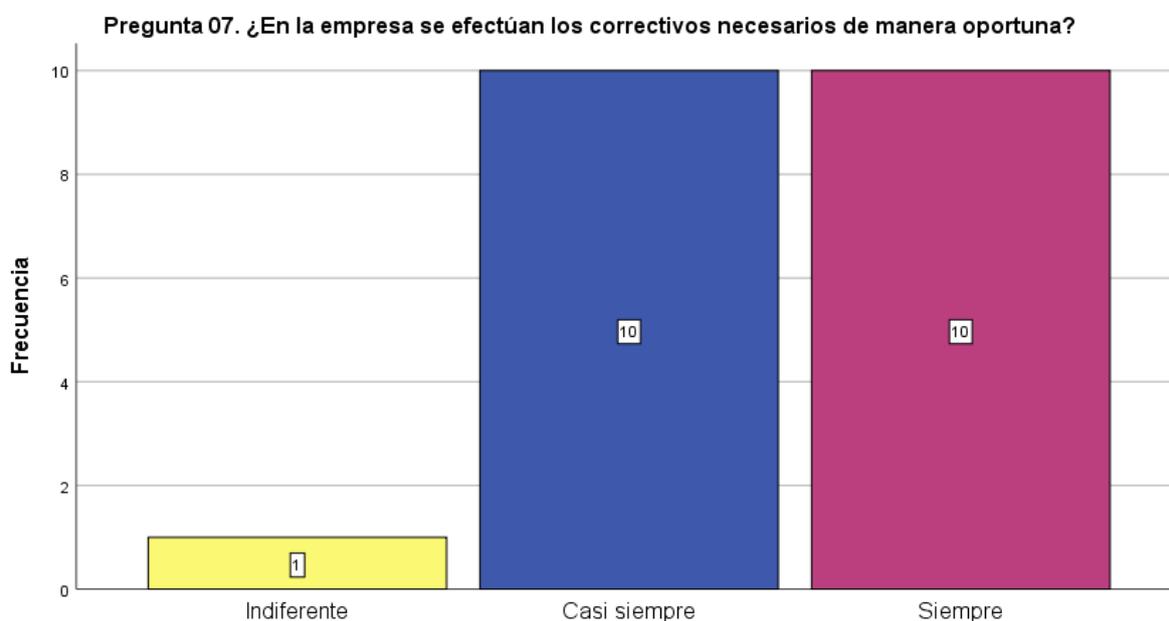


Figura 7. Gráfico de barras de la pregunta 07 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 20 y en la figura 7, de un total de 21 trabajadores administrativos, 10 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, 10 manifestaron la alternativa casi siempre, y 1 trabajador manifestó la alternativa indiferente. Se afirma que la percepción de los trabajadores administrativos frente a la pregunta 07 es positiva en mayoría.

Tabla 21

Tabla de frecuencia para la pregunta 08 de la variable auditoría operativa.

Pregunta 08. ¿Se cuenta con una cultura preventiva y proactiva referente a medidas correctivas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	9,5	9,5	9,5
	Casi siempre	10	47,6	47,6	57,1
	Siempre	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

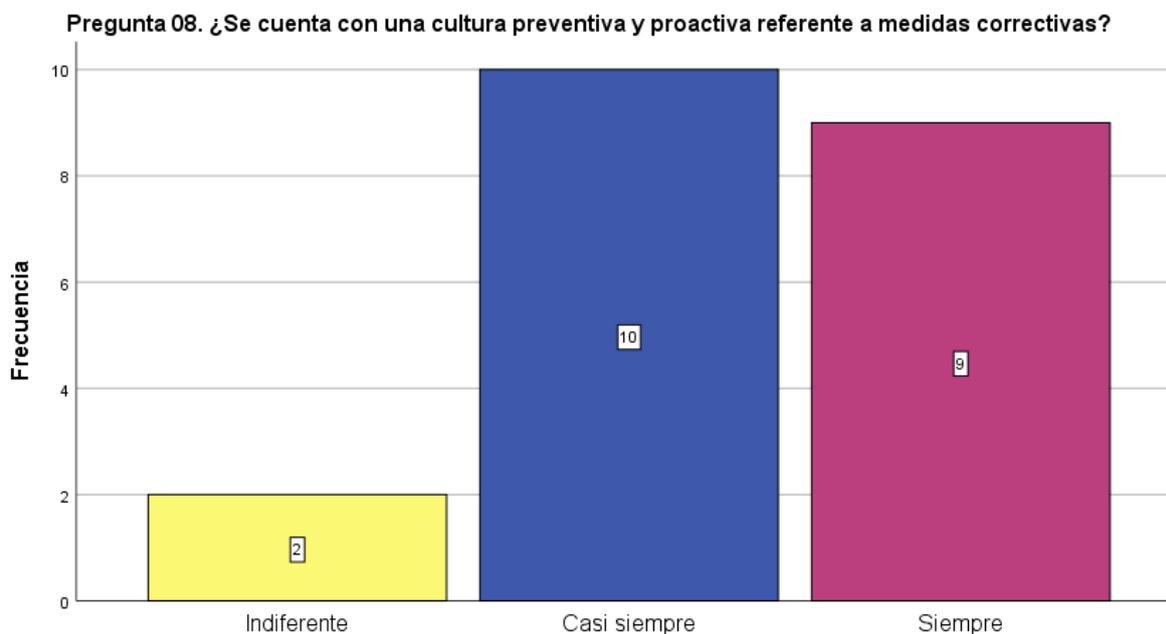


Figura 8. Gráfico de barras de la pregunta 08 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 21 y en la figura 8, de un total de 21 trabajadores administrativos, 09 manifestaron la alternativa siempre, 10 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre y 02 trabajadores manifestaron la alternativa indiferente. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 08 es positiva en su mayoría.

Tabla 22

Tabla de frecuencia para la pregunta 09 de la variable auditoría operativa.

Pregunta 09. ¿Considera Ud. que se está cumpliendo con los objetivos estratégicos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	14	66,7	66,7	66,7
	Siempre	7	33,3	33,3	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

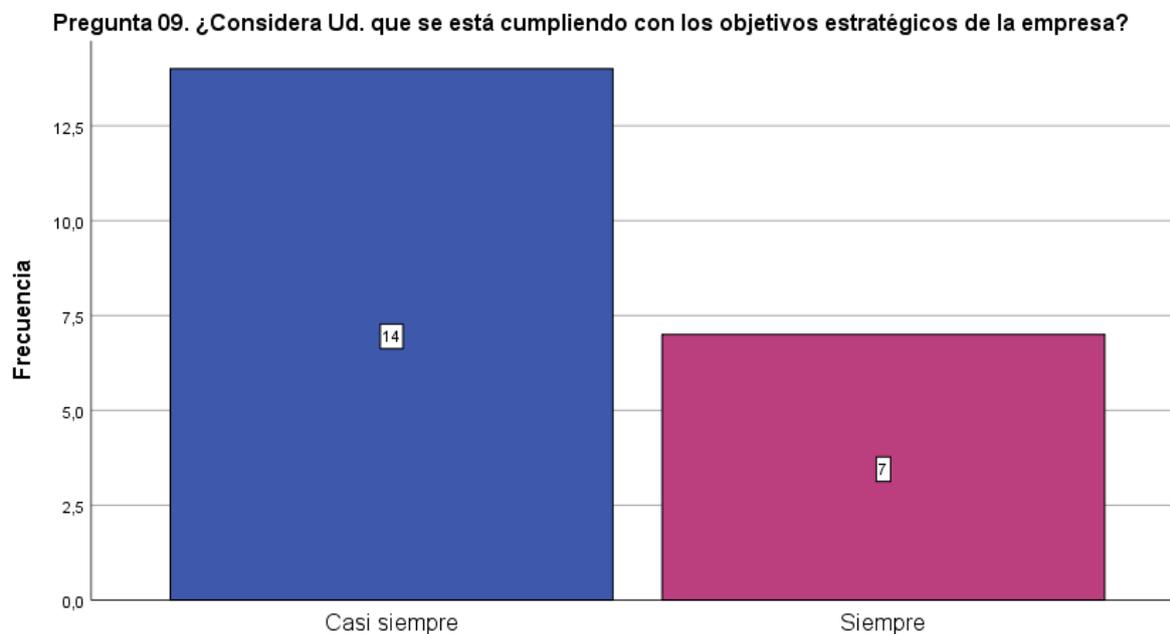


Figura 9. Gráfico de barras de la pregunta 09 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 22 y en la figura 9, de un total de 21 trabajadores, 07 trabajadores manifestaron la alternativa siempre y 14 manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores administrativos es positiva.

Tabla 23

Tabla de frecuencia para la pregunta 10 de la variable auditoría operativa.

Pregunta 10. ¿Se está trabajando para mejorar la calidad de los productos que ofrece la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	9,5	9,5	9,5
	Casi siempre	10	47,6	47,6	57,1
	Siempre	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

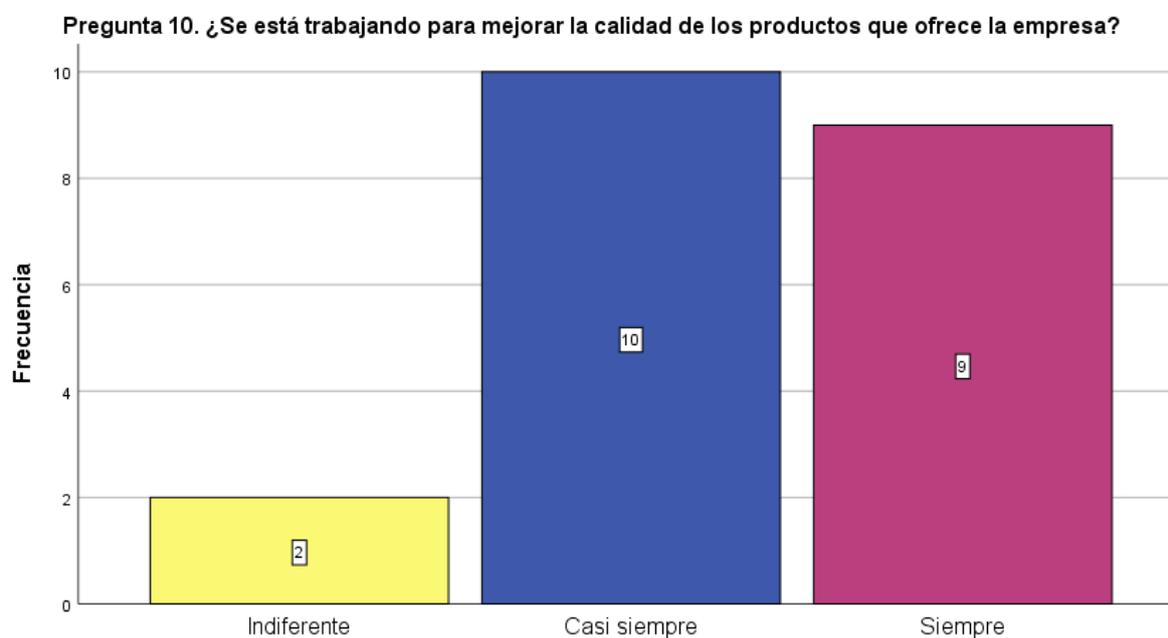


Figura 10. Gráfico de barras de la pregunta 10 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 23 y en la figura 10, de un total de 21 trabajadores, 09 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, 10 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre y 02 trabajadores manifestaron la alternativa indiferente. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 10 es positiva en su mayoría.

Tabla 24

Tabla de frecuencia para la pregunta 11 de la variable auditoría operativa.

Pregunta 11. ¿La empresa cumple con las actividades programadas de manera eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	4,8	4,8	4,8
	Casi siempre	14	66,7	66,7	71,4
	Siempre	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

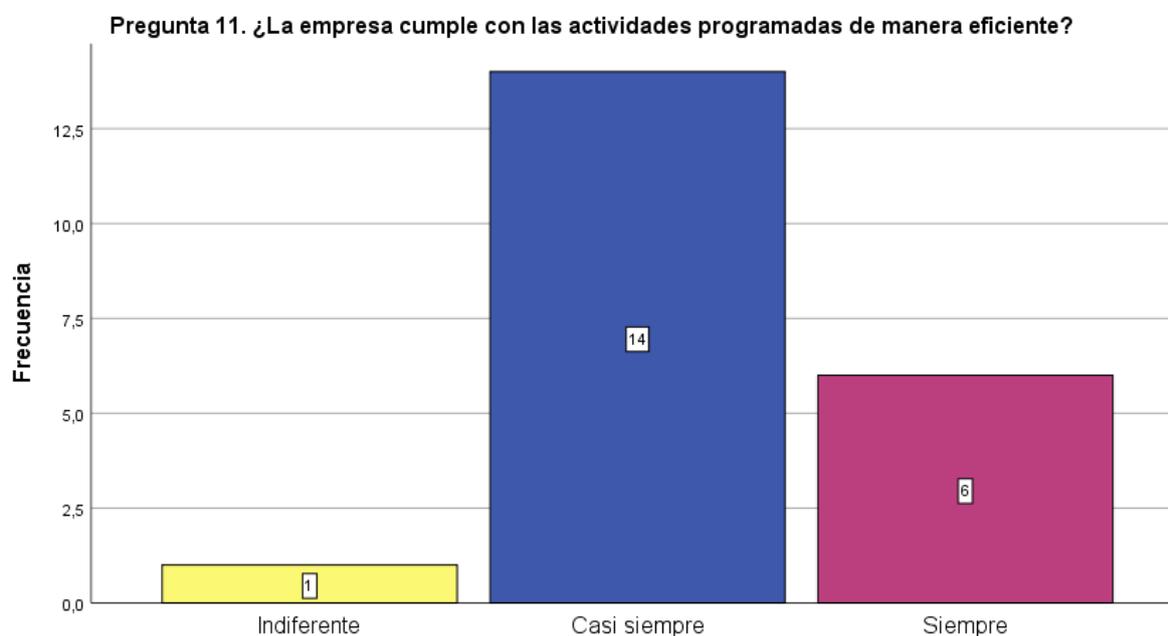


Figura 11. Gráfico de barras de la pregunta 11 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 24 y en la figura 11, de un total de 21 trabajadores, 06 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, 14 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre y 01 trabajador manifestó la alternativa indiferente. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 11 es positiva en su mayoría.

Tabla 25

Tabla de frecuencia para la pregunta 12 de la variable auditoría operativa.

Pregunta 12. ¿Los resultados obtenidos son de acuerdo a lo planificado por la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	4	19,0	19,0	19,0
	Casi siempre	8	38,1	38,1	57,1
	Siempre	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

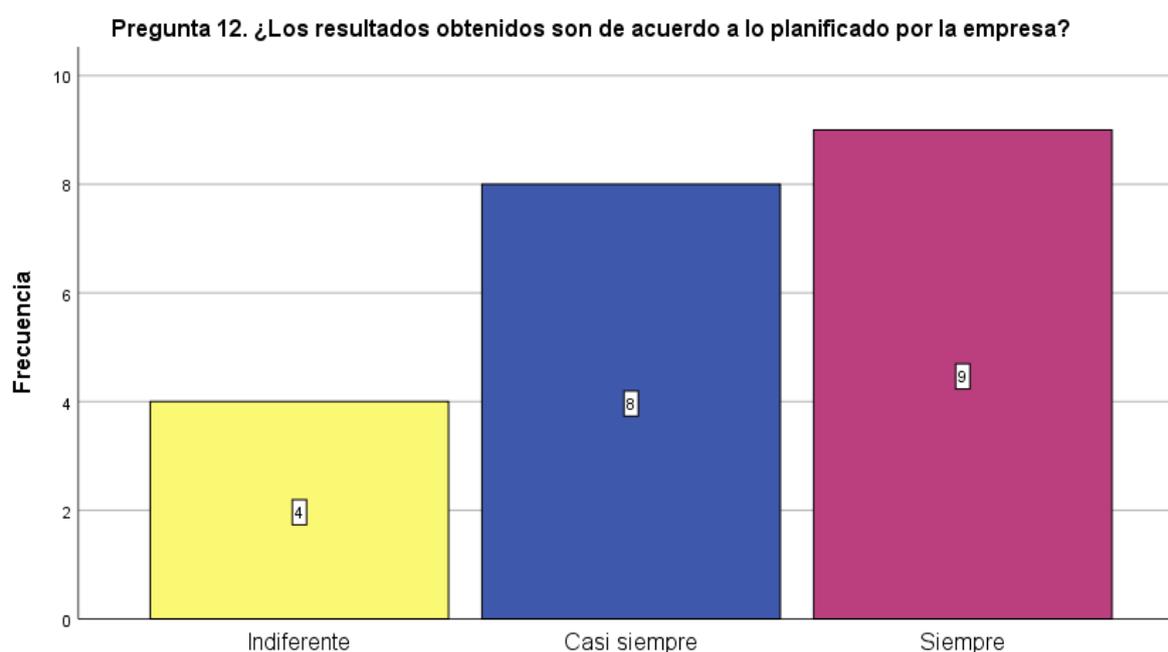


Figura 12. Gráfico de barras de la pregunta 12 de la variable auditoría operativa.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 25 y en la figura 12, de un total de 21 trabajadores, 09 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, 08 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre y 04 trabajadores manifestaron la alternativa indiferente. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 12 es positiva en su mayoría.

Variable 02: Resultados de la variable de Gestión de recursos humanos.

Tabla 26

Tabla de frecuencia para la pregunta 01 de la variable Gestión de recursos humanos.

Pregunta 01. ¿Los procedimientos de reclutamiento interno se utilizan en la gestión de recursos humanos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	9,5	9,5	9,5
	Casi siempre	9	42,9	42,9	52,4
	Siempre	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

Pregunta 01. ¿Los procedimientos de reclutamiento interno se utilizan en la gestión de recursos humanos de la empresa?

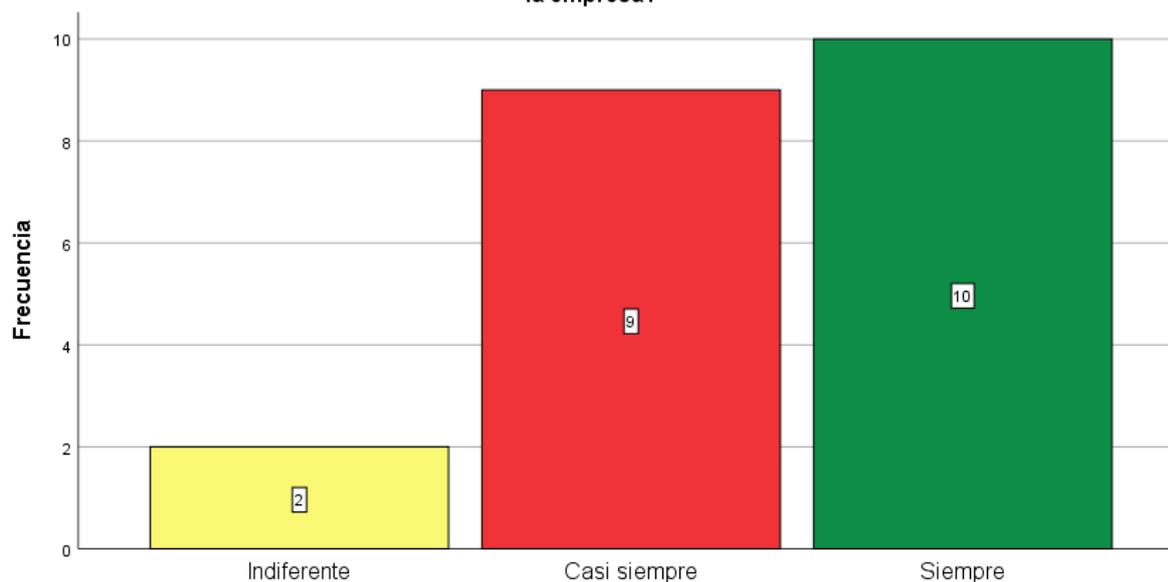


Figura 13. Gráfico de barras de la pregunta 01 de la variable Gestión de recursos humanos

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 26 y en la figura 13, de un total de 21 trabajadores, 10 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, 09 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre y 02 trabajadores manifestaron indiferente. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 02 es positiva en mayoría.

Tabla 27

Tabla de frecuencia para la pregunta 02 de la variable Gestión de recursos humanos.

Pregunta 02. ¿Los procedimientos de reclutamiento externos se utilizan en la gestión de recursos humanos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	57,1	57,1	57,1
	Siempre	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

Pregunta 02. ¿Los procedimientos de reclutamiento externos se utilizan en la gestión de recursos humanos de la empresa?

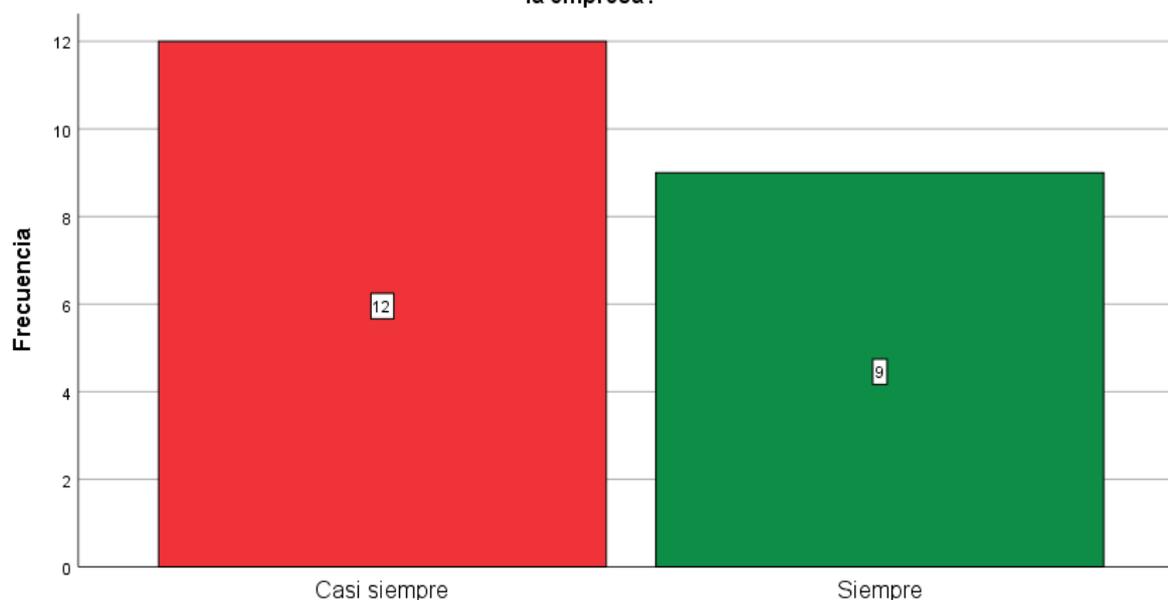


Figura 14. Gráfico de barras de la pregunta 02 de la variable Gestión de recursos humanos.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 27 y en la figura 14, de un total de 21 trabajadores administrativos, 09 manifestaron la alternativa siempre, y 12 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 02 es positiva.

Tabla 28

Tabla de frecuencia para la pregunta 03 de la variable Gestión de recursos humanos.

Pregunta 03. ¿Los datos que se especifica en los currículums vitae, son importantes para seleccionar al trabajador?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	9,5	9,5	9,5
	Casi siempre	9	42,9	42,9	52,4
	Siempre	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

Pregunta 03. ¿Los datos que se especifica en los currículums vitae, son importantes para seleccionar al trabajador?

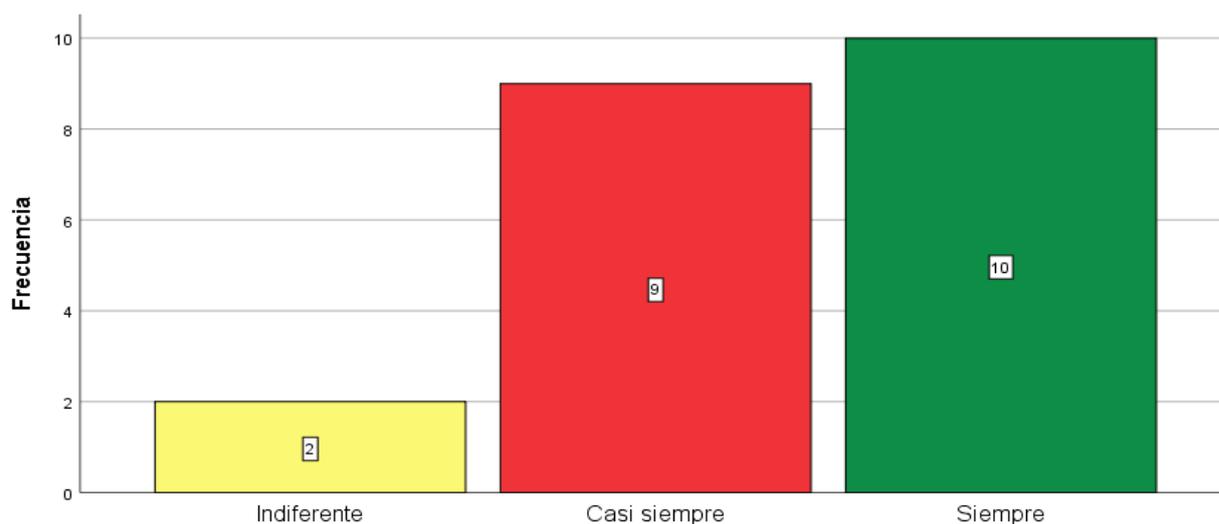


Figura 15. Gráfico de barras de la pregunta 03 de la variable Gestión de recursos humanos.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 28 y en la figura 15, de un total de 21 trabajadores administrativos, 10 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, 09 manifestaron la alternativa casi siempre, y 02 trabajadores manifestaron la alternativa indiferente. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 03 es positiva en mayoría.

Tabla 29

Tabla de frecuencia para la pregunta 04 de la variable Gestión de recursos humanos.

Pregunta 04. Dentro de la gestión de recursos humanos, ¿se realiza entrevistas en el proceso de selección de personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	4,8	4,8	4,8
	Casi siempre	9	42,9	42,9	47,6
	Siempre	11	52,4	52,4	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

Pregunta 04. Dentro de la gestión de recursos humanos, ¿se realiza entrevistas en el proceso de selección de personal?

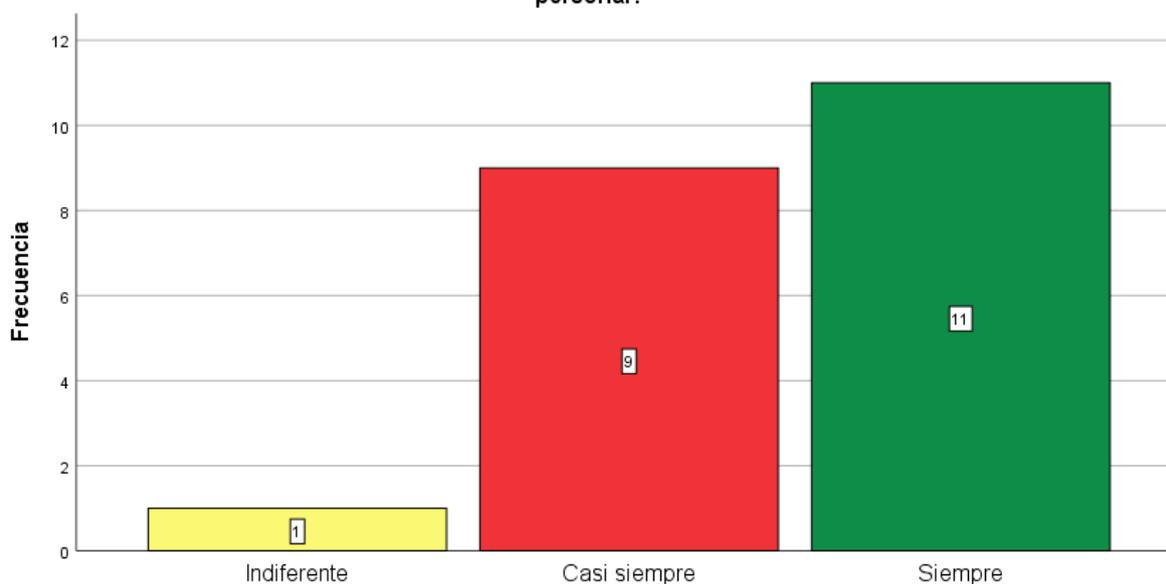


Figura 16. Gráfico de barras de la pregunta 04 de la variable Gestión de recursos humanos.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 29 y en la figura 16, de un total de 21 trabajadores, 11 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, 09 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre, y 1 trabajador manifestó la alternativa indiferente. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 04 es positiva en mayoría.

Tabla 30

Tabla de frecuencia para la pregunta 05 de la variable Gestión de recursos humanos.

Pregunta 05. ¿Considera usted que existen mecanismos apropiados para la evaluación del desempeño del personal contratado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	4	19,0	19,0	19,0
	Casi siempre	11	52,4	52,4	71,4
	Siempre	6	28,6	28,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

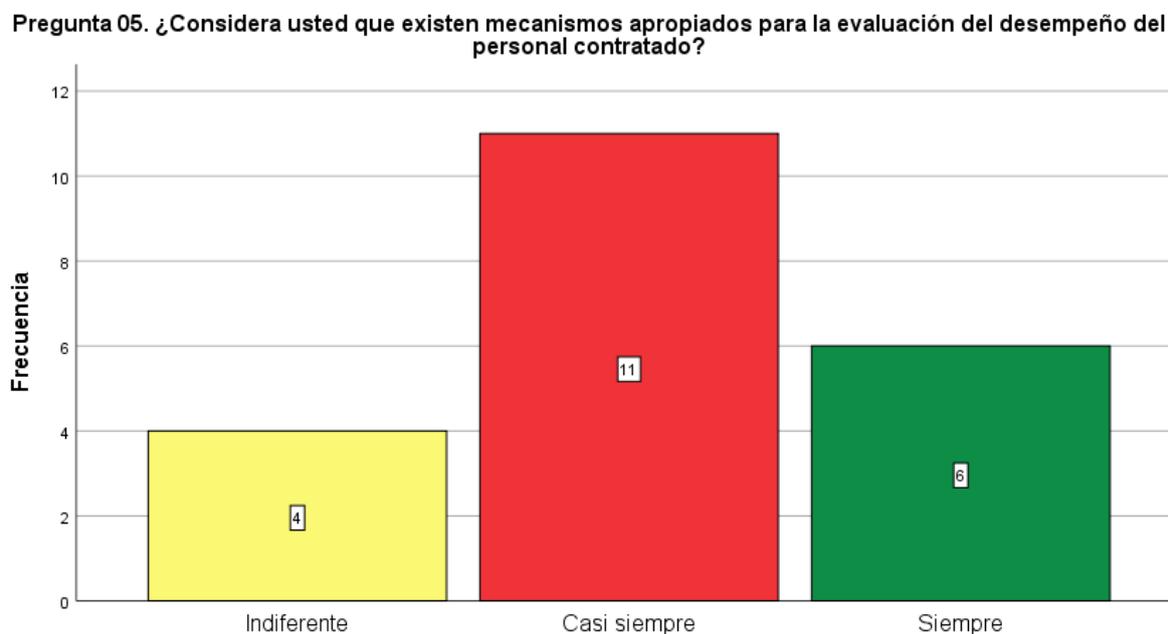


Figura 17. Gráfico de barras de la pregunta 05 de la variable Gestión de recursos humanos.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 30 y en la figura 17, de un total de 21 trabajadores administrativos, 06 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, 08 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre, y 04 trabajadores manifestaron la alternativa indiferente. Se afirma que la percepción de los trabajadores administrativos frente a la pregunta 05 es positiva en mayoría.

Tabla 31

Tabla de frecuencia para la pregunta 06 de la variable Gestión de recursos humanos.

Pregunta 06. ¿La contratación del personal, se basa en una selección exhaustiva de los recursos humanos destinados a los diversos puestos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	4,8	4,8	4,8
	Casi siempre	11	52,4	52,4	57,1
	Siempre	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

Pregunta 06. ¿La contratación del personal, se basa en una selección exhaustiva de los recursos humanos destinados a los diversos puestos de trabajo?



Figura 18. Gráfico de barras de la pregunta 06 de la variable Gestión de recursos humanos.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 31 y en la figura 18, de un total de 21 trabajadores administrativos, 09 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, 11 manifestaron la alternativa casi siempre, y 01 trabajador manifestó la alternativa indiferente. Se afirma que la percepción de los trabajadores administrativos frente a la pregunta 06 es positiva en mayoría.

Tabla 32

Tabla de frecuencia para la pregunta 07 de la variable Gestión de recursos humanos.

Pregunta 07. ¿Se realiza una inducción al personal contratado de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	4,8	4,8	4,8
	Casi nunca	2	9,5	9,5	14,3
	Indiferente	1	4,8	4,8	19,0
	Casi siempre	9	42,9	42,9	61,9
	Siempre	8	38,1	38,1	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

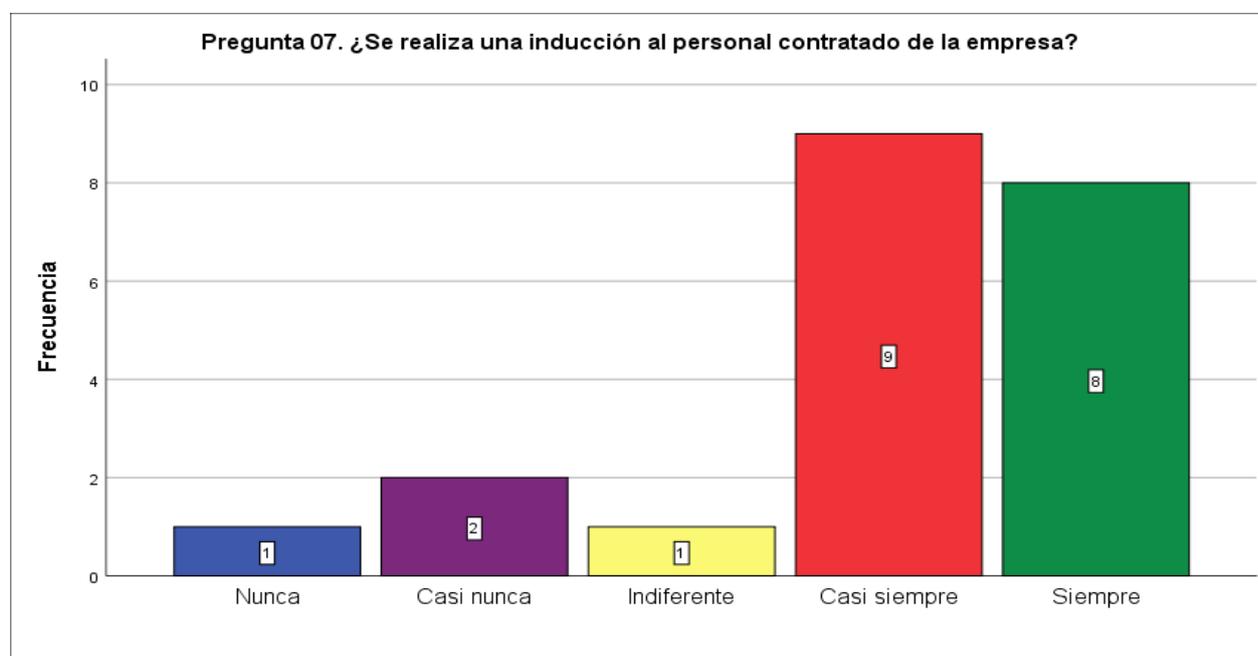


Figura 19. Gráfico de barras de la pregunta 07 de la variable Gestión de recursos humanos.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 32 y en la figura 19, de un total de 21 trabajadores administrativos, 08 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, 09 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre, 01 trabajador manifestó la alternativa indiferente, 02 trabajadores manifestaron la alternativa 02 casi nunca y 01 trabajador manifestó la alternativa nunca. Se afirma que la percepción de los trabajadores administrativos frente a la pregunta 07 en mayoría es positiva.

Tabla 33

Tabla de frecuencia para la pregunta 08 de la variable Gestión de recursos humanos.

Pregunta 08. ¿La inducción al personal contratado está basada en temas ejes (importantes) relacionados a los objetivos de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	9,5	9,5	9,5
	Casi siempre	10	47,6	47,6	57,1
	Siempre	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

Pregunta 08. ¿La inducción al personal contratado está basada en temas ejes (importantes) relacionados a los objetivos de la empresa?



Figura 20. Gráfico de barras de la pregunta 08 de la variable Gestión de recursos humanos.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 33 y en la figura 20, de un total de 21 trabajadores administrativos, 09 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, 10 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre y 02 trabajadores manifestaron la alternativa indiferente. Se afirma que la percepción de los trabajadores administrativos frente a la pregunta 08 es positiva en su mayoría.

Tabla 34

Tabla de frecuencia para la pregunta 09 de la variable Gestión de recursos humanos.

Pregunta 09. ¿Se realizan constantemente capacitaciones técnicas a los trabajadores que ya llevan más de tres meses laborando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	12	57,1	57,1	57,1
	Siempre	9	42,9	42,9	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

Pregunta 09. ¿Se realizan constantemente capacitaciones técnicas a los trabajadores que ya llevan más de tres meses laborando?

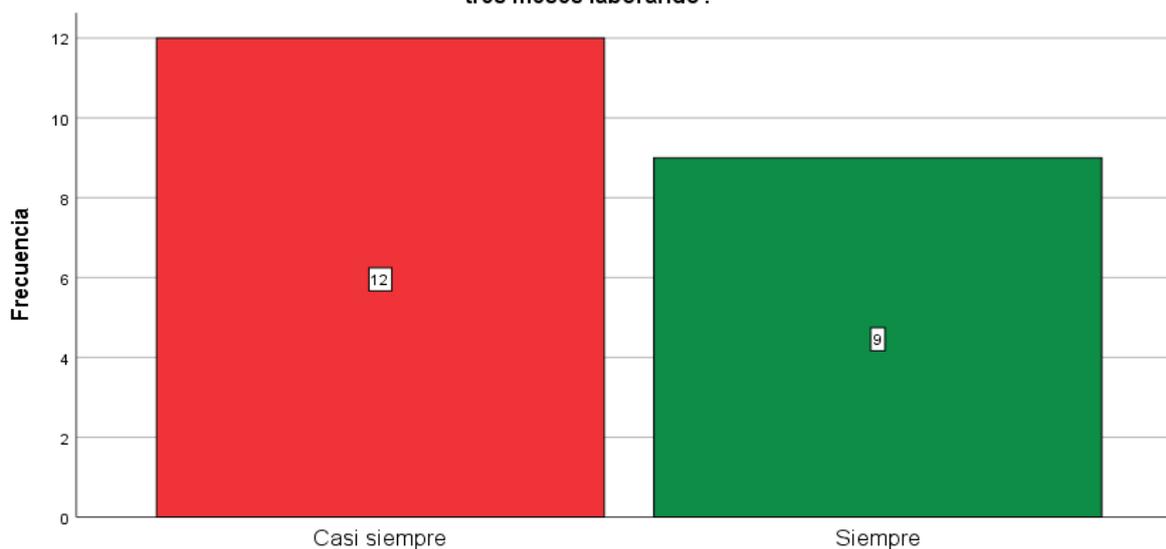


Figura 21. Gráfico de barras de la pregunta 09 de la variable Gestión de recursos humanos.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 34 y en la figura 21, de un total de 21 trabajadores administrativos, 09 trabajadores manifestaron la alternativa siempre y 12 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores frente a la pregunta 09 es positiva.

Tabla 35

Tabla de frecuencia para la pregunta 10 de la variable Gestión de recursos humanos.

Pregunta 10. ¿En las capacitaciones realizadas se toma importancia al fomento de habilidades blandas como comunicación, proactividad, trabajo en equipo, tolerancia, etc.?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	11	52,4	52,4	52,4
	Siempre	10	47,6	47,6	100,0
	Total	21	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS- 25.

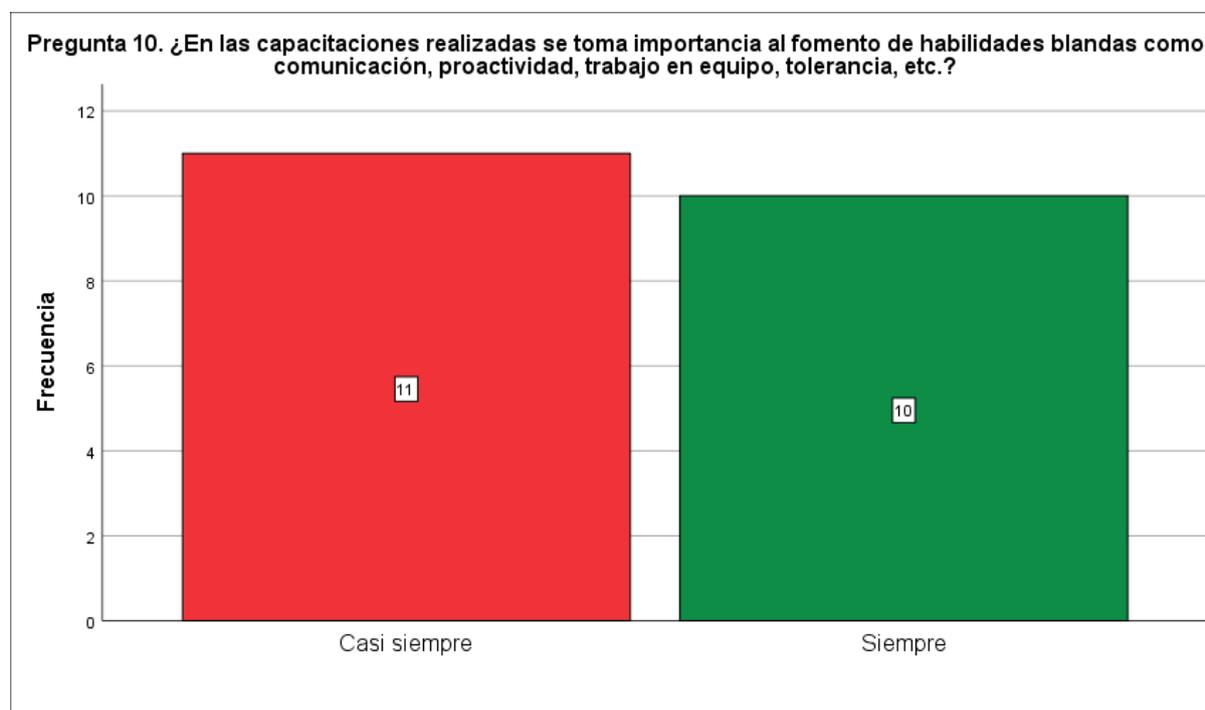


Figura 22. Gráfico de barras de la pregunta 10 de la variable Gestión de recursos humanos.

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Como se puede observar en la tabla 35 y en la figura 22, de un total de 21 trabajadores administrativos, 10 trabajadores manifestaron la alternativa siempre, y 11 trabajadores manifestaron la alternativa casi siempre. Se afirma que la percepción de los trabajadores administrativos frente a la pregunta 10 es positiva.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de Normalidad para las variables de estudio:

Antes de realizar la comprobación de hipótesis se realizó la **Prueba de Normalidad** de los datos para elegir una prueba estadística:

H_1 : Los datos de las variables presentan distribución no Normal.

H_0 : Los datos de las variables presentan distribución Normal.

Se estableció una significancia del 0,05

Se aplicó la prueba de Normalidad para las variables Auditoría operativa y Gestión de recursos humanos y se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 36

Prueba de Normalidad para las variables Auditoría operativa y Gestión de recursos humanos.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Auditoría operativa	,119	21	,200*	,942	21	,235
Gestión de recursos humanos	,142	21	,200*	,940	21	,215

Fuente: elaboración propia – SPSS 25

Debido a que se trabajó con una población de 21 sujetos, se escogió la prueba de *Shapiro – Wilk*, se observó que en la variable auditoría operativa la sig. es 0,235 y en la variable gestión de recursos humanos la sig. es: 0,215. En el caso de la primera variable el sig. es $>$ a 0,05; y en el caso de la segunda variable el sig. es $>$ a 0,05. En este caso se asume distribución es normal; aceptando la Hipótesis nula, y afirmando que los datos de las variables presentan distribución Normal.

Como se observa los datos de la variable auditoria operativa y gestión de recursos humanos ambas variables tienden a una distribución Normal, Por lo tanto, se elige la Prueba de Correlación de Pearson para las comprobaciones de hipótesis.

4.2.2. Comprobación de hipótesis

Comprobación de hipótesis general

H₁: La auditoría operativa influye significativamente en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

H₀: La auditoría operativa no influye significativamente en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 37

Prueba de Correlación de Pearson para las variables Auditoría operativa y Gestión de recursos humanos.

		Correlaciones	
		Auditoría operativa	Gestión de recursos humanos
Auditoría operativa	Correlación de Pearson	1	,880
	Sig. (bilateral)		,000
	N	21	21
Gestión de recursos humanos	Correlación de Pearson	,880	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0).

Conclusión: Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la auditoría operativa influye significativamente en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,880; lo cual indica una correlación - influencia muy alta entre ambas variables.

Comprobación hipótesis específica 01

H_1 : La auditoría operativa influye significativamente en el reclutamiento del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

H_0 : La auditoría operativa no influye significativamente en el reclutamiento del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 38

Prueba de Correlación de Pearson para la auditoría operativa y el reclutamiento del personal.

		Auditoría operativa	Reclutamiento del personal
Auditoría operativa	Correlación de Pearson	1	,760
	Sig. (bilateral)		,000
	N	21	21
Reclutamiento del personal	Correlación de Pearson	,760	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es $<$ al 0,05 establecido como significancia al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0).

Conclusión: Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la auditoría operativa influye significativamente en el reclutamiento del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,760; lo cual indica una correlación – influencia alta entre la auditoría operativa y el reclutamiento del personal.

Comprobación hipótesis específica 02

H_1 : La auditoría operativa influye significativamente en la selección del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

H_0 : La auditoría operativa no influye significativamente en la selección del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 39

Prueba de Correlación de Pearson para la auditoría operativa y la selección del personal.

		Correlaciones	
		Auditoría operativa	Selección del personal
Auditoría operativa	Correlación de Pearson	1	,728
	Sig. (bilateral)		,000
	N	21	21
Selección del personal	Correlación de Pearson	,728	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es $<$ al 0,05 establecido como significancia al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0).

Conclusión: Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la auditoría operativa influye significativamente en la selección del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,728; lo cual indica una correlación - influencia alta entre la auditoría operativa y la selección del personal.

Comprobación hipótesis específica 03

H_1 : La auditoría operativa influye significativamente en la contratación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

H_0 : La auditoría operativa no influye significativamente en la contratación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 40

Prueba de Correlación de Pearson para la auditoría operativa y la contratación del personal.

		Auditoría operativa	Contratación del personal
Auditoría operativa	Correlación de Pearson	1	,701
	Sig. (bilateral)		,000
	N	21	21
Contratación del personal	Correlación de Pearson	,701	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	21	21

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0).

Conclusión: Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la auditoría operativa influye significativamente en la contratación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,701; lo cual indica una correlación - influencia alta entre la auditoría operativa y la contratación del personal.

Comprobación hipótesis específica 04

H_1 : La auditoría operativa influye significativamente en la capacitación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

H_0 : La auditoría operativa no influye significativamente en la capacitación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.

Se estableció la significancia del 0,05 para la comprobación de la hipótesis.

Se aplicó la prueba de Correlación de Pearson y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 41

Prueba de Correlación de Pearson para la auditoría operativa y la capacitación del personal.

		Correlaciones	
		Auditoría operativa	Capacitación del personal
Auditoría operativa	Correlación de Pearson	1	,624
	Sig. (bilateral)		,002
	N	21	21
Capacitación del personal	Correlación de Pearson	,624	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	21	21

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se observa que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0).

Conclusión: Por lo tanto, con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la auditoría operativa influye significativamente en la capacitación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,624; lo cual indica una correlación - influencia alta entre la auditoría operativa y la capacitación del personal.

Tabla 42

Valores para la interpretación los coeficientes de correlación de Pearson.

ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 1$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN POSITIVA
$0,81 \leq r \leq 0,99$	Correlación muy alta	
$0,61 \leq r \leq 0,80$	Correlación alta	
$0,41 \leq r \leq 0,60$	Correlación moderada	
$0,21 \leq r \leq 0,40$	Correlación baja	
$0,01 \leq r \leq 0,20$	Correlación muy baja	
$r = 0$	No hay correlación	
ESCALA	CATEGORÍA	
$r = 0$	Correlación perfecta	CORRELACIÓN NEGATIVA
$-0,01 \leq r \leq -0,20$	Correlación muy alta	
$-0,21 \leq r \leq -0,40$	Correlación alta	
$-0,41 \leq r \leq -0,60$	Correlación moderada	
$-0,61 \leq r \leq -0,80$	Correlación baja	
$-0,81 \leq r \leq -0,99$	Correlación muy baja	
$r = -1$	No hay correlación	

Fuente: Valderrama (2018).

4.3. Discusión

- 1) En la presente investigación, en la tabla 37, se logró comprobar que la auditoría operativa influye significativamente en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Donde el coeficiente de correlación fue 0,880; lo cual indica una correlación de influencia muy alta entre ambas variables; Y es una influencia positiva y directa entre ambas variables, esto quiere decir que la auditoria operativa es necesario aplicarlo en la gestión de recursos humanos, con el propósito de detectar posibles desviaciones y de esta forma la gerencia tome las acciones correctivas necesarias en forma adecuada. Asimismo, el control interno, la evaluación de procedimientos, las medidas correctivas, la eficiencia de la auditoría operativa influyen de manera significativa en la gestión de recursos humanos de la empresa la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L. Este resultado se contrastó con el tesista Loayza (2018), que también llegó a la conclusión que existe relación entre la auditoria operativa y los recursos humanos en las empresas industriales de gas natural del distrito de Comas, año 2018. El cual los resultados evidenciaron que existe una correlación positiva muy alta y buen nivel de significancia. En tal sentido, el tesista recomienda, que se debe desarrollar un análisis externo de los compradores, reclutar y seleccionar al personal con el fin de lograr mejoras en la oficina administrativa de Recursos humanos y pone énfasis que la auditoría operativa tiene por objetivo principal como, detectar y corregir los errores que se hallaron en las operaciones que se realizaron en las empresas.

- 2) En la presente investigación, en la tabla 38, se logró comprobar que la auditoría operativa influye significativamente en el reclutamiento del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Donde el

coeficiente de correlación fue 0,760; lo cual indica una correlación de influencia alta entre la auditoría operativa y el reclutamiento del personal. Y es una influencia positiva y directa entre ambas variables, esto quiere decir que la auditoría operativa evalúa los riesgos de una empresa, en el caso de no realizar un eficiente reclutamiento del personal y evalúa las necesidades de cada puesto de trabajo. Este resultado se contrastó con el tesista Rosas (2019), que también llegó a la conclusión que la auditoría de gestión es altamente significativa en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú S.A.C. – Olmos, 2019, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,85. Asimismo el tesista demostró resultados que existe ciertas dificultades para lograr un eficaz y eficiente control interno, evaluación y ponderación de riesgos; y también falta de propuestas de mejora con respecto a la auditoría de gestión. En ese sentido propuso que la empresa tenga una planeación estratégica donde incluya el reclutamiento del personal y contar con un capital humano idóneo.

- 3) En la presente investigación, en la tabla 39, se logró comprobar que la auditoría operativa influye significativamente en la selección del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Donde el coeficiente de correlación fue 0,728; lo cual indica una correlación de influencia alta entre la auditoría operativa y la selección del personal. Y es una influencia positiva y directa entre ambas variables, esto quiere decir que la auditoría operativa evalúa los riesgos de una empresa, en el caso de no realizar una eficiente selección del personal. En tal sentido, la selección del personal es fundamental para armar un equipo competitivo y aportar valor a la empresa. Este resultado se contrastó con el tesista Mejía (2017) que también llegó a las conclusiones más resaltantes, donde considera que la aplicación de un control integral en la auditoría de Gestión de los Recursos Humanos,

brinda beneficios como mejorar la imagen profesional de la institución, se motiva a los trabajadores en asumir mayor responsabilidad, se reducen los costos de recursos humanos mediante prácticas mejoradas en el reclutamiento y selección del personal y se promueven los cambios necesarios en la organización.

- 4) En la presente investigación, en la tabla 40, se logró comprobar que la auditoría operativa influye significativamente la contratación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Donde el coeficiente de correlación fue 0,701; lo cual indica una correlación de influencia alta entre la auditoría operativa y la contratación del personal. Y es una influencia positiva y directa entre ambas variables, esto quiere decir que la auditoría operativa evalúa los riesgos de una empresa, en el caso de no realizar una eficiente contratación del personal. En tal sentido la contratación del personal es la etapa final del proceso de selección, donde la empresa no puede ofrecer cualquier salario, tomar en cuenta a quién se contrata y considerar que ya fue evaluado en el proceso de selección. Este resultado se contrastó con el tesista Cruz (2016) donde llegó a la conclusión que la auditoría de gestión es altamente significativa en el área administrativa, financiera y operativa del hotel. Asimismo, se demostró que existen deficiencias, por falta de procesos en la orientación del desempeño del recurso humano de manera eficiente y eficaz. También se evidenció que en los procesos operativos, el nivel de contratación del personal no es la correcta, la capacitación del personal es bajo y el nivel de motivación del personal no es el adecuado.
- 5) En la presente investigación, en la tabla 41, se logró comprobar que la auditoría operativa influye significativamente la capacitación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Donde el

coeficiente de correlación fue 0,624; lo cual indica una correlación de influencia alta entre la auditoría operativa y la capacitación del personal. Y es una influencia positiva y directa entre ambas variables, esto quiere decir que la auditoría operativa evalúa los riesgos de una empresa, en el caso de no realizar una eficiente capacitación del personal. En tal sentido, la capacitación del personal en las empresas es de suma importancia, porque favorece al desarrollo de los trabajadores de sus habilidades técnicas y blandas. Este resultado se contrastó con el tesista Salgado (2016) donde el Instituto “La Fe”, cuenta con un Manual de Procedimientos que sirve de guía al área administrativa, para actividades como el reclutamiento, selección e inducción del personal, pero sin embargo falta actualizar el Manual de Funciones y creación planes de evaluación del personal para lograr el objetivo de la empresa en el desarrollo de operaciones del área de Recursos Humanos.

Conclusiones

- 1) Se concluyó que la auditoría operativa influye significativamente en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Donde el coeficiente de correlación fue 0,880; lo cual indica una correlación de influencia muy alta entre ambas variables.
- 2) Se concluyó que la auditoría operativa influye significativamente en el reclutamiento del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Donde el coeficiente de correlación fue 0,760; lo cual indica una correlación de influencia alta entre la auditoría operativa y el reclutamiento del personal.
- 3) Se concluyó que la auditoría operativa influye significativamente en la selección del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Donde el coeficiente de correlación fue 0,728; lo cual indica una correlación de influencia alta entre la auditoría operativa y la selección del personal.
- 4) Se concluyó que la auditoría operativa influye significativamente en la contratación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Donde el coeficiente de correlación fue 0,701; lo cual indica una correlación de influencia alta entre la auditoría operativa y la contratación del personal.
- 5) Se concluyó que la auditoría operativa influye significativamente en la capacitación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021. Donde el coeficiente de correlación fue 0,624; lo cual indica una correlación de influencia alta entre la auditoría operativa y la capacitación del personal.

Recomendaciones

- 1) Se recomienda que el área de Recursos humanos debe realizar capacitaciones constantes al personal administrativo y al personal operario de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., para de esta forma lograr las metas y objetivos de la empresa.
- 2) Se recomienda a la empresa Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., implementar mejoras en el proceso de selección del personal operario, y así obtener una gestión de recursos humanos eficiente.
- 3) Se recomienda a la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L, debe implementar nuevos manuales y políticas de procedimientos, para garantizar que la auditoría operativa tenga las facilidades en identificar, analizar y solucionar los problemas. Asimismo, que la auditoria operativa desarrolle procedimientos analíticos, con la finalidad de que la Gerencia general de la empresa observe las causas y efectos de los problemas en todas las áreas de la empresa.
- 4) Se recomienda elaborar una documentación para las diferentes etapas de la gestión de los recursos humanos, con respecto al perfil de los operarios, la formación, la capacitación, la motivación y evaluación del desempeño del personal.
- 5) Se recomienda a la empresa realizar constantes auditorias operativas en la gestión de recursos, ya que una de sus finalidades es siempre buscar un recurso humano eficiente, eficaz y de calidad. En tal sentido la Auditoría operativa no soluciona directamente los problemas, pero si los detecta e informa a través de sus recomendaciones a la gerencia general, para que tomen la decisión correspondiente en bien para la empresa.

Referencias

- Abril, M.C. (2018). *Diseño de procesos de gestión del talento humano*. Universidad Técnica de Ambato. <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202019/diseprocgesttthh.pdf>
- Allan, F. (2016). *Identificación y análisis de riesgos, en una auditoría operativa, caso: Radio ABC*. [Tesis de pregrado. Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio institucional <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/12413>
- Armijos, F.B., Bermúdez, A.I. y Mora, N.V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*. 11(4). 163-170. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163
- Blanco, Y. (2016). *Esquema básico de la auditoría operacional*. Ecoediciones. https://www.academia.edu/41628426/Libro_esquema_basico_de_la_auditoria_operacional
- Bertani, E.A., Polesello, M.F., Sanchez, M.M. y Troila, J.A. (2014). *COSO I y COSO II una propuesta integrada*. [Trabajo de investigación, Universidad Nacional de Cuyo]. https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Calderón, D.I., y Moposa, E.L. (2015). *Auditoria operativa al departamento del talento humano a la CIA. VIELAREC CIA. LTDA. En el año 2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil]. Repositorio institucional. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/9986>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill. https://www.academia.edu/28898620/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS_Chiavenato_9na_ed
- Cruz, V.A. (2016). *Auditoría como modelo de gestión de recursos humanos de una empresa hotelera*. [Tesis de posgrado. Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/15638>
- El Comercio (12 de febrero de 2021). ¿Cuáles son las tendencias para la gestión de recursos humanos en 2021?. <https://elcomercio.pe/economia/ejecutivos/cuales-son-las-tendencias-para-la-gestion-de-recursos-humanos-en-2021-nndc-noticia/?ref=ecr>

- El Portafolio (12 de julio de 2020). Gestión de Recursos Humanos en tiempos de Covid-19. <https://www.portafolio.co/tendencias/gestion-de-recursos-humanos-en-tiempos-de-covid-19-542632>
- Franco, S.J. (2020). *Estrategias de reclutamiento, selección y motivación en el personal de producción y logística de la empresa ICE MAN SERVICE S.A.S.* [Tesis de pregrado. Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/19854/1/2020_estrategias_reclutamiento_seleccion%20.pdf
- Grados, J. (2013). Reclutamiento, selección, contratación, e inducción del personal. Manual Moderno. <https://studylib.es/doc/8860830/reclutamiento-seleccion-contratacion-e-induccion-del-pers...>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, L. (2016). Metodología de la Investigación. Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta.* Mc Graw Hill.
- Jamaica, F. (2015). *Los beneficios de la capacitación y el desarrollo del personal de las pequeñas empresas.* [Tesis de pregrado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio institucional <https://repository.unimilitar.edu.co>
- La Contraloría General de la Republica (2014). Marco Conceptual del Control interno. <https://apps.contraloria.gob.pe>
- Loayza, M.E. (2018). *Auditoría operativa y recursos humanos en las empresas industriales de gas natural del distrito de Comas, año 2018.* [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional <https://repository.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34509>

- García, S. (2010). El curriculum vitae: entre perfiles deseados y trayectorias negadas. *Revista Iberoamericana de Educación Superior*. 1(1). pp. 103-119. <https://www.redalyc.org/pdf/2991/299128587008.pdf>
- Gómez, L., Balkin, D. y Cardy, R. (2016). *Gestión de Recursos Humanos*, Madrid, España: Pearson.
- Martínez V. (2015) Evaluación de los procesos en una auditoría de información financiera, Auditor. Recuperado de: <https://www.auditool.org>
- Mejía, L.R. (2017). *La auditoría en la gestión de los recursos humanos como método de control integral caso: Ministerio de Trabajo*. [Tesis de posgrado. Universidad Mayor de San Andrés]. Repositorio institucional <https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/13957>
- Ministerio De Economía, Dir. General de Auditoría – Tucumán-Argentina (2005) Manual de Procedimientos de Auditoría. http://www.mecontuc.gov.ar/dga/archivos_varios/carga_2008/Manual_de_Procedimiento.pdf
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill. https://www.academia.edu/36178675/Comportamiento_Humano_en_el_Trabajo_Newstrom
- Núñez, R. E. (2017). *Auditoria operacional y su incidencia en la toma de decisiones de las micro empresas, Huaraz 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad San Pedro]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/5881>
- Ortiz, P.N. (2017). *Aplicación de auditoria administrativa para la optimización de los procesos a SEMIL S.A.* [Tesis de pregrado. Universidad de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22995>
- Puerres, I. R. (2013). *Una mirada práctica de la Auditoría*. Pontificia Universidad Javeriana, Sello Editorial Javeriano. <http://vitela.javerianacali.edu.co/>

- Ortega, A., Padilla, S., Torres, J. y Rus, A.(2017). Nivel de importancia del control interno de los inventarios dentro del marco conceptual de una empresa. *Liderazgo Estratégico*. 7(1). <http://revistas.unisimon.edu.co>
- Quinzo, F.(2017). Auditoría de gestión al componente talento humano de la empresa Muñoz Diseño Topográfico y Construcciones CÍA. LTDA., período del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2015, para determinar su desempeño. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo]. Repositorio institucional <http://dspace.unach.edu.ec>
- Reyes, I. (2018). *Influencia de la auditoría operativa en la gestión de recursos humanos de Viettel Perú S.A.C. sucursal Tacna, periodo 2016* [Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio institucional <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/UPT/614>
- Rosas, M.M. (2019). *La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de recursos humanos de la empresa Green Fruits Perú S.A.C. – Olmos, 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23302>
- Romero, J.J. (2016). *Nuevas tendencias en reclutamiento y selección de personal*. [Tesis de pregrado, Universidad Miguel Hernández del Elche]. Repositorio institucional <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3973/1/TFG%20Romero%20Delgado%20Jorge%20Juan.pdf>
- Salgado, F. (2016). *Incidencia de los resultados de auditoria operacional en la evaluación de los procedimientos administrativos del área de recursos humanos en el Instituto “La Fe”, de la ciudad de Estelí, periodo 2015*. [Tesis de posgrado. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. Repositorio institucional
- Trujillo, A. J. (2017). *Auditoria de recursos humanos y logro de objetivos de la empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L distrito de Callería, Pucallpa 2016”* [Tesis de pregrado. Universidad Privada de Pucallpa]. Repositorio institucional <http://repositorio.upp.edu.pe/xmlui/handle/UPP/96>
- Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.

Vega, V., Álvarez, Sh., Medina, D. y Salas, W. (2018). *Auditoria de Recursos Humanos*. Editorial Jurídica del Ecuador. https://www.researchgate.net/publication/328051870_Auditoria_de_recursos_humanos

Villarroel, E. (2007). *Auditoría Operativa*. Universidad Central. https://www.emagister.com/uploads_courses/Comunidad_Emagister_67166_67166.pdf

Apéndice 1: Matriz de consistencia.

Título: AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAN PEDRO CISPE S.C.R.L., SAN MARTÍN DE PORRES, 2021.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS, PROCESOS E INSTRUMENTOS
¿Cómo la auditoría operativa influye en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021?	Identificar como la auditoría operativa influye en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.	La auditoría operativa influye significativamente en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.	VARIABLE INDEPENDIENTE(X): Auditoría operativa DIMENSIONES: - Control interno -Evaluación de procedimientos - Medidas correctivas. -Eficiencia.	-Evaluación de riesgos. -Ambiente de control interno. -Manual de procedimientos. -Directivas internas. -Correctivos necesarios. -Cultura preventiva y proactiva. -Objetivos. -Calidad de los productos. -Actividades programadas. -Resultados.	Población: Estuvo conformada 21 trabajadores administrativos de las siguientes áreas: Recursos humanos, Construcción, Administrativa y Ventas. Muestra: Estuvo conformada por la misma cantidad de la población de 21 trabajadores administrativos.	Técnica Las técnicas que se aplicaron fue la encuesta. Encuesta: Se aplicó a 21 trabajadores administrativo de las siguientes áreas: Recursos humanos, Construcción, Administrativa y Ventas, el cual se aplicó el instrumento el cuestionario.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES		

<p>¿Cómo la auditoría operativa influye en el reclutamiento del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021?</p>	<p>Identificar cómo la auditoría operativa influye en el reclutamiento del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.</p>	<p>La auditoría operativa influye significativamente en el reclutamiento del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE(Y): Gestión de Recursos Humanos</p>	<p>-Reclutamiento interno. -Reclutamiento externo.</p>		
<p>¿Cómo la auditoría operativa influye en la selección del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021?</p>	<p>Identificar cómo la auditoría operativa influye en la selección del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.</p>	<p>La auditoría operativa influye significativamente en la selección del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.</p>	<p>DIMENSIONES:</p>	<p>-Reclutamiento del personal. - Selección del personal. - Contratación del personal.</p>	<p>- Curriculum Vitae. - Entrevistas.</p>	<p>-Evaluación del desempeño. -Inducción del personal.</p>
<p>¿Cómo la auditoría operativa influye en la contratación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021?</p>	<p>Identificar cómo la auditoría operativa influye en la contratación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.</p>	<p>La auditoría operativa influye significativamente en la contratación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.</p>	<p>- Capacitación del personal.</p>	<p>-Capacitación en habilidades técnicas. -Capacitación en habilidades blandas.</p>		
<p>¿Cómo la auditoría operativa influye en la capacitación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021?</p>	<p>Identificar cómo la auditoría operativa influye en la capacitación del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE</p>	<p>La auditoría operativa influye significativamente en la capacitación</p>				

	S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.	del personal de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.				
--	---------------------------------------	--	--	--	--	--

Apéndice 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



CUESTIONARIO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: “AUDITORÍA OPERATIVA”

El presente cuestionario pretende recoger información sobre la investigación de como la auditoría operativa influye en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., solicitamos su participación respondiendo de forma anónima las preguntas que le presentamos a continuación.

Indicaciones

Lea atentamente la pregunta y marque con (x) dentro del recuadro respectivo de la respuesta que crea que es la correcta, según su opinión respecto al tema.

Utilice la siguiente leyenda:

Siempre	Casi Siempre	Indiferente	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

VARIABLE INDEPENDIENTE (X): AUDITORÍA OPERATIVA

N°	Preguntas	Escala de valoración				
		5	4	3	2	1
Dimensión: Control interno						
1	¿Se determinan mecanismos adecuados para la personalización de los riesgos internos en la gestión de recursos humanos de la empresa?					
2	En la gestión de recursos humanos de la empresa, ¿se valoran los riesgos internos, con base a algún criterio técnico?					
3	En lo referente al ambiente de control de la empresa, ¿Existe un área de investigación y desarrollo?					
4	¿Existe un procedimiento para el ambiente de control de las actividades de inducción del personal operario?					
Dimensión: Evaluación de procedimientos						
5	¿Considera Ud. que se cuenta con un manual de procedimientos adecuado?					
6	¿Considera Ud. que se cuenta con directivas internas para el control de operaciones?					
Dimensión: Medidas correctivas						
7	¿En la empresa se efectúan los correctivos necesarios de manera oportuna?					

8	¿Se cuenta con una cultura preventiva y proactiva referente a medidas correctivas?					
Dimensión: Eficiencia						
9	¿Considera Ud. que se está cumpliendo con los objetivos estratégicos de la empresa?					
10	¿Se está trabajando para mejorar la calidad de los productos que ofrece la empresa?					
11	¿La empresa cumple con las actividades programadas de manera eficiente?					
12	¿Los resultados obtenidos son de acuerdo a lo planificado por la empresa?					



Cuestionario de la variable dependiente “GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS”

El presente cuestionario pretende recoger información sobre la investigación de como la auditoría operativa influye en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L., solicitamos su participación respondiendo de forma anónima las preguntas que le presentamos a continuación.

Indicaciones

Lea atentamente la pregunta y marque con (x) dentro del recuadro respectivo de la respuesta que crea que es la correcta, según su opinión respecto al tema.

Utilice la siguiente leyenda:

Siempre	Casi Siempre	Indiferente	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Gestión de Recursos Humanos

Nº	Preguntas	Escala de valoración				
		5	4	3	2	1
	Dimensión: Reclutamiento del personal					
1	¿Los procedimientos de reclutamiento interno se utilizan en la gestión de recursos humanos de la empresa?					
2	¿Los procedimientos de reclutamiento externos se utilizan en la gestión de recursos humanos de la empresa?					
	Dimensión: Selección del personal					
3	¿Los datos que se especifica en los currículums vitae, son importantes para seleccionar al trabajador?					
4	Dentro de la gestión de recursos humanos, ¿se realiza entrevistas en el proceso de selección de personal?					
	Dimensión: Contratación del personal					
5	¿Considera usted que existen mecanismos apropiados para la evaluación del desempeño del personal contratado?					
6	¿La contratación del personal, se basa en una selección exhaustiva de los recursos humanos destinados a los diversos puestos de trabajo?					
7	¿Se realiza una inducción al personal contratado de la empresa?					
8	¿La inducción al personal contratado está basada en temas ejes (importantes) relacionados a los objetivo de la empresa?					
	Dimensión: Capacitación del personal					
9	¿Se realizan constantemente capacitaciones técnicas a los trabajadores que ya llevan más de tres meses laborando?					
10	¿En las capacitaciones realizadas se toma importancia al fomento de habilidades blandas como comunicación, proactividad, trabajo en equipo, tolerancia, etc.?					

Apéndice 3. JUICIO DE EXPERTOS 1 – Auditoría operativa

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE
- 1.2. Grado Académico: Mg. EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
- 1.3.1. Especialidad del validador: DOCENTE METODÓLOGO EN INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA
- 1.3.2. Título de la investigación: AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA SANSTERNERA INMOBILIARIA SAN PEDRO CUSPE S.C.R.L., SAN MARTÍN DE PORRES, 2021.
- 1.3.3. Autor del Instrumento: HERNÁNDEZ CAMPAS, MODESTA
- 1.3.4 Instrumento: ENCUESTA
- AUDITORÍA OPERATIVA

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES
Oscar Fuchs A
DOCENTE UNIVERSITARIO



JUICIO DE EXPERTOS 1 - Auditoría operativa

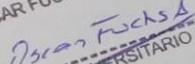
ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO *AUDITORÍA OPERATIVA*

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: *4.9* OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha... *LIMA, 15 DE JULIO DE 2021*

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES

 DOCENTE UNIVERSITARIO

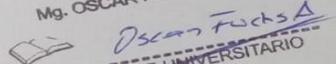
Oscar Fuchs
 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° *97538941*
 Teléfono N°

JUICIO DE EXPERTOS 1 – Gestión de Recursos Humanos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE
- 1.2. Grado Académico: Mg. EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
- 1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUVIANA DE LAS AMÉRICAS
- 1.3.1. Especialidad del validador: DOCENTE METODOLÓGICO EN INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA
- 1.3.2. Título de la investigación: AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAN PEDRO CUSPE S.C.I.R.L, SAN MARTÍN DE PORRES, 2021.
- 1.3.3. Autor del Instrumento: HERNÁNDEZ CAMPAS, MADESTA
- 1.3.4 Instrumento: ENCUESTA
- GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES

 DOCENTE UNIVERSITARIO



JUICIO DE EXPERTOS 1 – Gestión de Recursos Humanos

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

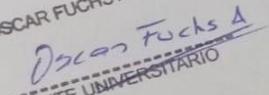
GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

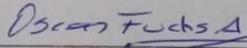
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PROMEDIO DE VALORACIÓN:48..... OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha..... LIMA, 15 DE JULIO DE 2021

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES

 DOCENTE UNIVERSITARIO


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N°..... 07538941

JUICIO DE EXPERTOS 2- Auditoría operativa

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: BARRIOS PURCA, EDGAR MIGUEL
- 1.2. Grado Académico: Mg. EN RECURSOS HUMANOS
- 1.3. Institución donde labora: CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAN PEDRO COSPE S.C. R.L.
- 1.3.1. Especialidad del validador: ADMINISTRADOR
- 1.3.2. Título de la investigación: AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAN PEDRO COSPE S.C. R.L. SAN MARTIN DE PORRES, 2021
- 1.3.3. Autor del Instrumento: HERNANDEZ CAMPOS, MODESTA
- 1.3.4 Instrumento:
- ENCUESTA AUDITORÍA OPERATIVA


 Edgar Miguel Barrios Purca
 Licenciado en Administración
 Reg. Único Colegiación N° 11613

JUICIO DE EXPERTOS 2-Auditoría operativa

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO: AUDITORÍA OPERATIVA

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

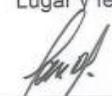
PUNTAJE TOTAL: 49 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



 Edgar Miguel Barrios Purca
 Licenciado en Administración
 Reg. Único Colegiación N° 11613

Lugar y fecha LIMA, 16 DE JUNIO DE 2021



 Firma del Experto Informante
 DNI. N° 41187465
 Teléfono N° 963754579

JUICIO DE EXPERTOS 2 – Gestión de Recursos Humanos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: ... BARRIOS PURCA, EDGAR MIGUEL
- 1.2. Grado Académico: ... Mg. EN RECURSOS HUMANOS
- 1.3. Institución donde labora: ... CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAN PEDRO CISPE S.C.R.L.
- 1.3.1. Especialidad del validador: ... ADMINISTRADOR
- 1.3.2. Título de la investigación: ... AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS ...
DE LA CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAN PEDRO CISPE S.C.R.L. SAN MARTIN DE PORRES, 2021
- 1.3.3. Autor del Instrumento: ... HERNANDEZ CAMPOS, MODESTA
- 1.3.4 Instrumento:
ENCUESTA ... GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS


.....
Edgar Miguel Barrios Purca
Licenciado en Administración
Reg. Único Colegiación N° 11613

JUICIO DE EXPERTOS 2 – Gestión de Recursos Humanos

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PUNTAJE TOTAL: 49 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.


 Edgar Miguel Barrios Purca
 Licenciado en Administración
 Reg. Único Colegiación N° 11613

Lugar y fecha: LIMA, 16 DE JULIO DE 2021


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 41187965
 Teléfono N° 963154579

JUICIO DE EXPERTOS 3 – Auditoría operativa

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: FAJARDO FLORES, ROBERTO
- 1.2. Grado Académico: CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
- 1.3. Institución donde labora: CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAN PEDRO CISPE S.C.R.L.
- 1.3.1. Especialidad del validador: CONTADOR
- 1.3.2. Título de la investigación: AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAN PEDRO CISPE S.C.R.L. SAN MARTÍN DE PORRES 2021
- 1.3.3. Autor del Instrumento: HERNÁNDEZ CAMPOS, MODESTA
- 1.3.4 Instrumento:
- ENCUESTA AUDITORÍA OPERATIVA


 Roberto Fajardo Flores
 Contador Público Colegiado
 Mat. N°. 8065

JUICIO DE EXPERTOS 3 – Auditoría operativa

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO: AUDITORÍA OPERATIVA

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PUNTAJE TOTAL: 49 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha LIMA, 16 DE JULIO DE 2021


 Roberto Fajardo Flores
 Contador Público Colegiado
 Mat. N° 8065


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 08140475
 Teléfono N° 996865253

JUICIO DE EXPERTOS 3 – Gestión de Recursos Humanos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

II. DATOS GENERALES:

- 1.4. Apellidos y nombres del validador: ... FAJARDO FLORES, ROBERTO
- 1.5. Grado Académico: ... CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO
- 1.6. Institución donde labora: ... CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAN PEDRO S.C.R.L.
- 1.6.1. Especialidad del validador: ... CONTADOR
- 1.6.2. Título de la investigación: ... AUDITORÍA OPERATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAN PEDRO CISPÉ S.C.R.L. SAN MARTÍN DE PORRES, 2021
- 1.6.3. Autor del Instrumento: ... HERNÁNDEZ CAMPOS, MODESTA
- 1.3.4 Instrumento: ENCUESTA ... GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS


 Roberto Fajardo Flores
 Contador Público Colegiado
 Mat. N°. 8065

JUICIO DE EXPERTOS 3 – Gestión de Recursos Humanos

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.					X

PUNTAJE TOTAL: 49 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha... LIMA, 16 DE JULIO DE 2021


 Roberto Fajardo Flores
 Contador Público Colegiado
 Mat. N°. 8065


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N°. 08742475
 Teléfono N°. 996865253

Apéndice 4: Base de datos de la variable: Auditoría Operativa.

	VARIABLE AUDITORÍA OPERATIVA												SUMA
	Control interno				Evaluación de procedimientos		Medidas correctivas		Eficiencia				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
Sujeto 01	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	55
Sujeto 02	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	53
Sujeto 03	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	57
Sujeto 04	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	55
Sujeto 05	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Sujeto 06	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Sujeto 07	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	51
Sujeto 08	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	51
Sujeto 09	5	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	51
Sujeto 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Sujeto 11	4	4	5	3	5	5	4	5	4	3	4	4	50
Sujeto 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Sujeto 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
Sujeto 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Sujeto 15	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	43
Sujeto 16	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	55
Sujeto 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Sujeto 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
Sujeto 19	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	55
Sujeto 20	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	53
Sujeto 21	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	57

Apéndice 4: Base de datos de la variable: Gestión de Recursos Humanos.

VARIABLE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS															
	Reclutamiento de personal		Selección del personal		Contratación del personal				Capacitación		SUMA	D1	D2	D3	D4
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10					
Sujeto 01	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	46	8	10	18	10
Sujeto 02	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	8	8	16	9
Sujeto 03	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47	10	10	19	8
Sujeto 04	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47	9	9	20	9
Sujeto 05	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	8	8	16	8
Sujeto 06	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	10	10	20	10
Sujeto 07	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	42	9	9	15	9
Sujeto 08	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	44	10	9	15	10
Sujeto 09	5	4	5	5	4	4	2	3	4	5	41	9	10	13	9
Sujeto 10	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	44	10	8	16	10
Sujeto 11	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	36	7	8	13	8
Sujeto 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	10	10	20	10
Sujeto 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	10	10	20	10
Sujeto 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	8	8	16	8
Sujeto 15	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	36	7	6	15	8
Sujeto 16	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43	10	9	16	8
Sujeto 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	8	8	16	8
Sujeto 18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	8	8	16	8
Sujeto 19	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	46	8	10	18	10
Sujeto 20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41	8	8	16	9
Sujeto 21	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47	10	10	19	8

Apéndice 5: CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LA CONSTRUCTORA INMOBILIARIA SAN PEDRO CISPE S.C.R.L.



Constructora Inmobiliaria
"San Pedro S.C.R.L."

CARTA DE AUTORIZACIÓN

Lima, 20 de Julio de 2021

Yo, **Pedro Barrios López**, identificado con DNI. N° 08457942, en calidad de Gerente General de la empresa **Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L.** con RUC. 20502651880, con domicilio legal en Av. Antúnez de Mayolo Nro. 2588 Coop. Viv. Santa Apolonia - S.M.P., Provincia y Departamento de Lima, AUTORIZO a la Srta. **Modesta Hernández Campos**, identificada con DNI N° 47653743, egresada de la universidad Peruana de las Américas, para que realice el desarrollo de su tesis de la empresa que represento, titulada: **Auditoria operativa y su influencia en la gestión de recursos humanos de la Constructora Inmobiliaria "San Pedro" CISPE S.C.R.L., San Martín de Porres, 2021.**

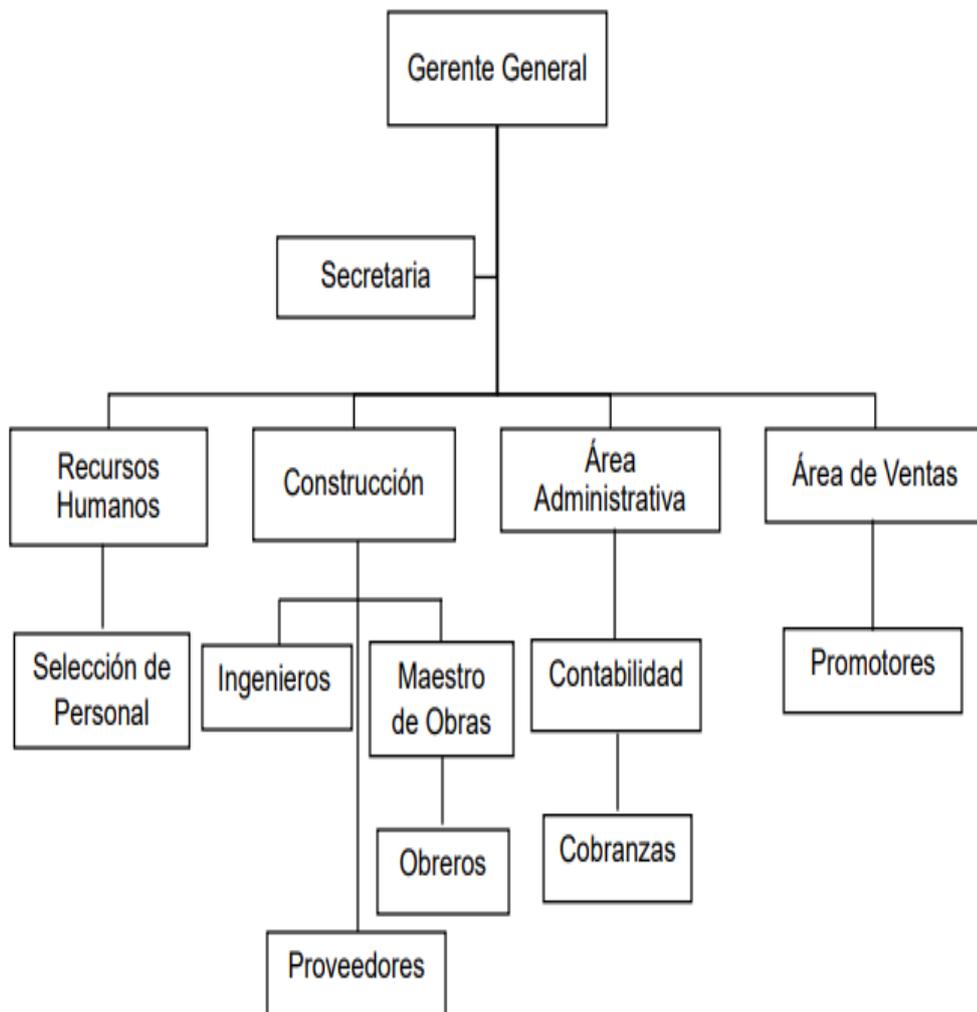
Se expide el presente documento para fines que crea conveniente.

Atentamente,

**CONSTRUCTORA INMOBILIARIA
"SAN PEDRO S.C.R.L."**

PEDRO BARRIOS LÓPEZ
GERENTE GENERAL

Apéndice 6.: Organigrama de la empresa.

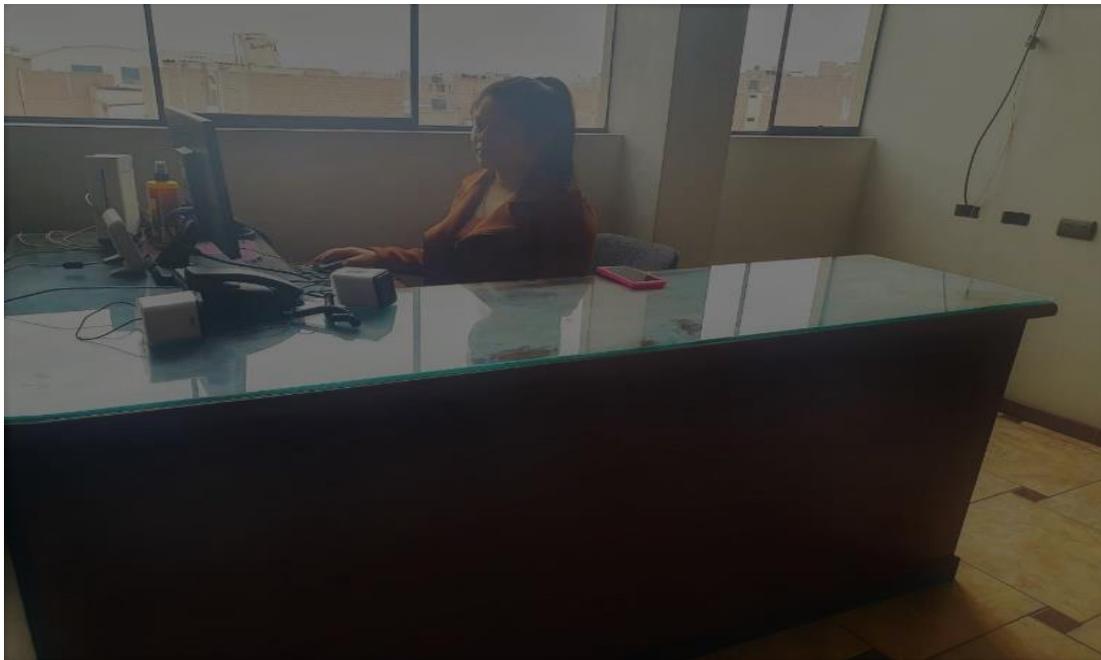
Organigrama de la Constructora Inmobiliaria "San Pedro" CISPE S.C.R.L.

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice 7. Oficinas de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L.,

Fuente: Fotografía propia.

Oficinas de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L.



Fuente: Fotografía propia.

Fotos de los proyectos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L.



Fuente: Fotografía propia.

Fotos de los proyectos de la Constructora Inmobiliaria San Pedro CISPE S.C.R.L.



Fuente: Fotografía propia.

