

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

TESIS

**AUDITORÍA OPERACIONAL Y SU INCIDENCIA
EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE
LA EMPRESA CONSULTORES MIRANDA Y
ASOCIADOS S.A.C., 2021**

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

AUTOR:

ALBORNOZ URETA CLERY FLORINDA
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-4145-6181

ASESOR:

Mg. FUCHS ANGELES OSCAR ENRIQUE
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-3123-6281

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: TRIBUTACIÓN Y AUDITORÍA

LIMA, PERÚ

MARZO, 2022

Dedicatoria

A mis padres, que a pesar de muchas dificultades siempre han estado ahí dándome su apoyo y aliento, también a mis profesores por la paciencia y sabiduría brindada en cada momento a lo largo de mi etapa universitaria.

Agradecimiento

A Dios, a mi familia por el apoyo incondicional tanto económico como moral a lo largo de estos cinco años luchando contra todas las adversidades que se presentaron en el camino. A mis profesores, en especial a una profesora que me brindo su tiempo y apoyo en la etapa universitaria. También al gerente general de la empresa Consultores Miranda & Asociados S.A.C por permitirme realizar la investigación en dicha empresa. Por último, a mi asesor de tesis para culminar con éxito mi trabajo de investigación.

Resumen

La presente investigación tuvo por finalidad determinar de qué manera la auditoría operacional incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Donde se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, tipo básica, nivel correlacional - causal; se encuestó a una población conformada por 19 trabajadores administrativos pertenecientes a las áreas contable, área administrativa, área legal, área de atención al cliente, que laboran en la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C.

Para la recolección de datos, se aplicó la técnica “encuesta” y con dos instrumentos “cuestionarios” con preguntas cerradas, de escala Likert. Asimismo, los cuestionarios fueron validados por Juicio de expertos y lograron su aprobación; por otra parte, se calculó la confiabilidad de los instrumentos con la técnica del Alfa de Cronbach; cuyos coeficientes fueron 0,859 y 0,886 respectivamente en los cuestionarios para las variables auditoría operacional y Gestión de recursos humanos respectivamente; lo cual indicó se determinó ser altamente confiables.

Se concluyó que la auditoría operacional incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Se resalta que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue 0,943; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta y directa de la variable auditoría operacional en la variable gestión de recursos humanos.

Palabras clave: Auditoría operacional, gestión de recursos humanos, control interno.

Abstract

The purpose of this investigation was to determine how the operational audit affects the human resources management of the company Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Where was developed a quantitative research approach, basic type, correlational level - causal; a population consisting of 19 administrative workers belonging to the areas of accounting, administrative area, legal area, customer service area was surveyed, who work in the company Consultores Miranda y Asociados S.A.C.

For the collection of data, the technique "survey" was applied and with two instruments "questionnaires" with closed questions, of scale Likert. Likewise, the questionnaires were validated by Expert Judgment and obtained their approval; moreover, the reliability of the instruments was calculated with the technique of Cronbach's Alpha; whose coefficients were 0,859 and 0.886 respectively in the questionnaires for the operational audit variables and Human Resources Management respectively; which was determined to be highly reliable.

It was concluded that the operational audit affects the human resources management of the company Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. It should be noted that Spearman's Rho correlation coefficient was 0.943, which indicates a very high and direct correlation and incidence of the operational audit variable in human resources management.

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

Tabla de Contenidos

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Tabla de Contenidos.....	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de Figuras	xi
Introducción	1
Capítulo I: Problema de la Investigación	2
1.1.Descripción de la Realidad Problemática.....	2
1.2.Planteamiento del problema	4
1.2.1.Problema general.....	4
1.2.2.Problemas específicos	4
1.3.Objetivo de la investigación	5
1.3.1.Objetivo general	5
1.3.2.Objetivos específicos.....	5
1.4.Justificación e importancia de la investigación	5
1.5.Limitaciones	6
Capitulo II: Marco Teórico	7
2.1. Antecedentes de la Investigación	7
2.1.1. Antecedentes Internacionales	7
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	10
2.2. Bases teóricas	14
Capítulo III: Metodología de Investigación	34
3.1. Enfoque de la Investigación	34
3.2. Variables.....	34
3.2.1. Operacionalización de las variables	35
3.3. Hipótesis.....	37
3.3.1. Hipótesis general	37
3.3.2. Hipótesis específicas	37
3.4. Tipo de investigación	37
3.5. Diseño de la investigación.....	38

3.6. Población y Muestra.....	38
3.6.1. Población.....	38
3.6.2. Muestra.....	39
3.7. Técnicas e Instrumento de Recolección de datos.....	39
Capítulo IV: Resultados	45
4.1. Análisis de los resultados	45
4.2. Discusión.....	72
Conclusiones	75
Recomendaciones.....	76
Referencias	78
Apéndice.....	86

Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable independiente(x) Auditoria operacional.....	35
Tabla 2: Operacionalización de la variable dependiente(y) Gestión de recursos humanos.....	36
Tabla 3: Ficha tecnica del cuestionario de la variable Auditoria operacional	40
Tabla 4: Ficha tecnica del cuestionario de la variable Gestión de recursos humanos	41
Tabla 5: Resumen de veredictos de los expertos	42
Tabla 6: Interpretación de los coeficiente de Alfa de Cronbach.....	43
Tabla 7: Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Auditoría operacional	44
Tabla 8: Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Gestión de recursos humanos	44
Tabla 9: Frecuencias para la pregunta 01 - variable Auditoría operacional	45
Tabla 10: Frecuencias para la pregunta 02 - variable Auditoría operacional	46
Tabla 11: Frecuencias para la pregunta 03 - variable Auditoría operacional	47
Tabla 12: Frecuencias para la pregunta 04 - variable Auditoría operacional	48
Tabla 13: Frecuencias para la pregunta 05 - variable Auditoría operacional	49
Tabla 14: Frecuencias para la pregunta 06 - variable Auditoría operacional	50
Tabla 15: Frecuencias para la pregunta 07 - variable Auditoría operacional	51
Tabla 16: Frecuencias para la pregunta 08 - variable Auditoría operacional	52
Tabla 17: Frecuencias para la pregunta 09 - variable Auditoría operacional	53
Tabla 18: Frecuencias para la pregunta 10 - variable Auditoría operacional	54
Tabla 19: Frecuencias para la pregunta 01 - variable Gestión de recursos humanos	55
Tabla 20: Frecuencias para la pregunta 02 - variable Gestión de recursos humanos	56
Tabla 21: Frecuencias para la pregunta 03 - variable Gestión de recursos humanos	57
Tabla 22: Frecuencias para la pregunta 04 - variable Gestión de recursos humanos	58
Tabla 23: Frecuencias para la pregunta 05 - variable Gestión de recursos humanos	59
Tabla 24: Frecuencias para la pregunta 06 - variable Gestión de recursos humanos	60
Tabla 25: Frecuencias para la pregunta 07 - variable Gestión de recursos humanos	61
Tabla 26: Frecuencias para la pregunta 08 - variable Gestión de recursos humanos	62

Tabla 27: Frecuencias para la pregunta 09 - variable Gestión de recursos humanos	63
Tabla 28: Frecuencias para la pregunta 10 - variable Gestión de recursos humanos	64
Tabla 29: Prueba de Normalidad para las variables auditoría operacional y gestión de recursos humanos	65
Tabla 30: Prueba de correlación de Rho de Spearman para las variables Auditoría operacional y Gestión de recursos humanos.....	67
Tabla 31: Prueba de correlación de Rho de Spearman para la variable auditoría operacional y dimensión reclutamiento del personal.....	68
Tabla 32: Prueba de correlación de Rho de Spearman para la variable auditoría operacional y dimensión selección del personal.....	69
Tabla 33: Prueba de correlación de Rho de Spearman para la variable auditoría operacional y dimensión contratación del personal	70
Tabla 34: Valores para la interpretación los coeficientes de correlación del Rho de Spearman	71

Lista de Figuras

Figura 1: Gráfico de barras pregunta 01 - variable Auditoría operacional	45
Figura 2: Gráfico de barras pregunta 02 - variable Auditoría operacional	46
Figura 3: Gráfico de barras pregunta 03 - variable Auditoría operacional	47
Figura 4: Gráfico de barras pregunta 04 - variable Auditoría operacional	48
Figura 5: Gráfico de barras pregunta 05 - variable Auditoría operacional	49
Figura 6: Gráfico de barras pregunta 06 - variable Auditoría operacional	50
Figura 7: Gráfico de barras pregunta 07 - variable Auditoría operacional	51
Figura 8: Gráfico de barras pregunta 08 - variable Auditoría operacional	52
Figura 9: Gráfico de barras pregunta 09 - variable Auditoría operacional	53
Figura 10: Gráfico de barras pregunta 10 - variable Auditoría operacional	54
Figura 11: Gráfico de barras pregunta 01 - variable Gestión de recursos humanos	55
Figura 12: Gráfico de barras pregunta 02 - variable Gestión de recursos humanos	56
Figura 13: Gráfico de barras pregunta 03 - variable Gestión de recursos humanos	57
Figura 14: Gráfico de barras pregunta 04 - variable Gestión de recursos humanos	58
Figura 15: Gráfico de barras pregunta 05 - variable Gestión de recursos humanos	59
Figura 16: Gráfico de barras pregunta 06 - variable Gestión de recursos humanos	60
Figura 17: Gráfico de barras pregunta 07 - variable Gestión de recursos humanos	61
Figura 18: Gráfico de barras pregunta 08 - variable Gestión de recursos humanos	62
Figura 19: Gráfico de barras pregunta 09 - variable Gestión de recursos humanos	63
Figura 20: Gráfico de barras pregunta 10 - variable Gestión de recursos humanos	64

Introducción

La auditoría operacional es importante porque hará que incremente la eficiencia operativa que tiene como objetivo detectar problemas y brindar propuestas para solucionarlos. La gestión de recursos humanos es el proceso por el cual las entidades planifican, organizan las actividades que conforman la empresa. En la presente investigación se estudió como la auditoría operacional incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C.

El capítulo I; consta la descripción de la realidad problemática, el problema general, los problemas específicos, los objetivos de la investigación, la justificación y las limitaciones.

El capítulo II; consta de los antecedentes nacionales e internacionales, también se presentó las bases teóricas y la definición de los términos básicos.

El capítulo III; consta de la metodología de la investigación, tabla de operacionalización de variables, las hipótesis, el tipo de investigación, diseño de investigación, la población y la muestra. Asimismo, se presenta la validación de los instrumentos que sirvió para la obtención de datos.

El capítulo IV; se presenta los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales que se aplicó para determinar las hipótesis. Asimismo, se presentan las discusiones, conclusiones, recomendaciones, apéndices y referencias.

Capítulo I: Problema de la Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Hoy en día aplicar la auditoría operacional en las empresas es necesario, porque permite medir el grado de eficiencia, efectividad y economía de todas las áreas de la empresa, pero sobre todo del departamento de Recursos Humanos de la empresa. Dicha auditoría operacional se encarga de verificar las posibles limitaciones y consistencias que se desarrollan en la empresa como actividades administrativas y el plan estratégico del departamento de recursos humanos.

Según Puerres (2013) menciona que la auditoría operacional investiga, revisa y evalúa las áreas funcionales de una empresa con la finalidad de determinar controles que permitan realizar las actividades con eficiencia; y también determina si se puede lograr una disminución de costos e incremento de la productividad.

Según Auditoría & Co el portal de la auditoría (2021) explica que la pandemia ha ocasionado serias consecuencias en entidades públicas y privadas a nivel mundial, por consiguiente, estas organizaciones se vieron forzadas a adaptarse a las nuevas circunstancias, como realizar trabajo remoto de casa por un determinado tiempo.

Según El País (2021) detalló que las auditorías en el sector público Andaluz se evidenciaron duplicidades, desproporción y gastos innecesarios. El gobierno de Andaluz mostró detalles de las auditorías realizadas en la administración pública. El objetivo de estas auditorías fue para conocer si estas entidades públicas que se habían creado eran eficaces, y su vez hacer un análisis de fusionarlas o cerrarlas. También se evidenció una deficiencia en cuanto a la gestión y un mal manejo de los patrimonios del gobierno Andaluz. Por último, este

gobierno hizo un análisis para evaluar despedir al personal que labora para las empresas, ya que había problemas de competencia del personal.

Según Gestión (16 de octubre de 2020) informó que los comités de auditoría, sufrieron para adaptarse a una auditoría remota debido a la presencia de la pandemia. Por lo tanto, se aceleró con rapidez el uso de la tecnología y los datos que manejaban las empresas, y aplicar estrategias de auditoría, con la finalidad de que marchen de manera adecuada en todas las empresas del Perú.

Según Matos et al. (2021) la gestión de recursos humanos en gran parte se debe al capital humano, hoy en día las empresas requieren personal altamente calificado con habilidades blandas, y así entender los requerimientos de los clientes. Por lo tanto, la gestión de recursos humanos, ayuda a que todos los colaboradores de una empresa se logren integrar y cumplan con los objetivos trazados por la misma. En tal sentido es importante que los gerentes se preocupen en contratar a colaboradores idóneos, con eficiencia para cumplir con las metas proyectadas de toda organización.

La empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C. se encuentra ubicado en la Calle Eduardo Bello Nro. 315 – Santa Catalina – La Victoria - Lima, cuenta con las siguientes áreas: área de contabilidad, área de atención al cliente, área administrativa, área de Soporte técnico, área de Recursos Humanos.

La misión de la empresa es, ofrecer soluciones integrales de asesorías en el campo administrativo, contable, laboral, legal y financiero que orienten al cliente hacia la mejor alternativa, buscando obtener un mayor crecimiento de la empresa y la tranquilidad de estar cumpliendo con los objetivos plasmados.

La visión de la empresa es, ser líder en la oferta de servicios profesionales en contabilidad e inventariado, contribuyendo al fortalecimiento de la economía del país, a través

de nuestro trabajo día tras día. Brindar servicios de calidad para consolidar los asuntos contables de los clientes.

En la presente investigación se detalla los siguientes problemas de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C. donde se observó la falta de planificación, organización, falta de inversión en tener al personal administrativo en planilla, también se observó falta de procedimientos y reclutamiento de la selección del personal, falta de evaluación del desempeño, falta de capacitaciones. Todos estos inconvenientes perjudican a la empresa, ya que el personal no trabaja de manera eficiente, también se observó que no hay evaluaciones de manera semestral o periódica del control interno de la entidad. En ese sentido, la auditoría operacional se debe aplicar al área de Recursos Humanos, ya que es necesario, llevar a cabo una buena toma de decisiones y así la empresa marche bien. El área de Recursos Humanos es lo más importante de toda entidad, ya que desempeña un papel fundamental para que los empresarios y las organizaciones alcancen su objetivo.

1.2. Planteamiento del problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la auditoría operacional incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿De qué manera la auditoria operacional incide en el reclutamiento del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021?

¿De qué manera la auditoria operacional incide en la selección del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021?

¿De qué manera la auditoría operacional incide en la contratación del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la auditoría operacional incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar de qué manera la auditoría operacional incide en el reclutamiento del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

Determinar de qué manera la auditoría operacional incide en la selección del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

Determinar de qué manera la auditoría operacional incide en la contratación del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

1.4. Justificación e importancia de la investigación

1.4.1. Justificación metodológica

Esta investigación se justifica metodológicamente, porque se desarrolló con un enfoque cuantitativo, la finalidad fue resolver la problemática entre las variables auditoría operacional y Gestión de recursos humanos; y que sirva de aporte para la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C.

1.4.2. Justificación práctica

Esta investigación se justifica en la práctica, porque permitió ver como incide la auditoría operacional en la gestión de recursos humanos en la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C. y la relación de incidencia fue conocer que la auditoría operacional sea eficiente la cual tiene como objetivo principal es detectar problemas y dar soluciones.

1.4.3. Justificación teórica

Se justifica teóricamente, porque esta investigación desarrolló un marco teórico en base a las variables auditoría operacional y gestión de recursos humanos. Por consiguiente, después de exponer la situación problemática de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C. se consideró llevar a desarrollar esta investigación, para fines de hallar soluciones y recomendaciones para la mejora de la empresa.

1.4.4. Importancia

La presente investigación es importante porque con los resultados, se pretende brindar soluciones a la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C. y así minimizar los problemas en la gestión de recursos humanos, como reducir los costos y lograr la optimización del trabajo del personal administrativo.

1.5. Limitaciones

En esta investigación solo presentó una limitación, hubo un retraso en llevar a cabo las encuestas de forma presencial, por motivo de estado de emergencia sanitaria por la presencia del virus del Covid-19, se solucionó posteriormente.

Capítulo II: Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Valencia (2020) presentó una tesis titulada: “Auditoría Operacional al área de Inventario y su incidencia en la rentabilidad del Comisariato Super uno Cantón el Empalme, año 2017”, para la Universidad Técnica estatal de Quevedo, donde su problemática fue un manejo inadecuado del Kardex, no había un control adecuado del ingreso y salida de las mercaderías, por ende, al momento de reponer la mercadería en el stock había un exceso de mercadería muerta, denominado así, por falta de rotación. Se aplicó una investigación de enfoque mixto cuali-cuantitativos, tipo descriptivo, se encuestó a 18 colaboradores. Asimismo, se evidenció que no tenían un control interno adecuado para el manejo del Kardex y el inventario no se realizaba continuamente, no había capacitaciones al personal. Se llegó a la conclusión que el personal usaba estrategias empíricas para llevar el inventario de la empresa, basado en experiencias, más no tenían un manual y no contaban con capacitaciones. Además, el inventario se realizaba una vez al año.

Esta investigación considera que se debería capacitar al personal cada vez que sea necesario, para evitar errores que perjudique a la empresa. También se debería de implementar tecnología de punta para el control de inventarios y por último diseñar mejoras para rotar la mercadería y evitar que sea mercadería muerta no ocupe espacio en el almacén.

Sánchez (2019) desarrolló una tesis titulada: “Auditoría operacional a la cooperativa de ahorro y crédito Puerto Francisco de Orellana, del Cantón Francisco de Orellana, provincia de Orellana, periodo 2017”, para la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Donde la problemática fue que la empresa no realizaba un análisis adecuado de riesgo, además presentó

errores administrativos que originó un estancamiento operativo que provocó una falta de captación de ahorros, falta de control administrativo y financiero. Por otra parte, se aplicó un enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, y se encuestó a 19 colaboradores, donde se evidenció dificultades en cuanto a las actividades de operación y control.

Esta investigación considera que se debería aplicar lo que indica el informe de auditoría, con el fin de mejorar y evitar riesgos que puedan afectar a la empresa y así lograr sus metas y objetivos. Además, debe mejorar el control interno y analizar minuciosamente los indicadores de gestión.

Laaz (2018) desarrolló una tesis titulada: “Auditoría operativa y su incidencia en la eficiencia de la Consultora LT del cantón El Empalme año 2017”, para la Universidad Técnica estatal de Quevedo, donde su problemática fue que había problemas de tipo operativo, como falta de planteamientos de objetivos y políticas en la empresa, esto afectaba el rendimiento integral de los procesos en la cual se otorgan los servicios profesionales de la organización. Se aplicó un enfoque mixto cuali-cuantitativo, tipo analítico y nivel descriptivo y se encuestó a 100 colaboradores. Asimismo, se evidenció que los análisis de indicadores financieros se tienen que corregir y mejorar, ya que son objetivos y políticas primordiales de la empresa. Se llegó a la conclusión que la consultora no manejaba un control interno adecuado para el registro de sus activos, por otro lado, no analizaba de manera correcta los indicadores financieros, el cual generaba utilidades muy bajas.

Esta investigación considera que se debería usar de manera adecuada los indicadores, para así tomar buenas decisiones, también se debería rediseñar el manual operativo de acuerdo a la empresa, y por último evaluar de manera continua el área operativa.

Rodríguez (2017) en su tesis titulada: “Auditoría Operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., del Cantón Quito, provincia de Pichincha, período 2015,

para la Escuela superior politécnica de Chimborazo, donde la problemática que se observó fue un bajo en el nivel de eficacia, eficiencia y una reducción de la economía, todo esto perjudicaba a los colaboradores, también se observó retrasos en los pagos y en la entrega de contratos y emisión de actas donde ocasionando insatisfacción a los colaboradores. Se aplicó un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo y se encuestó a 15 colaboradores. Asimismo, se evidenció que se debe mejorar los procesos administrativos, el control interno de la empresa y aplicar un correcto uso del COSO para llevar a cabo una evaluación eficaz del control interno de la misma empresa. Para ello se debe incluir evaluación de riesgos, actividades de control, información y un monitoreo constante. Se llegó a la conclusión que la empresa no utiliza el sistema de control de inventarios Microsoft Dynamics AX, y mal manejo en los inventarios debido a la falta de capacitación.

Esta investigación considera que se debería de continuar usando de manera correcta la NIC 2, para así llevar de manera adecuada el control de las existencias. Asimismo, para analizar los resultados al cierre de cada período y aplicar el control interno para lograr alcanzar los objetivos.

Salgado (2016) en su tesis titulada: “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”, para la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, donde su problemática fue la falta de aplicación de procedimientos administrativos en el área de recursos humanos del Instituto La Fe, esta situación ocasionó un descontento y desmotivación de parte de los trabajadores en desarrollar sus labores. voluntad para trabajar. Se aplicó una investigación de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo y como muestra de investigación, solo se consideró documentos, manuales, normas y procedimientos administrativos del área de recursos humanos del Instituto “La Fe “de la ciudad de Estelí. Asimismo, se evidenció que el instituto

debe contar con un Manual de Funciones y creación planes de evaluación del personal más actualizado, para lograr el objetivo de la empresa en el desarrollo de operaciones del área de Recursos Humanos. Se llegó a la conclusión, en que se debe aplicar medidas correctivas cuanto antes, para evitar errores administrativos, como incumplimiento de vacaciones anuales, capacitaciones en áreas de riesgo, evaluaciones de desempeño de los trabajadores entre otros.

Por otra parte, se debe evaluar el manual de procedimientos de Recursos Humanos, verificar que los colaboradores se encuentren en su lugar de trabajo, además de cumplir con las metas que se propuso la empresa, se debe tener presente todo lo propuesto ya que el recurso humano es la parte más importante de la empresa y así tomar decisiones correctas. Y por último debe haber constantes supervisiones de parte del departamento de recursos humanos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Dolores (2020) desarrolló una tesis titulada: “La gestión de recursos humanos y la rotación del personal del banco BBVA Continental, Huacho 2019”, para la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, donde su problemática fue que no existía una buena selección del personal, a su vez se encontraban desmotivados debido a que no lograban alcanzar las metas propuestas por la empresa, y más cuando premian a aquellos que si lograron alcanzar sus metas, asimismo, no brindaban un buen trato al cliente y la empresa se perjudicada. Cuyo propósito fue establecer cómo la gestión de recursos humanos incide en la rotación del personal del Banco BBVA Continental, Huacho 2019, con la aplicación de un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y se encuestó a 20 colaboradores del banco BBVA.

Se llegó a la conclusión, que es necesario que todos los trabajadores del BBVA Continental roten por las diferentes áreas, así cuando algún personal falte no habrá problemas al momento de reemplazarlos.

El tesista resalta que debería de tener en cuenta que al momento de contratar al personal se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: habilidades, competencias, capacitaciones entre otros. Por otro lado, la empresa debe dar motivaciones al personal como felicitaciones, días de descanso, bonos, comisiones cuando estos logren alcanzar sus objetivos. De esta manera el personal será más atento con los clientes y obtendrá buenos resultados.

Catashunga y Rengifo (2018) desarrolló una tesis titulada: “Auditoría de Gestión y su incidencia en el mejoramiento de los procesos internos de la empresa ferretera negociaciones Mega Stanto SAC”, para la Universidad Nacional de Ucayali, donde la problemática fue que la empresa ferretera no tenía un buen manejo interno y por lo tanto, no se tomaban decisiones correctas, el propósito de esta investigación fue demostrar la incidencia de la realización de una auditoría de gestión en el mejoramiento de los procesos internos de la empresa ferretera Negociaciones Mega Stanto SAC. Se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo – correlacional, de diseño no experimental y se encuestó a 60 trabajadores, donde se demostró que hubo una mejora ligera en cuanto al proceso interno de la empresa.

Se llegó a la conclusión, que no hay un control adecuado, lo que pone en riesgo a la empresa, por ende, no hay una buena toma de decisiones por parte del gerente, además no se estaba haciendo uso del manual de funciones.

El tesista resalta que se debe implementar un área de control, al cual se tiene que dar seguimiento para ver su cumplimiento. También se tiene que hacer uso del manual de

funciones, realizar un reporte a la gerencia sobre los avances de la empresa para ver si se está cumpliendo con los objetivos establecidos.

Núñez (2017) desarrolló una tesis titulada: “Auditoria operacional y su incidencia en la toma de decisiones de las micro empresas, Huaraz 2016”, para la Universidad San Pedro, donde su problemática fue acerca de las pequeñas organizaciones, el cual carecían de estrategias competitivas con respecto a la competencia de otras empresas del mismo rubro, también no tomaban decisiones acertadas a favor la organización. Cuyo propósito fue analizar cómo incide la auditoria operativa en la toma de decisiones de las micro empresas de Huaraz, periodo 2016. Se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel explicativo, de diseño no experimental y se encuestó a 121 trabajadores de las micro empresas de Huaraz. Asimismo, se evidenció que los directivos de todas las micro empresas no tenían estrategias de comunicación con las distintas áreas de su propia empresa, esta situación no lograba que los trabajadores se comprometieran con las políticas de la empresa.

Se llegó a la conclusión que la eficacia en el logro de los objetivos identificados por la auditoría operativa y la definición y análisis de los problemas de las micro empresas de Huaraz eran deficientes. Y, por lo tanto, se determinó que existe relación directa entre ambas dimensiones.

El tesista resalta que se debe implementar y establecer diversas políticas y manuales de procedimientos, con la finalidad de que la auditoría operativa logre identificar la eficacia del logro de los objetivos previstos por las micro empresas de Huaraz. Y sobre todo para todas las micro empresas del Perú.

Ramírez (2021) desarrolló una tesis titulada: “Auditoria operativa y su impacto en la gestión empresarial de la empresa Importadora Valeria SA, Lima 2020”, para la Universidad Peruana de las Américas, donde la problemática fue falta de organización y

mala gestión, ya que se encontró inconsistencias y posibles irregularidades que pueden poner en riesgo a la empresa, esta situación provocó que la empresa este en desventaja con las demás. Cuyo propósito fue llevar de forma correcta las actividades de gestión, realizando una auditoria operativa anual o semestral. Para así evitar que la empresa caiga en irregularidades y sea de gran ayuda para una buena toma de decisiones. Se aplicó una investigación de enfoque básica – correlacional, de diseño no experimental – transversal y se encuestó a 15 colaboradores y 121 trabajadores de la empresa Importadora Valeria SA. Uno de los resultados que más resaltó de esta investigación fue que la gestión que se empleaba no era la más adecuada, esto generaba inestabilidad, inseguridad por parte de la empresa hacia sus clientes y por ende generaba resultados negativos para la empresa.

Se llegó a la conclusión, que había deficiencias en el manejo de la gestión empresarial, ocasionando que varias áreas de la empresa, como el almacén, despacho, facturación, administración tuvieron errores significativos.

El tesista resalta que se debe implementar auditorias operativas al cierre del ejercicio y realizar un seguimiento continuo, además se debe realizar inventarios mensuales y evitar que los productos queden al aire, de esa manera se logrará detectar a tiempo las deficiencias que se puedan encontrar y solucionarlas cuanto antes.

Capcha (2016) desarrolló una tesis titulada: “Auditoria de Gestión y su incidencia en la eficiencia operativa de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2015”, para la Universidad Católica los Ángeles de Chimbote, donde la problemática fue, que la empresa se encontraba en proceso de implementación, debido a eso el personal tenía desconocimiento sobre sus funciones, si no se da solución a esta problemática presentada, no se logrará alcanzar las metas y objetivos en dicha universidad. Cuyo propósito fue determinar la incidencia de la auditoría de gestión

en la eficiencia operativa en la Dirección General de Administración de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2015. Se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y se consideró una muestra de 15 trabajadores. Se evidenció que dicha empresa no sabía aplicar de manera correcta los procedimientos, tampoco se había implementado estrategias y, por ende, no se lograba alcanzar los objetivos.

Se llegó a la conclusión, que si sigue aplicando de manera inadecuada los procedimientos continuará las deficiencias, para ello se debería usar tecnología moderna, estrategias y métodos para que la empresa marche correctamente y así logre alcanzar sus objetivos.

El tesista resalta que se debe implementar métodos, estrategias, tecnología moderna para alcanzar los objetivos, y desarrollar de manera correcta los procedimientos que son necesarios para la empresa.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Auditoría operacional

2.2.1.1 Definición de auditoría operacional

Según Puerres (2013) define que: “la auditoría operacional investiga, revisa y evalúa todas las áreas funcionales de la empresa. Asimismo, es considerado como el examen de las áreas de operación de una entidad económica y de esta manera determina si se tienen los controles adecuados para operar con eficiencia, con la finalidad de lograr disminuir los costos e incrementar la productividad”. (p.17). Por lo tanto, esta definición quiere decir que la auditoría operacional se encarga de identificar las debilidades de los procedimientos en un sistema de control de una empresa.

Por otra parte, Pérez y en Pérez (2017) puntualizan que la auditoría operacional u operativa se fundamenta en realizar: “exámenes estructurados de programas de acción, organizaciones, actividades o segmentos operativos de una entidad pública o privada, con el propósito de evaluar e informar en cómo se está utilizando los recursos para el logro de los objetivos de una organización en el ámbito económico y eficiente. Esta definición, quiere decir que la auditoría operacional permite conocer el rendimiento real, con relación al rendimiento que se espera, todo esto con la finalidad de informar sobre cómo se ha utilizado los recursos, si se logró que sea eficiente tanto en lo económico como en la eficiencia del logro de los objetivos.

Según Ruíz (2015, como se citó en Castañeda 2019) afirma que: “la auditoría operacional tiene el propósito de realizar evaluaciones respecto a las políticas de procedimientos y gestiones internas, donde la organización lo establecen, con el fin de mejorar la eficiencia en todos los procesos de la empresa” (p.19). Esta definición quiere decir que tiene que realizarse un análisis profundo y minucioso de los procedimientos y las gestiones internas que se realizan en la organización, con el objetivo de evaluar cómo se está desempeñando esta.

2.2.1.2. Objetivos de la auditoría operacional o Auditoría administrativa

Según Sandoval (2012, como se citó en Flores y Gutiérrez 2019) explica que la auditoría operacional debe proporcionar los elementos técnicos que puedan ser utilizados por el auditor para la obtención de información y emitir su opinión profesional. Por lo tanto, su objetivo es minimizar todo riesgo que pueda poner en peligro la información develada por el auditor lo que va reducir el costo de obtener capital, lo que hace la auditoría es brindar elementos que pueda utilizar el auditor para una buena toma de decisiones, obtener información verídica y así tener un fundamento, una explicación para que pueda dar su opinión como profesional.

Según Soto (2012, como se citó en Coello y Guaranda, 2019) Explica que debe determinar formulas y brindar información sobre tres aspectos importantes como: administrativos, gerenciales y operativos, en este caso se tiene que hacer hincapié para que estos tres puntos trabajen de manera conjunta, así será efectiva y sobre todo eficiente con la cual se usó los recursos tanto materiales y financieros aplicando las normas y políticas adecuadas para tomar buenas decisiones.

Según Villaroel (2007, como se citó en Dueñas y Uzco, 2019) detalla los siguientes objetivos de la auditoría operativa:

- Debe ser crítica, el auditor debe ser minucioso y no aceptar a la primera, tiene que buscar todas las evidencias posibles para emitir un buen juicio.
- Debe ser sistemático; ya que tiene que trazar un plan para lograr los objetivos.
- Debe ser imparcial; no debe estar sujeto a razones particulares, sino a lo que merece el objeto en cuestión.
- Economía; tener en cuenta si los recursos a usar se están trabajando con bajo costo.
- Evaluar; conocer la raíz del problema.
- Estimar; saber cómo irá en el futuro.
- Determinante; es de suma importancia saber si la empresa está logrando los beneficios establecidos, si ha cumplido con las leyes y reglamentos.
- Establecedora; la empresa debe usar de manera eficaz los recursos.

En conclusión, los objetivos del autor son los siguientes: crítica, sistemático, imparcial, economía, evaluar y estimar; estos se deben cumplir al pie de la letra con eficiencia. Además, se debe medir el grado de logro de los resultados cumpliendo con las normas de la empresa, también

se debe garantizar el uso adecuado de los recursos para no generar gastos innecesarios. El auditor debe reunir información necesaria para determinar un buen juicio, debe tener estrategias para lograr los objetivos, las decisiones se deben de tomar sin ningún tipo de influencia, se debe adquirir los recursos con los menores costos, conocer la raíz de los problemas para actuar de manera correcta y determinar el pronóstico administrativo a futuro.

2.2.1.3. Normas de la auditoria operacional

Según Wainstein (2000, como se citó en Calamullo, 2020) explica que las normas de auditoria son requisitos indispensables de calidad referente al auditor y su desempeño en el trabajo, en ese sentido son necesarios para llevar a cabo comparaciones, mediciones y análisis de una organización. A continuación, se presenta las siguientes normas de la auditoria operacional:

- Normas Personales; el auditor debe ser una persona con título profesional, habilitado, capacitado y con experiencia. Al momento de realizar su trabajo debe hacerlo con mucho cuidado, y tiene que respaldar todas sus conclusiones, el auditor debe ser independiente, imparcial y objetivo al momento de emitir su juicio.
- Normas a la realización del trabajo; el auditor para que realice un buen trabajo de auditoria, debe haber previa planeación y supervisión de los colaboradores, asimismo, debe incluir: objetivos del trabajo, informe con la documentación completa, debe tener a la mano los recursos humanos y materiales.
- Normas relativas al informe; el informe se debe entregar de manera inmediata para evitar malentendidos y observaciones, además debe tener las siguientes características como:

- Materialidad, consiste en que debería dirigirse en los aspectos más relevantes de esta materia, debería evitar errores insignificantes en este contexto.
- Precisión, consiste en que la información brindada debe ser adecuada para lo que necesite el usuario.
- Suficiencia, debe contener lo necesario para ser usado y así mejorar el proceso administrativo.
- Integridad, el informe debe ser minucioso, se debe incluir los elementos más importantes.
- Veracidad, la información presentada debe ser tal cual se observa en el lugar del hecho sin omitir ningún detalle.
- Concisión, la exposición debe ser concisa de tal manera que quien lo vaya a leer debe tener el tiempo necesario para que así evite errores al momento de analizarlo y no perder la ilación de lo que lee.
- Claridad, el informe debe ser claro y sencillo sin tanto tecnicismo para que la persona que lo vaya a leer lo entienda sin ningún problema y evitar problemas al momento de la comunicación.
- Oportunidad, el informe a presentar debe realizarse en el lugar y tiempo adecuado para el usuario.
- Prudencia, al momento de brindar dicha información el auditor debe ser reservado con lo que ha redactado en el informe y evitar divulgar el contenido.

Según Villaroel (2007) Explica que la auditoria operativa es necesaria para poder evaluar normas, analizar y medir la función que esta realiza. Las normas son importantes para

que el auditor pueda desempeñar su trabajo con profesionalismo y calidad. Estas normas son: Normas personales, normas a la realización del trabajo y normas relativas al informe.

2.2.1.4. Características de la auditoría operacional

Según Villaroel (2007) indica que la auditoría operacional debe tener las siguientes características:

- Ayuda a tener una mejor visión a largo plazo de los objetivos,
- Sirve de gran ayuda al momento de supervisar la entidad,
- La auditoría operativa debe estar conformado por auditores con conocimiento amplio y con ética,
- Sirve de gran ayuda para la empresa.

Según Calamullo (2020) indica que la auditoría operacional debe tener las siguientes características:

- Crítica, el auditor no debe conformarse con la primera evidencia.
- Sistemática, se necesita estrategias para elaborar un plan que tenga sentido.
- Imparcial, jamás debe estar ni de un lado ni del otro, debe ser independiente en sus decisiones.

2.2.1.5. Tipos de auditoría

Según Puerres (2013) explica que algunos autores solo consideran dos tipos de auditoría que es la interna y la externa, según como va creciendo las entidades públicas y privadas se hace indispensable manejar nuevos métodos, procedimientos, evaluación y control para así evitar fallas futuras y solucionarlas de manera inmediata. El objetivo de la auditoría es alcanzar

un nivel de conocimiento óptimo para brindar un buen servicio a sus clientes. A continuación, mencionaremos los tipos de auditoría:

- Auditoría interna: El auditor interno se encarga de velar por los procedimientos, metas y objetivos establecidos que la empresa ha propuesto y así cumplirlo al pie de la letra y así se apliquen en las diferentes áreas.
- Auditoría externa o independiente: Este emite una opinión independiente, ya que las empresas requieren información de los Estados Financieros para que sean válidos y auténticos.
- Auditoría administrativa: Tiene como objetivo comunicar deficiencias, errores que puedan suscitarse en la empresa brindando soluciones para mejorar el manejo y ser eficientes.
- Auditoría operacional: El Comité Nacional de Investigaciones Contables en Normas de Auditoría y Revisoría Fiscal indica que la auditoría operacional tiene como propósito brindar información independiente se encarga de la eficacia tanto del sistema administrativo y control interno, todo esto con la finalidad de disminuir costos y aumentar la productividad.
- Auditoría financiera: Este es realizado por un profesional altamente capacitado, ya sea por un contador público o administrador de empresas, se debe seguir los procedimientos según las normas de auditoría con la finalidad de presentar un informe que sustente los estados financieros de la empresa.
- Auditoría operativa: El profesional debe trabajar de manera conjunta tanto con los estados financieros y las diferentes áreas de la empresa, este va arrojar un informe la

cual se debe trabajar según las necesidades que se tiene que mejorar para que la productividad sea eficiente y evitar costos innecesarios.

- Auditoría social: Se evaluará como la empresa participa con los esfuerzos sociales, como puede ser personal que labora dentro de la empresa y la comunidad en general (salud, educación y bienestar general).
- Auditoría de sistemas: Se evaluará las diferentes áreas y departamentos, tanto los sistemas informáticos y como se debe de utilizar de manera eficiente, todo esto arroja un resultado que se debe estudiar si se está operando de manera correcta.

2.2.1.6. El rol o sus funciones del auditor

Según Franklin (2007) explica que las funciones del auditor deben ser:

- Tener independencia mental, realizar el trabajo de acuerdo a los conocimientos obtenidos para la satisfacción del cliente.
- Cumplir con las normas que se señalan para evitar problemas futuros.
- Capacitarse de manera continua ya que hay normas o leyes que cambian con el tiempo.

Según la Escuela Europea Excelencia (2021) explica que las funciones del auditor son:

- Comunicación con el auditado: Es la base para que haya una buena coordinación al momento de la auditoria, tener toda la información necesaria para un análisis correcto.
- Reunión de apertura: Aquí el auditor que sea líder se encargará de presentar los programas y proyectos.

- Reunión del equipo de auditores: En las empresas hay un grupo de auditores, estos deben reunirse para discutir el tema a presentar. En dicha reunión todos deben entender el manejo y procedimiento que se debe seguir.
- Realización de la auditoría: Los encargados de la auditoría deben revisar el sistema de manera minuciosa para ver si se puede ceñir a las normas.
- Reunión de cierre: De la misma manera que se inició la reunión, el auditor encargado debe hacer el cierre de dicha reunión.
- Presentar los informes de auditoría: Los informes a presentar deben ser verídicos, claros, concretos y sencillos de entender para aquellos que son ajenos a este tema.

2.2.1.7. Dimensiones de la auditoría operacional

- **Control interno:**

Según Quinaluisa et al (2018) explica que el control interno comprende una serie de características como la administración, la dirección y el personal que conforma la empresa, todo esto con la finalidad de proporcionar información verídica a la entidad y cumpliendo con las normas y políticas. Además, se debe tener en cuenta el país en el que se encuentra y el rubro de la empresa para ver qué modelo de control interno aplicar.

Según Mantilla (2018) explica que el control interno tiene diferentes definiciones ya que ha evolucionado generación tras generación, para ser exactos tres generaciones, además la definición de este se amplía cada vez más y por ende se aplica de distintas maneras. El que ha tenido un reconocimiento internacional ha sido el COSO. El COSO define al control interno como una serie de procesos que tiene que cumplir las normas establecidas por los altos mandos como lo es: la junta de directores, la administración y personal de la empresa. Todo esto con la finalidad de lograr los objetivos.

Según La Contraloría de la República del Perú (2014) explica que los cinco componentes del control interno:

- El Ambiente de control: Es un conjunto de normas, este sirve para llevar un seguimiento adecuado del control interno dentro de la empresa, este comprende una serie de principios y valores que deben respetarse para el buen funcionamiento de la empresa.
 - Evaluación de riesgos: Es un riesgo que puede afectar a la empresa en algún momento y puede evitar que se cumpla los objetivos propuestos. Este debe estar preparado para lo que pueda ocurrir.
 - Ejecución o Actividades de control: Este tiene la función de disminuir los riesgos que puedan ocurrir mediante políticas y procedimientos. Este debe mitigar los riesgos que se puedan desarrollar en algún momento.
 - Información y comunicación: La comunicación hará que el personal responsable tome las medidas necesarias y adecuadas para su buen funcionamiento, esto sirve para mejorar el control interno.
 - Supervisión: Se debe realizar un seguimiento con la finalidad de mejora, se debe realizar evaluaciones continuas e independientes para saber si sus principios están funcionando.
- **Eficacia y Eficiencia**

Según Bonnefoy (2005, como se citó en Romero, 2020) afirma que: “es considerado el grado de cumplimiento de los objetivos, quiere decir que es la capacidad de lograr alcanzar el efecto que espera (p.20). Consiste en alcanzar las metas que se han establecido en la empresa y lograrlo con la mínima cantidad de recursos. Los indicadores de eficacia de la presente investigación son:

- Eficacia en el logro de objetivos: Según Franklin (2007) menciona que una de las medidas para lograr que la entidad marche bien y en la dirección correcta es una buena toma de decisiones de acuerdo a la necesidad de la empresa.
- Eficiencia en el cumplimiento de las metas: Según Franklin (2007) explica cuando los recursos son usados de manera eficiente, es decir lograr las metas con la menor cantidad de recursos y en un tiempo mínimo para lograr los objetivos.

- **Ponderación de riesgos**

Según Rosas (2019) explica que la ponderación de riesgos en la auditoria operativa es identificar riesgos, es decir sucesos que pueden afectar las metas de la empresa. Los indicadores o características de la ponderación de riesgos en la auditoria operativa según Chiavenato (2009) son:

- Técnicas y procedimientos; son un conjunto de procesos que se deben de seguir antes de conseguir algo, procedimiento son métodos que se deben seguir para realizar algo.
- Evidencias; es tener certeza de algo que ocurrió para usarlo como información que le sirva a la empresa.
- Programas y proyectos; son operaciones que se dan de manera ordenada; y proyecto es un pre esquema que se realiza antes de lanzarlo al mercado. Asimismo, si juntamos programa y proyectos se forma un proyecto final.

2.2.2. Gestión de Recursos humanos

2.2.2.1. Definición de recursos humanos

Según Dolan et al. (2007) afirma que: “la gestión de recursos humanos es un conjunto de funciones y actividades independientes, para examinar las relaciones sistémicas que existen

entre ellas.” (p.7). Esto quiere decir que, la gestión de recursos humanos cumple funciones importantes como comunicar las políticas y normas de la empresa y sobretodo de fomentar los valores de la empresa en los empleados.

Según Jama (2018) explica que la gestión de recursos busca nuevos métodos para potenciar los recursos humanos, enfocado en la dirección de una entidad privada o pública. Por lo tanto, una eficiente dirección de recursos humanos, favorece a los colaboradores a utilizar su capacidad al máximo y de esta manera lograr que ellos estén satisfechos y se sientan parte de un equipo de trabajo.

Según Chiavenato (2009) explica que hay diferentes definiciones en cuanto al termino recursos humanos, es un conjunto de normas, procesos, en este caso se va encargar de velar por el capital humano de las entidades, dado que el capital humano es la parte más importante de toda empresa. Además, se va encargar de capacitar al personal y motivar al personal.

2.2.2.2. Características de la gestión de recursos humanos

Según Alfaro (2012) explica que la gestión de recursos humanos tiene las siguientes características:

- El personal que labora en la entidad no es propiedad de este, por el contrario, el personal es un elemento primordial para que funcione la empresa.
- El trabajo que realiza el personal es de manera voluntaria y no siempre va dar todo de sí, va depender mucho de los incentivos que le brinden.
- Las habilidades, las experiencias y otros intangibles se manifiestan a través del comportamiento de la persona dentro de la organización.

- Los recursos humanos se van optimizando, mejorando a través de capacitaciones constantes y cada vez que sea necesario, es decir mejorar las habilidades existentes en el personal.

2.2.2.3. Objetivos del Departamento de Recursos Humanos

Según Armijos et al. (2019) explica que los objetivos del departamento de recursos humanos, es encargarse de contratar a personal altamente calificado, administrar salarios y beneficios. Por otra parte, también debe preocuparse de la rentabilidad y competitividad de la empresa a lo largo del tiempo.

Según Rosas (2019) menciona los siguientes objetivos de la gestión de recursos humanos:

- **Objetivos corporativos:** Consiste en cumplir con las normas legales, la cual tiene como función colaborar con el triunfo de los altos mandos como gerentes y supervisores.
- **Objetivos funcionales:** Se da cuando no hay un buen manejo del personal y esto no suma a lo que necesita la empresa y por ende se va dar un gasto innecesario de recursos.
- **Objetivos sociales:** Disminuir al mínimo las cosas negativas que pueden perjudicar a la entidad.
- **Objetivos personales:** Contribuir con un mismo objetivo, para lograr un objetivo común, a la vez el área de RR.HH. debe contribuir a que su personal de más brindándole incentivos.

2.2.2.4. Administración de Recursos Humanos en las organizaciones

Según Armijos et al. (2019) explica que hoy en día las empresas buscan al personal que colaboran con ella, he ahí la importancia de mantener la administración de recurso humano,

dispuestos a trabajar en equipo y alcanzar sus objetivos. Hoy en día el recurso humano es considerado un activo invaluable, capaz de ser creativos y ser competitivos en el mundo empresarial.

2.2.2.5. Funciones de la Gestión del Talento Humano

Según Aular (2021) explica que, para la gestión del talento humano, es ayudar al gerente a tomar las decisiones que más le convengan a la empresa, entre ellos están analizar, mejorar, evaluar y no dejar ir al personal idóneo que reúna las características necesarias. A continuación, el autor Chiavenato (2009) mencionaremos algunas funciones de la Gestión del talento humano:

- ✓ Planificación: Es muy importante para desarrollar de forma eficaz los recursos humanos y de la entidad.
- ✓ Selección y reclutamiento: Ambos son importantes porque de eso va depender las contrataciones futuras de la empresa, cuanto más calificado sea el personal más alto llegara la empresa.
- ✓ Capacitación: Esta función es muy importante ya que es una herramienta útil para un buen desempeño del personal que labora en la empresa.
- ✓ Compensación y legalidad laboral: Consiste en remunerar al personal a cambio de su trabajo. Legalidad laboral consiste en velar por las actividades laborales tanto derechos del trabajador como obligaciones del empleador.
- ✓ Asignación de actividades: Según Emilio (2020): Consiste en delegar paquetes de trabajo a las diferentes áreas y estas se deben cumplir con responsabilidad.

2.2.2.6. Modelos de la Gestión de recursos humanos

Según Hernández (2018) explica los siguientes modelos clásicos de la Gestión de recursos humanos en su investigación:

- Modelo de Beer y colaboradores (1990): Se tiene que ver las estrategias de la empresa para así aplicarlas de manera adecuada en sus 4 áreas como son: sistema de trabajo, sistema de recompensa, flujo de recursos humanos e influencia de empleados.
- Modelo de Harper y Lynch (1992): Este modelo se aplica cuando la empresa tiene conocimiento de los recursos humanos, todo esto para ver como esta funcionando la empresa y que tan bueno se encuentra.
- Modelo de GRH de Diagnóstico, Proyección y Control (DPC), Cuesta (2005): A raíz de haberse creado el modelo de Beer, se propuso desarrollar cuatro puntos importantes como son:
 1. El flujo de recursos humanos, como se está desarrollando el personal tanto en el conocimiento como el ámbito laboral.
 2. Educación y desarrollo, explica cómo se formó profesionalmente y como se desempeñó en sus actividades.
 3. Sistemas de trabajo, cómo está estructurado el trabajo, cómo interactúa el ser humano con otros elementos.
 4. Compensación laboral, es la gratificación que recibe el empleado a cambio de prestar sus servicios. Lo que este modelo propone es retroalimentar al área de recursos humanos, para lo cual debe incluir nuevos elementos.

- Modelo para la administración de los recursos de capital humano, Werther y Davis (2008): Este modelo requiere de dos componentes para que puedan relacionarse entre sí. Cada actividad se subdivide, y está tiene relación directa con otras actividades. En este modelo se ve lo que necesita el capital de recursos humanos como: insumo, transformación y el producto final, para esto tiene que estar capacitándose de manera constante, con esto se verá si el proceso se está llevando de manera correcta y así se tomará la mejor decisión para la empresa.

2.2.2.7. Dimensiones de la gestión de recursos humanos

- **Reclutamiento del personal**

Según Dolan (2007) Explica que es el proceso por el cual la entidad atrae al personal idóneo y capacitado para el logro de sus objetivos es muy importante tener una estrategia y planeación al momento del reclutamiento.

Los indicadores del reclutamiento al personal de la presente investigación son:

Según Solanes (2007, como se citó en Romero, 2016) explica que:

- Reclutamiento Interno; se realiza dentro de la empresa con trabajadores que ya forman parte de la plantilla de la empresa, la cual aspiran a un nuevo puesto de trabajo.
- Reclutamiento Externo; es aquello donde se convoca a candidatos ajenos a la empresa para que puedan cubrir nuevas vacantes disponibles.

- **Selección del personal**

Según Dolan (2007) explica que es el proceso por el cual se obtiene información de los candidatos para el puesto de trabajo, en otras palabras, en entrevistar a los candidatos, ya que es una de las tareas más importantes para el área de recursos humanos.

Los indicadores de selección al personal de la presente investigación son:

- Políticas para la selección del personal; según Masson (2009) Se tiene que realizar una previa información, tiene que contener ciertas características como físicas, psicológicas para que así el que desempeñe lo haga de manera correcta.
- Currículum Vitae; según Puchol (2012) explica que el Currículum Vitae es información laboral y formativa de una persona; un breve resumen de sus logros, cargos, experiencias y estudios que aspira a un puesto de trabajo.
- Entrevistas; según Amador (2015) explica que la entrevista es una forma de intercambiar palabras, es decir entablar un diálogo para así obtener información de interés de ambas partes, la cual comprende aspectos personales, estudios, expectativas salariales entre otros.
- Pruebas de conocimientos; según Galeano (2008) Explica que busca evaluar el grado de conocimiento que adquirió durante sus estudios, prácticas o tal vez en un trabajo. Por lo general pueden ser de manera oral, escrita. El profesional que va ocupar el cargo debe tener conocimientos amplios sobre el tema.

- **Contratación del personal**

Según Alfaro (2012) explica que la contratación del personal va a fijar las obligaciones y derechos del trabajador como del empleador. En el caso de que no exista un contrato de trabajo hay una ley que protege al trabajador.

Los indicadores de contratación al personal de la presente investigación son:

- Capacitación de personal; según Chiavenato (2009, como se citó en Valentín, 2017) afirma que: “la capacitación es un esfuerzo continuo que está diseñado para mejorar las

competencias de las personas en bienestar de una organización” (p.30). En tanto, la capacitación de personal es un proceso mediante el cual la entidad tiene como único objetivo de ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes de su personal.

- Evaluación de desempeño; según Chiavenato (2009, como se citó en Valentín 2017) afirma que “La evaluación del desempeño es una valoración, sistemática, de la actuación de cada persona en función de las actividades que desempeña, las metas y los resultados que debe alcanzar, las competencias que ofrece y su potencial de desarrollo” (p.31). Por lo tanto, en la evaluación de desempeño se va a encargar de medir el rendimiento individual, la calidad y eficiencia de cada persona.
- Contratos de trabajo; según Chiavenato (2010) Es el documento en el cual firman mediante un contrato tanto el empleador como el empleado, en la que contiene funciones del empleador y trabajador el cual debe respetarse.
- Beneficios de acuerdo a la ley; según Chiavenato (2009) Son aquellos que son exigidos por la ley que reciben los trabajadores por prestar sus servicios.

2.3. Definición de términos básicos

Auditoría: Según Sánchez (2020) explica que la auditoría tanto en el aspecto económico como en lo empresarial realizan un análisis profundo de la entidad, con la finalidad de verificar el cumplimiento de la actividad según lo planeado.

Coso I: Según Gaitán (2015, como se citó en Cambar, 2020) explica que se encarga de controlar las decisiones que se tomen, con la finalidad de disminuir los riesgos a los que pueda estar expuesta la empresa y así alcanzar sus metas. La administración es el proceso por el cual se organiza, se planifica para mantener la estabilidad y el crecimiento de la empresa.

Consultoría: Según Ochoa et. al (2016) afirma que es un tipo de servicio prestado por profesionales altamente calificados, que buscan identificar los problemas de una entidad mediante métodos y procedimientos para mejorar su competitividad y así minimizar los riesgos que puedan ocurrir en el futuro.

Empresa: Según Sánchez (2020) explica que la empresa está conformada por un conjunto de personas y recursos que buscan un beneficio económico, todo esto se realizará bajo las normas establecidas para así alcanzar sus objetivos; la creación de esta busca cubrir una necesidad.

Entidad: Según La Real Academia Española (2019) explica que la información financiera obtenida se tiene que registrar, dicha información se debe realizar de manera independiente de la información personal que la del dueño de la empresa.

NIC 2: Según Amat, et. al (2005, como se citó en Armas y Huamán, 2019) afirma que: “las existencias tienen que valorarse al coste o al valor neto realizable, el que sea menor de los dos. Si se utiliza el valor neto realizable debido a la pérdida del valor de las existencias, y el valor final se llevará a cabo en los periodos siguientes”. (p.19). Por lo tanto, las existencias es un valor que se le da al bien o es el precio estimado de venta que se le da a un activo, se toma el menor de los dos.

Organización: Según Marcó et. al (2016) afirma que es un ente conformado por un grupo de personas que se distribuyen las tareas, se refiere a cómo realizar las actividades para que se realice de manera eficaz.

Riesgo de auditoría: Según Sánchez J. (2021) afirma que es cuando el auditor da una opinión errada o una mala información que cambia por completo el informe brindado.

Reclutamiento: Según García et. al (2016) explica que es el proceso por el cual se

atrae candidatos calificados y con alto potencial para el puesto deseado o cargos a los que aspiran en la entidad.

Talento humano: Según Chiavenato (2009) explica que el talento humano es indispensable para las organizaciones, para ser un talento la persona debe poseer algo que los diferencie, un valor adicional, como habilidad, conocimiento, juicio y actitud.

Capítulo III: Metodología de Investigación

3.1. Enfoque de la Investigación

El presente trabajo de investigación se aplicó un enfoque cuantitativo, porque se propusieron hipótesis con el fin de contrastarlas usando métodos estadísticos. Por lo tanto, en esta tesis se aplicó la estadística descriptiva e inferencial.

Los autores Hernández y Mendoza (2018) explican que “el enfoque cuantitativo es una forma de representar un conjunto de procesos; y está constituido por etapas que no se puede evadir. Las mediciones que realiza son objetivas con análisis estadístico o análisis matemáticos de los datos recogidos mediante encuestas” (p.6). La investigación cuantitativa se centra en recopilar y generalizar datos numéricos entre grupos o explicar un fenómeno en particular.

3.2. Variables

Variable independiente(x): Auditoría operacional

Rosas (2019) Explica que es encargarse de la gestión de la entidad, es manejar eficazmente los recursos de la empresa, en otras palabras, es un conjunto de exámenes completos para lograr alcanzar las metas y objetivos propuestos, con la finalidad de emitir resultados a la gerencia para una correcta toma de decisiones.

Variable dependiente (y): Gestión de Recursos Humanos

Chiavenato (2009) Explica que la gestión de recursos humanos es la forma como realiza sus actividades de reclutamiento, selección, remuneración entre otras, además estas trabajan a tiempo completo, manejan un conjunto de políticas para administrar al personal.

3.2.1. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente (x) Auditoría operacional.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems
Auditoría operacional	Control interno	• Ambiente de control interno	Ordinal	1
		• Evaluación de riesgos	Ordinal	2
		• Actividades de control	Ordinal	3
		• Información o comunicación	Ordinal	4
		• Supervisión	Ordinal	5
	Eficacia y Eficiencia	• Eficacia en el logro de objetivos	Ordinal	6
		• Eficiencia en el cumplimiento de metas	Ordinal	7
	Ponderación de riesgos	• Técnicas y procedimientos	Ordinal	8
		• Evidencias	Ordinal	9
		• Programas y proyectos.	Ordinal	10

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente (y) Gestión de recursos humanos.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Ítems
	Reclutamiento del personal	• Reclutamiento Interno	Ordinal	1
		• Reclutamiento Externo	Ordinal	2
Gestión de Recursos Humanos	Selección del personal	• Bases de la selección del personal	Ordinal	3
		• Currículum Vitae	Ordinal	4
		• Entrevistas	Ordinal	5
		• Pruebas de conocimientos	Ordinal	6
	Contratación del personal	• Capacitación de personal	Ordinal	7
		• Evaluación del desempeño	Ordinal	8
		• Contratos de trabajo	Ordinal	9
		• Beneficios de acuerdo a la ley	Ordinal	10

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Hipótesis

3.3.1. Hipótesis general

La auditoría operacional incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

3.3.2. Hipótesis específicas

La auditoría operacional incide en el reclutamiento del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

La auditoría operacional incide en la selección del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

La auditoría operacional incide en la contratación del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

3.4. Tipo de investigación

Para la presente investigación se aplicó de tipo básica. Según Valderrama (2018) explica que las investigaciones de tipo básica, es porque se recopila información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico y científico ya existente.

También la presente investigación es de nivel correlacional – causal, debido a que existe una variable independiente (Auditoría operacional) que genera un efecto teórico en una variable dependiente (Gestión de Recursos Humanos); para que exista una causalidad teórica previamente debe haber una correlación entre variables. Por otra parte, Hernández y Mendoza (2018), indican que: “este nivel establece relaciones entre dos o más categorías o variables en un momento determinado, ya sea en términos correlacionales o en términos de la relación causa – efecto” (p.179).

3.5. Diseño de la investigación

La presente investigación aplicó un diseño no experimental, de corte transversal; ya que en estos estudios no se ha manipulado las variables, en tal sentido se ha recogido información en un solo momento en el tiempo, y no se creó, ni se acondicionaron los hechos. Por consiguiente, los hechos ya ocurrieron, solo se recolectan datos en la población de situaciones ya existentes, sin manipulación de variables.

Hernández et al. (2014) explica que las investigaciones de corte transversal o transeccional se refiere a establecer relaciones entre las variables de estudio en un momento determinado del contexto; quiere decir, en un solo momento del tiempo se realiza las mediciones de variables.

Asimismo, Hernández y Mendoza (2018) afirman que: “en los diseños no experimentales transeccionales, correlacionales – causales, las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados o manifestados) o suceden en el desarrollo del estudio; y el propósito es observar y emitir un informe. En cambio, en los diseños experimentales intencionalmente se provoca una o varias causas para analizar efectos o consecuencias” (p.179).

3.6. Población y Muestra

3.6.1. Población

La población del presente estudio fue de 19 trabajadores administrativos pertenecientes a las áreas contable, área administrativa, área legal, área de atención al cliente, que laboran en la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C.

Vara - Horna (2015) explica que la población es un grupo que se necesita para llevar a cabo un estudio o razonamiento estadístico, asimismo, pueden ser objetos, personas, documentos, eventos, empresas, etc. Y tienen características en común.

3.6.2. Muestra

En el presente estudio no se utilizó muestra debido a que la población objetivo del estudio fue manejable para recopilar datos con la finalidad de obtener los resultados. Por lo tanto, fue un estudio censal, porque se abordó a la totalidad de población identificada de 19 trabajadores administrativos.

3.7. Técnicas e Instrumento de Recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, con el instrumento cuestionarios aplicados a la población objetivo de forma presencial. Se utilizaron dos cuestionarios con una escala de Likert, los cuales tuvieron las siguientes alternativas:

- (5) Totalmente de acuerdo
- (4) De acuerdo
- (3) Indiferente
- (2) En desacuerdo
- (1) Totalmente en desacuerdo

El proceso de encuestas se realizó de forma presencial con los debidos cuidados de bioseguridad, manteniendo el distanciamiento normado, y se recolectó la información en un período de 7 días aproximadamente, (se encuestó en la primera semana diciembre) conforme se les ubicaba a los encuestados. Asimismo, se les brindó contestar cómodamente, sin presión y anónimamente.

A continuación, se presentan las fichas técnicas de los cuestionarios aplicados.

Tabla 3

Ficha técnica del cuestionario de la variable Auditoría operacional.

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Tipo de instrumento	Cuestionario
Cantidad de preguntas	10
Escala	tipo Likert
Valores de la escala	Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).
Tipo de respuesta	5 respuestas cerradas
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Control interno • Eficacia y eficiencia • Ponderación de riesgos
Participantes	19
Tiempo estimado de aplicación	10 minutos por trabajador

Fuente: elaboración propia.

Tabla 4

Ficha técnica del cuestionario de la variable Gestión de recursos humanos.

ASPECTOS	DESCRIPCIÓN
Tipo de instrumento	Cuestionario
Cantidad de preguntas	10
Escala	tipo Likert
Valores de la escala	Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Indiferente (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1).
Tipo de respuesta	5 respuestas cerradas
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento del personal. • Selección del personal. • Contratación del personal.
Participantes	19
Tiempo estimado de aplicación	10 minutos por trabajador

Fuente: elaboración propia.

3.7.1. Cuestionario

Según Bernal (2010) explica que el cuestionario es un conjunto de preguntas cuya finalidad es recoger datos necesarios, y cumplir con los objetivos de la investigación. Asimismo, es un plan formal para recopilar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación.

3.7.2. Validez de los instrumentos de recolección de datos

La validez de un instrumento se refiere al grado en que un instrumento documental mide eficazmente la variable que pretende medir. (Hernández y Mendoza, 2018). En la validación de los instrumentos de recolección de datos, se utilizó la técnica del juicio de expertos, por lo que se sometieron los dos cuestionarios diseñados a la evaluación de 03 expertos en el tema, mostrando sus decisiones en la siguiente tabla:

Tabla 5

Resumen del veredicto de los expertos.

Experto	Grado académico o Título profesional	Cuestionario evaluado	Puntaje	Veredicto - decisión
Cerdan Flores, Rosa Elizabeth	Maestro en Administración	Auditoría operacional	40	Aprobado para encuestar
Cerdan Flores, Rosa Elizabeth	Maestro en Administración	Gestión de recursos humanos	40	Aprobado para encuestar
Fuchs Angeles Oscar Enrique	Mg. en docencia e Investigación universitaria	Auditoría operacional	47	Aprobado para encuestar
Fuchs Angeles Oscar Enrique	Mg. en docencia e Investigación universitaria	Gestión de recursos humanos	48	Aprobado para encuestar
Ponce Canales Javier Marcial	Mg. En Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras	Auditoría operacional	40	Aprobado para encuestar
Ponce Canales Javier Marcial	Mg. En Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras	Gestión de recursos humanos	40	Aprobado para encuestar

Fuente: elaboración propia.

Nota: Las fichas de validación de juicios de expertos se adjuntan en la parte de apéndices.

Se resalta que los puntajes de los expertos están entre 40 y 50 puntos, siendo el puntaje máximo: 50 puntos. Por lo tanto, los puntajes de los expertos, ratifica que se puede aplicar ambos cuestionarios a la población objetivo.

3.7.3. Análisis de confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Sánchez (2019) considera que la validez de los instrumentos, busca medir las variables, para ello se necesita de expertos que tengan que emitir su opinión. En ese sentido, la confiabilidad de los instrumentos, es una técnica estadística, donde se evalúa el grado de homogeneidad en las respuestas de los sujetos encuestados.

En esta investigación, se realizó una prueba piloto a 8 trabajadores administrativos de la población identificada en la investigación, y después con los datos obtenidos se calcularon los coeficientes del Alfa de Cronbach para cada cuestionario.

Tabla 6

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 7

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	10

Prueba piloto aplicada a 8 trabajadores administrativos de la población de estudio.

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

El coeficiente Alfa de Cronbach indicó un valor de 0,859; lo cual ratifica que el cuestionario para la variable Auditoría operacional tiene una confiabilidad alta (ver tabla de interpretación de valores), por lo tanto, se pudo aplicar el instrumento mencionado.

Tabla 8

Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable Gestión de recursos humanos.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	10

Prueba piloto aplicada a 10 trabajadores de la población de estudio.

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

El coeficiente Alfa de Cronbach indicó un valor de 0,886; lo cual evidencia que el cuestionario para la variable Gestión de recursos humanos tiene una confiabilidad alta (ver tabla de interpretación de valores), por lo tanto, se pudo aplicar el instrumento mencionado.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Análisis de los resultados

4.1.1. Análisis de los resultados estadísticos descriptivos

En el presente sub título se hace una descripción pregunta por pregunta de los dos cuestionarios, para la variable Auditoría operacional y variable Gestión de recursos humanos.

Variable 01: Resultados del cuestionario para la variable Auditoría operacional

Tabla 9

Frecuencias para la pregunta 01 - variable Auditoría operacional.

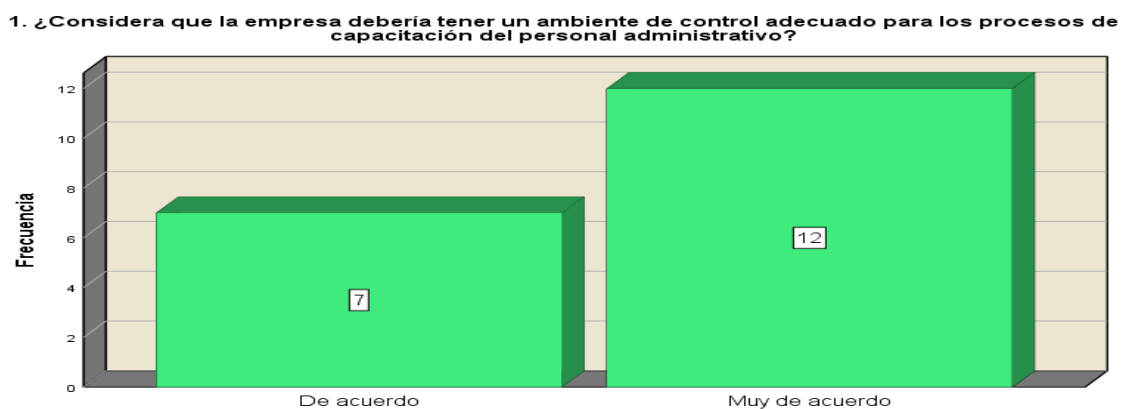
1. ¿Considera que la empresa debería tener un ambiente de control adecuado para los procesos de capacitación del personal administrativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	36,8	36,8	36,8
	Muy de acuerdo	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 1

Gráfico de barras pregunta 01 - variable Auditoría operacional.



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 9 y figura 1, de un total de 19 trabajadores, 12 estuvieron muy de acuerdo, 07 estuvieron de acuerdo con que la empresa debería tener un ambiente de control adecuado para los procesos de capacitación del personal administrativo. Se asevera que la percepción de los trabajadores en su totalidad fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 10

Frecuencias para la pregunta 02 - variable Auditoría operacional.

2. ¿Considera que se evalúan los riesgos internos con base en algún criterio técnico para el control interno?

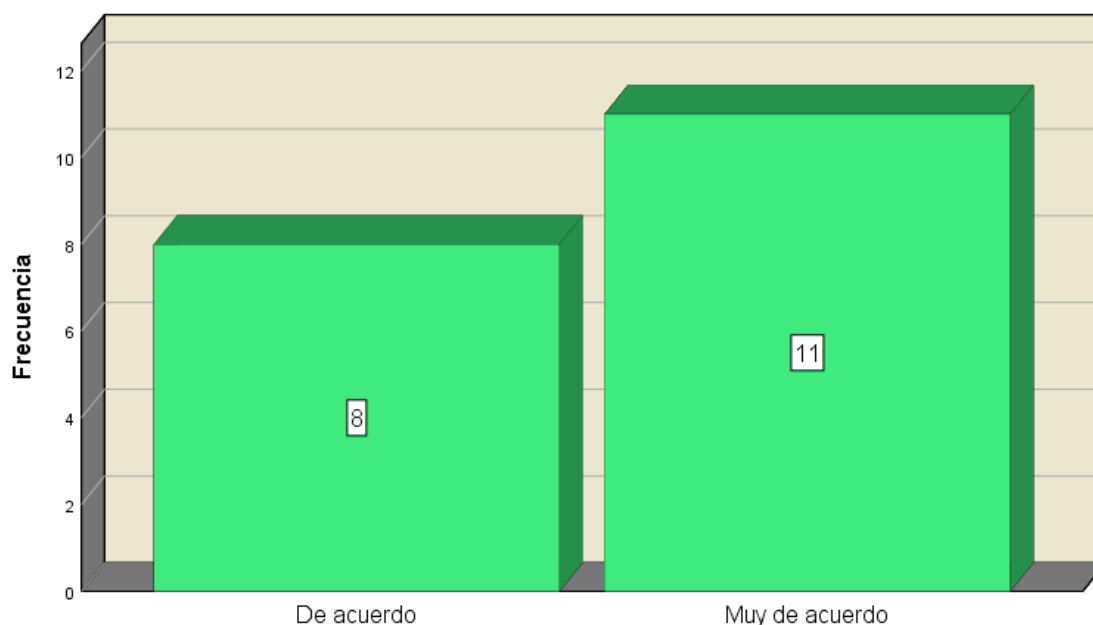
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	42,1	42,1	42,1
	Muy de acuerdo	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 2

Gráfico de barras pregunta 02 - variable Auditoría operacional.

2. ¿Considera que se evalúan los riesgos internos con base en algún criterio técnico para el control interno?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 10 y figura 2, de un total de 19 trabajadores, 11 estuvieron muy de acuerdo, 08 estuvieron de acuerdo con que evalúan los riesgos internos con base en algún criterio técnico para el control interno. Se asevera que la percepción de los trabajadores en su totalidad fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 11

Frecuencias para la pregunta 03 - variable Auditoría operacional.

3. ¿Considera que la empresa debería establecer actividades de control como parte de la auditoría operacional?

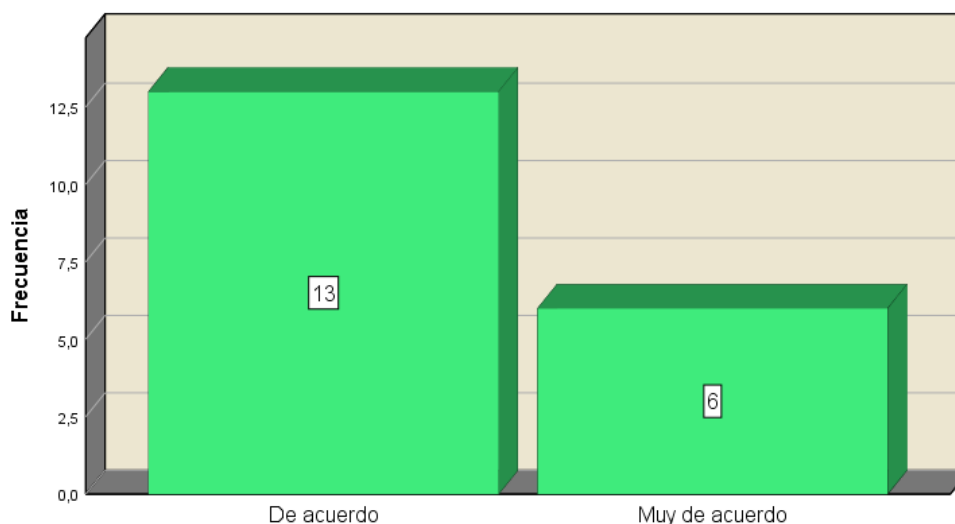
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	13	68,4	68,4	68,4
	Muy de acuerdo	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 3

Gráfico de barras pregunta 03 - variable Auditoría operacional.

3. ¿Considera que la empresa debería establecer actividades de control como parte de la auditoría operacional?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 11 y figura 3, de un total de 19 trabajadores, 06 estuvieron muy de acuerdo, 13 estuvieron de acuerdo con que la empresa debería establecer actividades de control como parte de la auditoría operacional. Se asevera que la percepción de los trabajadores en su totalidad fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 12

Frecuencias para la pregunta 04 - variable Auditoría operacional.

4. ¿Considera que la empresa debería implementar un sistema de información y comunicación para garantizar la eficacia de los controles?

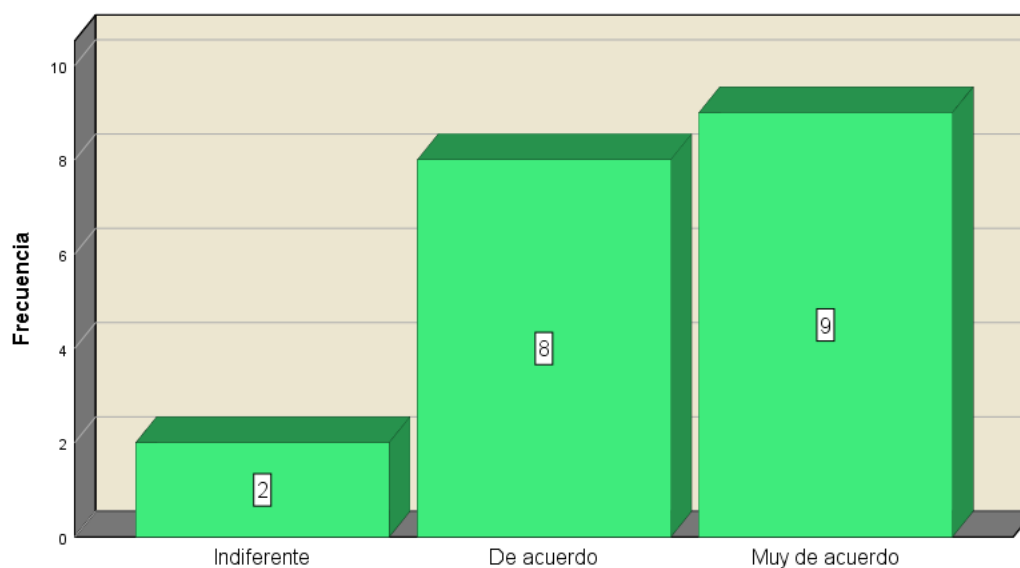
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	10,5	10,5	10,5
	De acuerdo	8	42,1	42,1	52,6
	Muy de acuerdo	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 04

Gráfico de barras pregunta 04 - variable Auditoría operacional.

4. ¿Considera que la empresa debería implementar un sistema de información y comunicación para garantizar la eficacia de los controles?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 12 y figura 4, de un total de 19 trabajadores, 09 estuvieron muy de acuerdo, 08 estuvieron de acuerdo, 02 estuvieron indiferentes con que la empresa debería implementar un sistema de información y comunicación para garantizar la eficacia de los controles. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la mayoría fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 13

Frecuencias para la pregunta 05 - variable Auditoría operacional.

5. ¿Considera que la empresa debería realizar actividades de supervisión para un adecuado control interno?

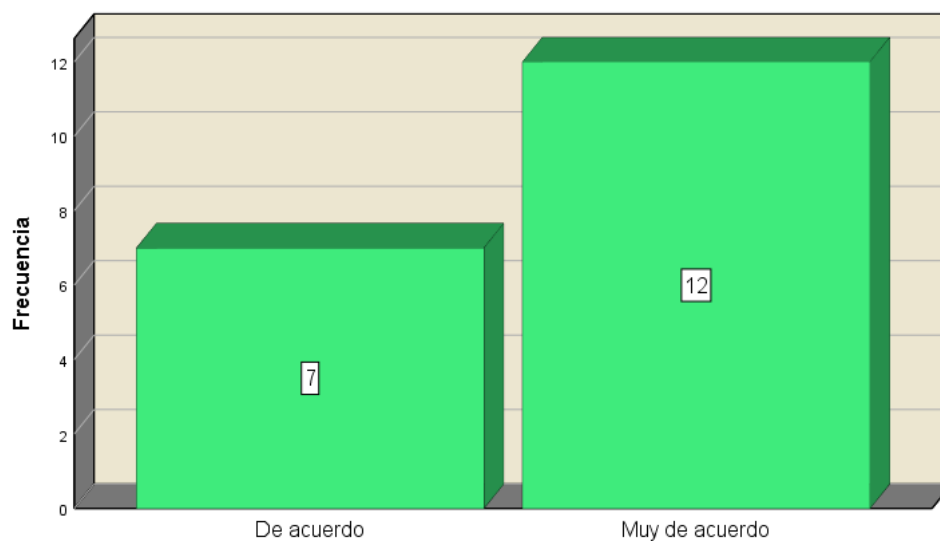
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	7	36,8	36,8	36,8
	Muy de acuerdo	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 05

Gráfico de barras pregunta 05 - variable Auditoría operacional.

5. ¿Considera que la empresa debería realizar actividades de supervisión para un adecuado control interno?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 13 y figura 5, de un total de 19 trabajadores, 12 estuvieron muy de acuerdo, 07 estuvieron de acuerdo con que la empresa debería realizar actividades de supervisión para un adecuado control interno. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la totalidad fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 14

Frecuencias para la pregunta 06 - variable Auditoría operacional.

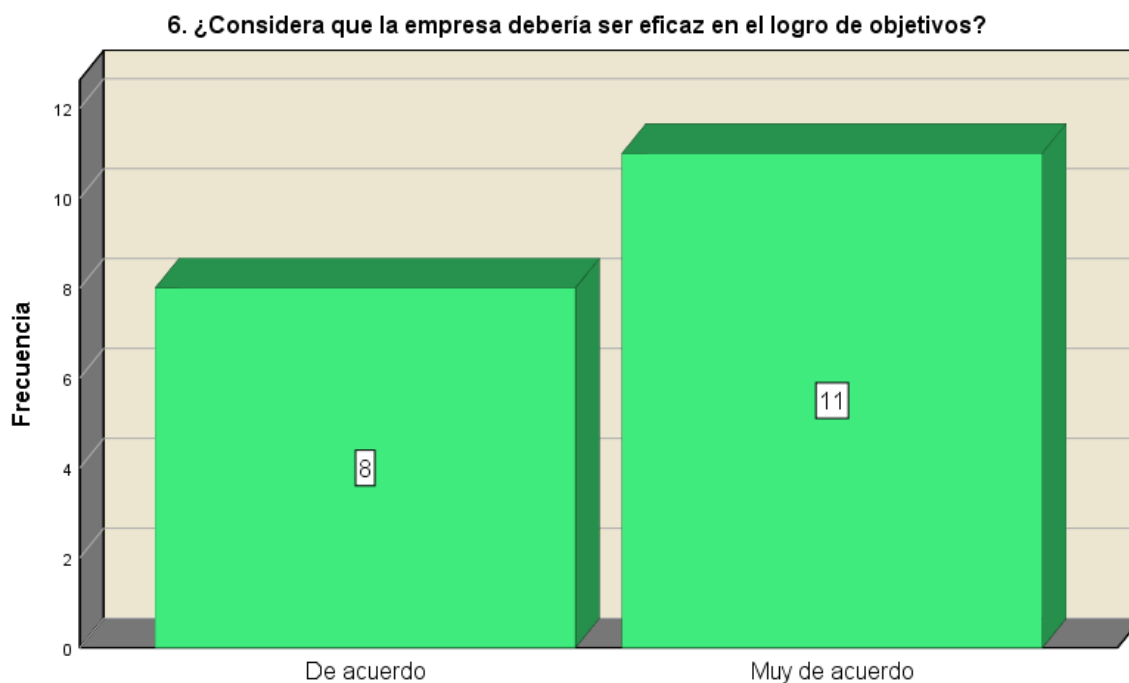
6. ¿Considera que la empresa debería ser eficaz en el logro de objetivos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	42,1	42,1	42,1
	Muy de acuerdo	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 06

Gráfico de barras pregunta 06 - variable Auditoría operacional.



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 14 y figura 6, de un total de 19 trabajadores, 11 estuvieron muy de acuerdo, 08 estuvieron de acuerdo con que la empresa debería ser eficaz en el logro de objetivos. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la totalidad fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 15

Frecuencias para la pregunta 07 - variable Auditoría operacional.

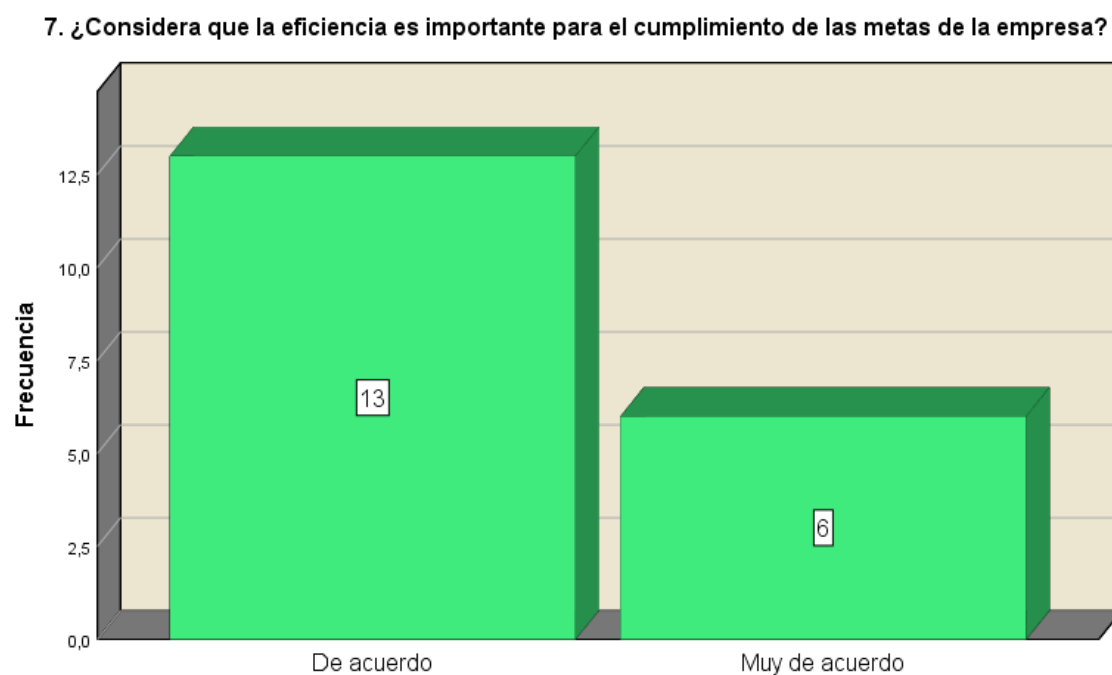
7. ¿Considera que la eficiencia es importante para el cumplimiento de las metas de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	13	68,4	68,4	68,4
	Muy de acuerdo	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 07

Gráfico de barras pregunta 07 - variable Auditoría operacional.



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 15 y figura 7, de un total de 19 trabajadores, 06 estuvieron muy de acuerdo, 13 estuvieron de acuerdo con que la eficiencia es importante para el cumplimiento de las metas de la empresa. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la totalidad fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 16

Frecuencias para la pregunta 08 - variable Auditoría operacional.

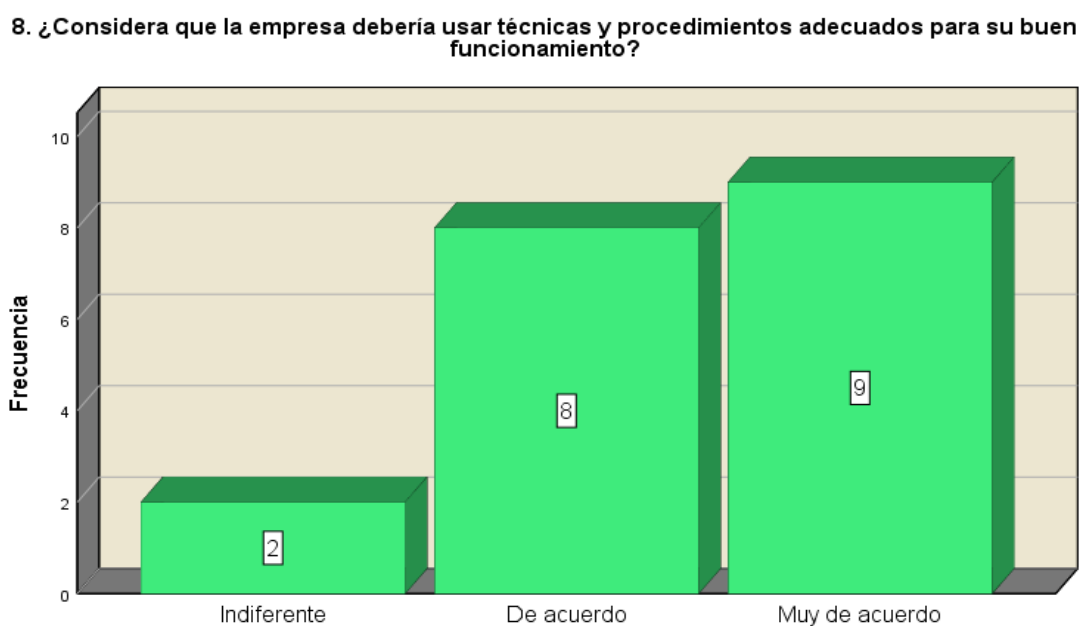
8. ¿Considera que la empresa debería usar técnicas y procedimientos adecuados para su buen funcionamiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	10,5	10,5	10,5
	De acuerdo	8	42,1	42,1	52,6
	Muy de acuerdo	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 08

Gráfico de barras pregunta 08 - variable Auditoría operacional.



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 16 y figura 8, de un total de 19 trabajadores, 09 estuvieron muy de acuerdo, 08 estuvieron de acuerdo, 02 estuvieron indiferentes con que la empresa debería usar técnicas y procedimientos adecuados para su buen funcionamiento. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la mayoría fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 17

Frecuencias para la pregunta 09 - variable Auditoría operacional.

9. ¿Considera que la empresa debería brindar evidencias concretas para la ponderación de riesgos?

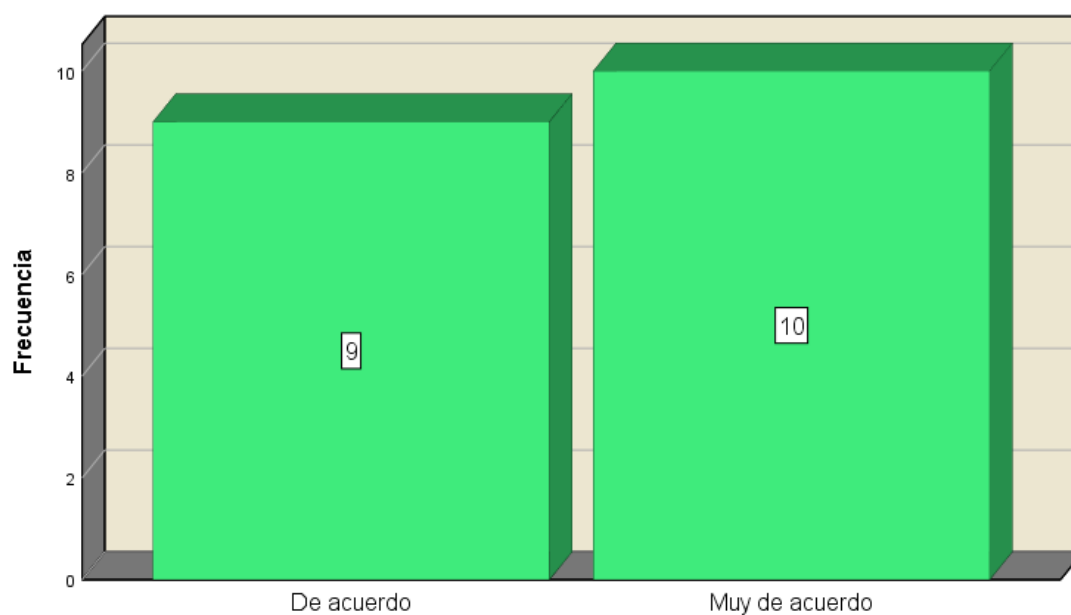
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	9	47,4	47,4	47,4
	Muy de acuerdo	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 09

Gráfico de barras pregunta 09 - variable Auditoría operacional.

9. ¿Considera que la empresa debería brindar evidencias concretas para la ponderación de riesgos?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 17 y figura 9, de un total de 19 trabajadores, 10 estuvieron muy de acuerdo, 09 estuvieron de acuerdo con que la empresa debería brindar evidencias concretas para la ponderación de riesgos. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la totalidad fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 18

Frecuencias para la pregunta 10 - variable Auditoría operacional.

10. ¿Considera que es importante evaluar los programas y proyectos para obtener resultados positivos en la empresa?

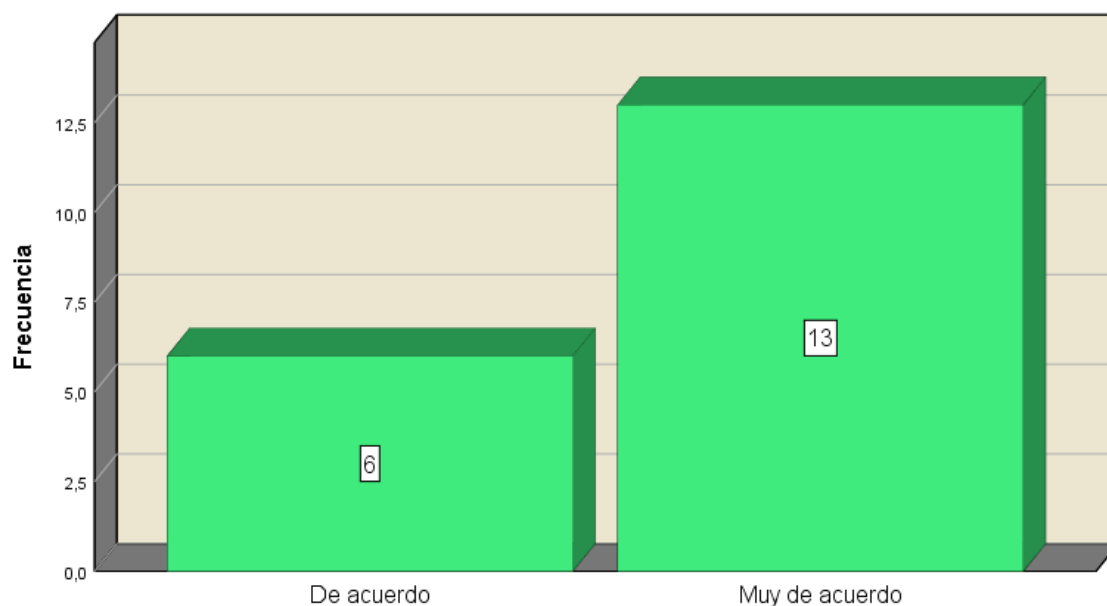
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	6	31,6	31,6	31,6
	Muy de acuerdo	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 10

Gráfico de barras pregunta 10 - variable Auditoría operacional.

10. ¿Considera que es importante evaluar los programas y proyectos para obtener resultados positivos en la empresa?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 18 y figura 10, de un total de 19 trabajadores, 13 estuvieron muy de acuerdo, 06 estuvieron de acuerdo con que es importante evaluar los programas y proyectos para obtener resultados positivos en la empresa. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la totalidad fue positiva frente a la pregunta.

Variable 02: Resultados del cuestionario para la variable Gestión de recursos humanos.

Tabla 19

Frecuencias para la pregunta 01 - variable Gestión de Recursos Humanos.

1. ¿Considera que los procedimientos de reclutamiento interno se deberían utilizar en la gestión de recursos humanos de la empresa?

2.

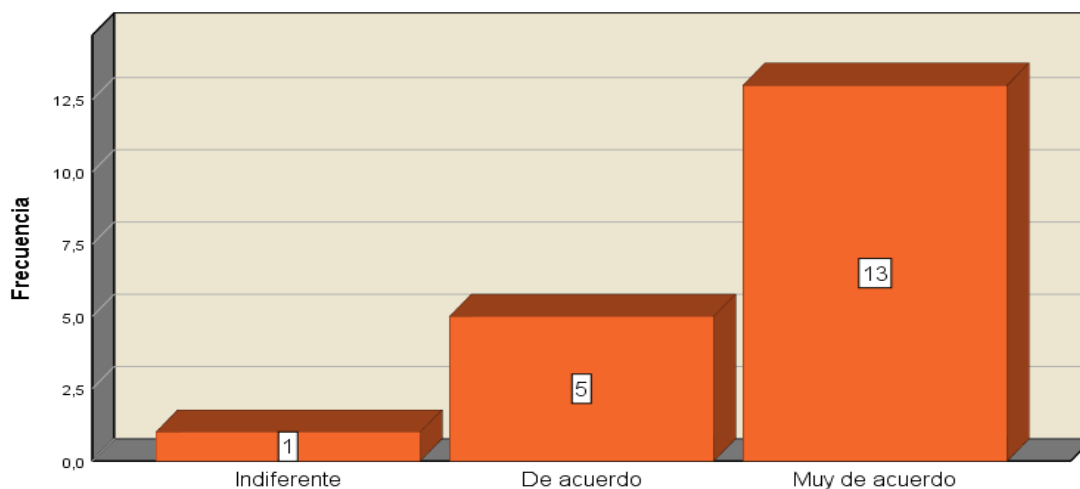
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5,3	5,3	5,3
	De acuerdo	5	26,3	26,3	31,6
	Muy de acuerdo	13	68,4	68,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 11

Gráfico de barras pregunta 01 - variable Gestión de Recursos Humanos.

1. ¿Considera que los procedimientos de reclutamiento interno se deberían utilizar en la gestión de recursos humanos de la empresa?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 19 y figura 11, de un total de 19 trabajadores, 13 estuvieron muy de acuerdo, 05 estuvieron de acuerdo, 01 estuvo indiferente con que los procedimientos de reclutamiento interno se deberían utilizar en la gestión de recursos humanos de la empresa. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la mayoría fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 20

Frecuencias para la pregunta 02 - variable Gestión de Recursos Humanos.

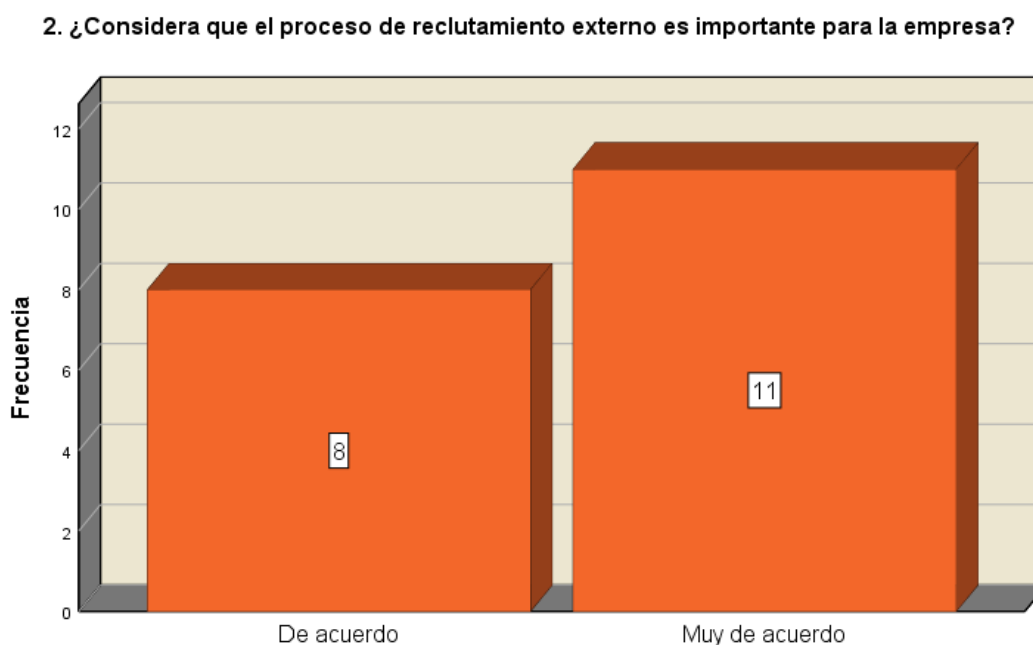
2. ¿Considera que el proceso de reclutamiento externo es importante para la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	8	42,1	42,1	42,1
	Muy de acuerdo	11	57,9	57,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 12

Gráfico de barras pregunta 02 - variable Gestión de Recursos Humanos.



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 20 y figura 12, de un total de 19 trabajadores, 11 estuvieron muy de acuerdo, 08 estuvieron de acuerdo con que el proceso de reclutamiento externo es importante para la empresa. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la totalidad fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 21

Frecuencias para la pregunta 03 - variable Gestión de Recursos Humanos.

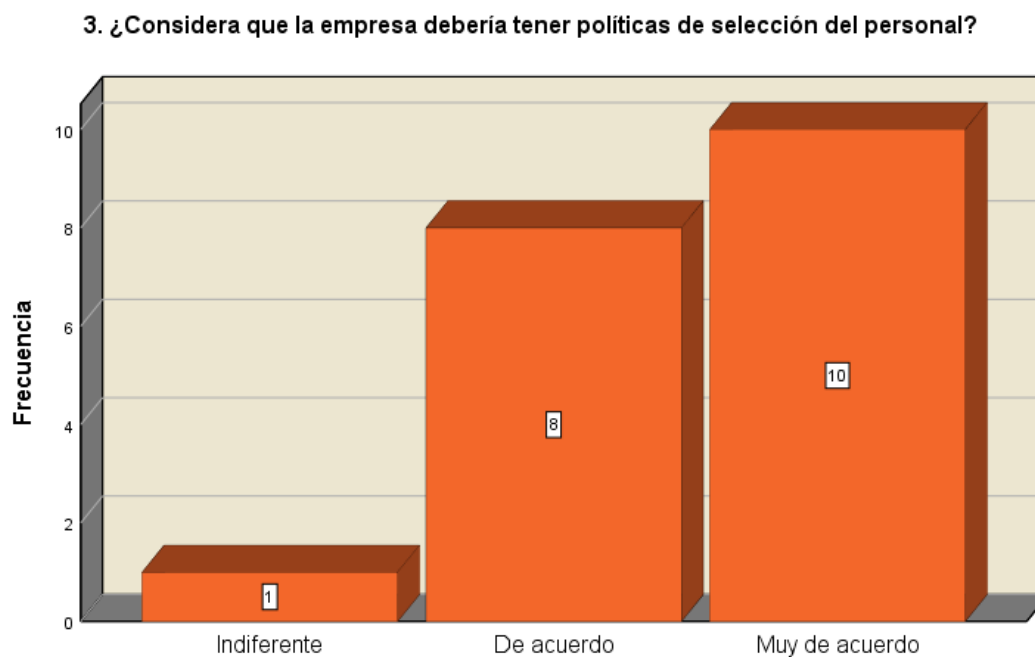
3. ¿Considera que la empresa debería tener políticas de selección del personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5,3	5,3	5,3
	De acuerdo	8	42,1	42,1	47,4
	Muy de acuerdo	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 13

Gráfico de barras pregunta 03 - variable Gestión de Recursos Humanos.



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 21 y figura 13, de un total de 19 trabajadores, 10 estuvieron muy de acuerdo, 08 estuvieron de acuerdo, 01 estuvo indiferente con que la empresa debería tener políticas de selección del personal. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la mayoría fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 22

Frecuencias para la pregunta 04 - variable Gestión de Recursos Humanos.

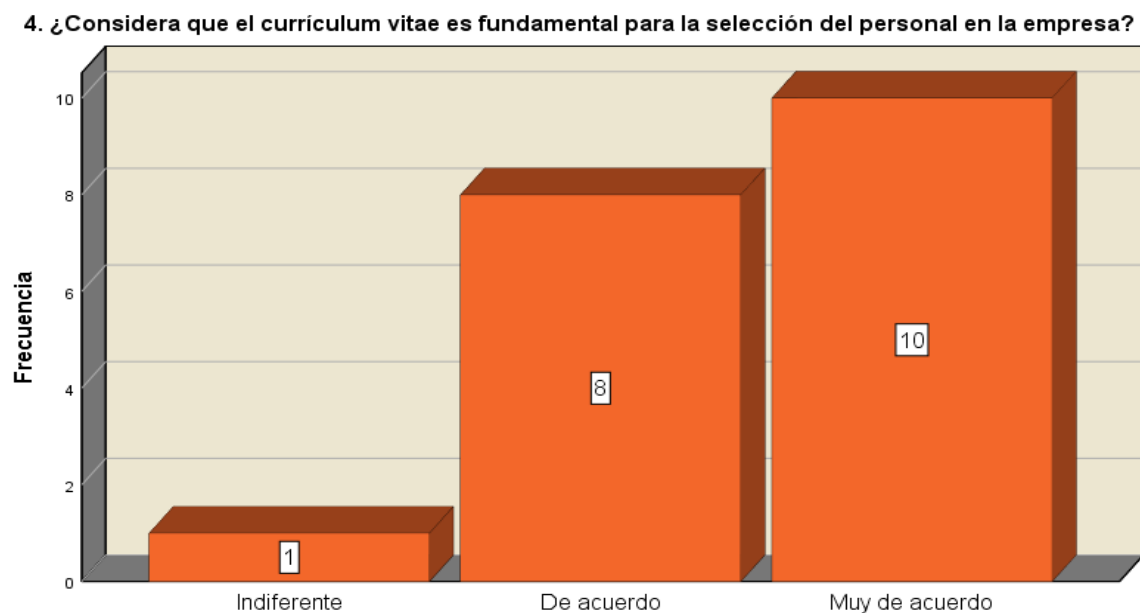
4. ¿Considera que el currículum vitae es fundamental para la selección del personal en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5,3	5,3	5,3
	De acuerdo	8	42,1	42,1	47,4
	Muy de acuerdo	10	52,6	52,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 14

Gráfico de barras pregunta 04 - variable Gestión de Recursos Humanos.



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 22 y figura 14, de un total de 19 trabajadores, 10 estuvieron muy de acuerdo, 08 estuvieron de acuerdo, 01 estuvo indiferente con que el currículum vitae es fundamental para la selección del personal en la empresa. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la mayoría fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 23

Frecuencias para la pregunta 05 - variable Gestión de Recursos Humanos.

5 ¿Considera que la entrevista personal es importante para la selección del personal de la empresa?

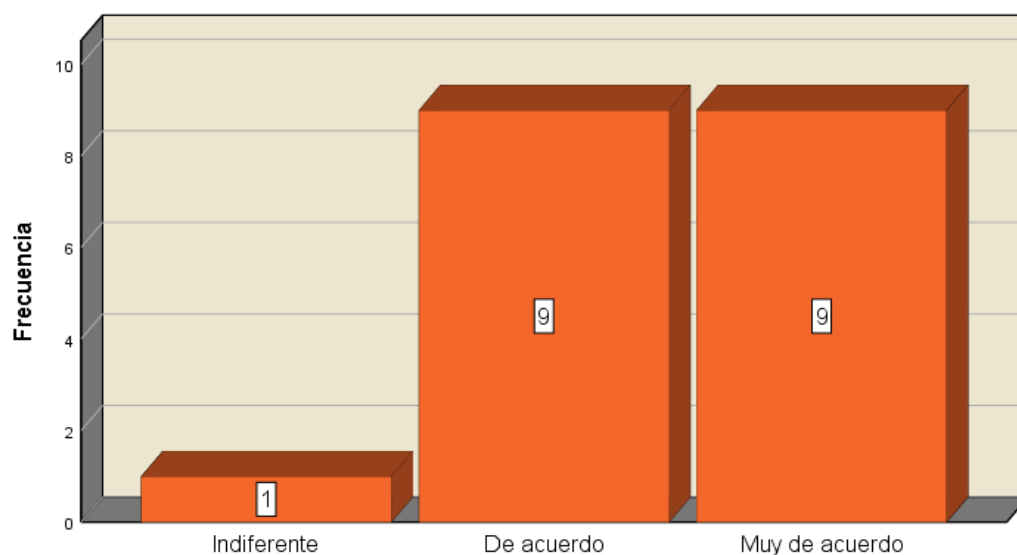
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5,3	5,3	5,3
	De acuerdo	9	47,4	47,4	52,6
	Muy de acuerdo	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 15

Gráfico de barras pregunta 05 - variable Gestión de Recursos Humanos.

5. ¿Considera que la entrevista personal es importante para la selección del personal de la empresa?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 23 y figura 15, de un total de 19 trabajadores, 09 estuvieron muy de acuerdo, 09 estuvieron de acuerdo, 01 estuvo indiferente con que la entrevista personal es importante para la selección del personal de la empresa. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la mayoría fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 24

Frecuencias para la pregunta 06 - variable Gestión de Recursos Humanos.

6. ¿Considera que las pruebas de conocimiento son importantes para la selección del personal de la empresa?

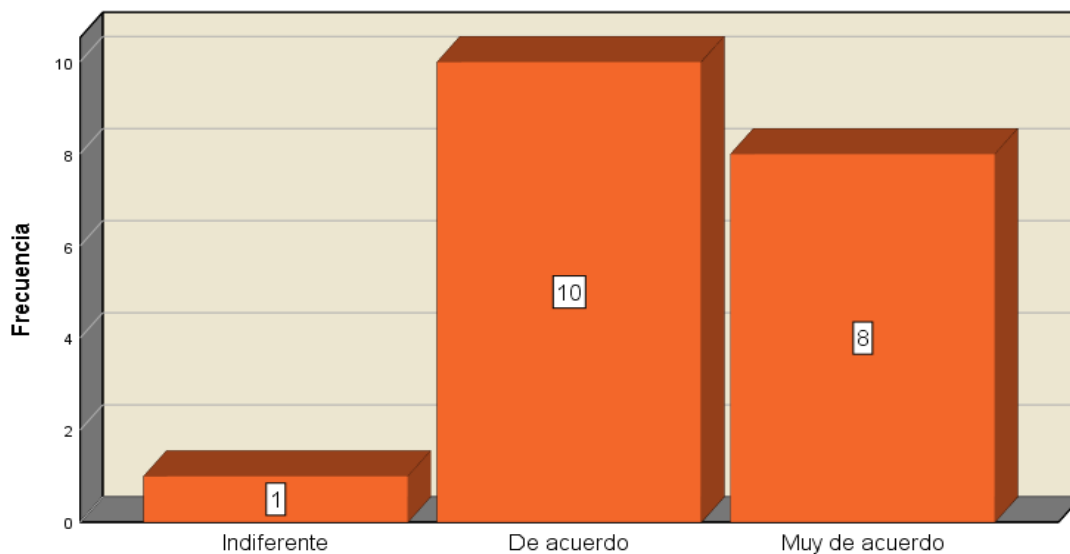
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5,3	5,3	5,3
	De acuerdo	10	52,6	52,6	57,9
	Muy de acuerdo	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 16

Gráfico de barras pregunta 06 - variable Gestión de Recursos Humanos.

6. ¿Considera que las pruebas de conocimiento son importantes para la selección del personal de la empresa?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 24 y figura 16, de un total de 19 trabajadores, 08 estuvieron muy de acuerdo, 10 estuvieron de acuerdo, 01 estuvo indiferente con que las pruebas de conocimiento son importantes para la selección del personal de la empresa. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la mayoría fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 25

Frecuencias para la pregunta 07 - variable Gestión de Recursos Humanos.

7. ¿Considera que la empresa debería implementar un programa de capacitación al personal contratado?

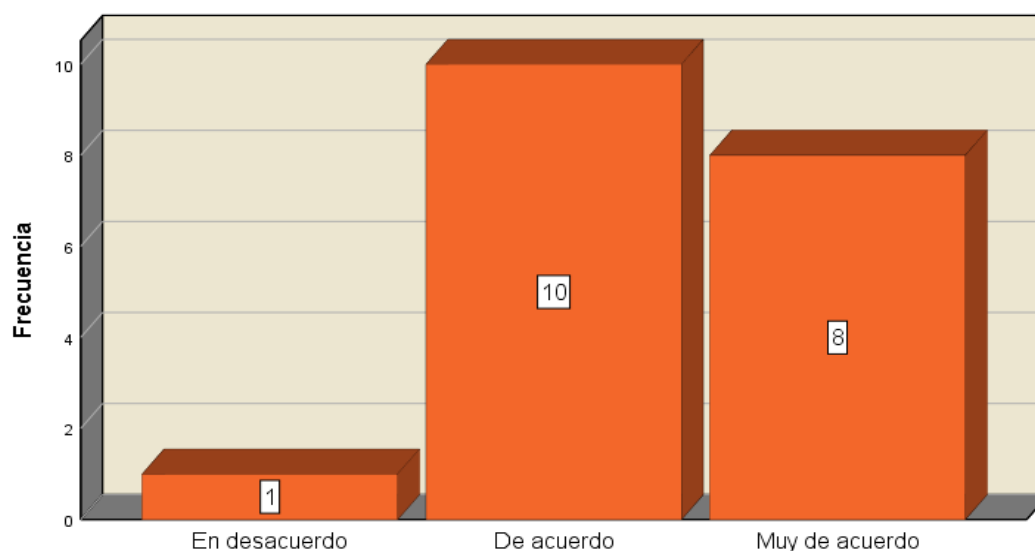
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	5,3	5,3	5,3
	De acuerdo	10	52,6	52,6	57,9
	Muy de acuerdo	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 17

Gráfico de barras pregunta 07 - variable Gestión de Recursos Humanos.

7. ¿Considera que la empresa debería implementar un programa de capacitación al personal contratado?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 25 y figura 17, de un total de 19 trabajadores, 08 estuvieron muy de acuerdo, 10 estuvieron de acuerdo, 01 estuvo indiferente con que la empresa debería implementar un programa de capacitación al personal contratado. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la mayoría fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 26

Frecuencias para la pregunta 08 - variable Gestión de Recursos Humanos.

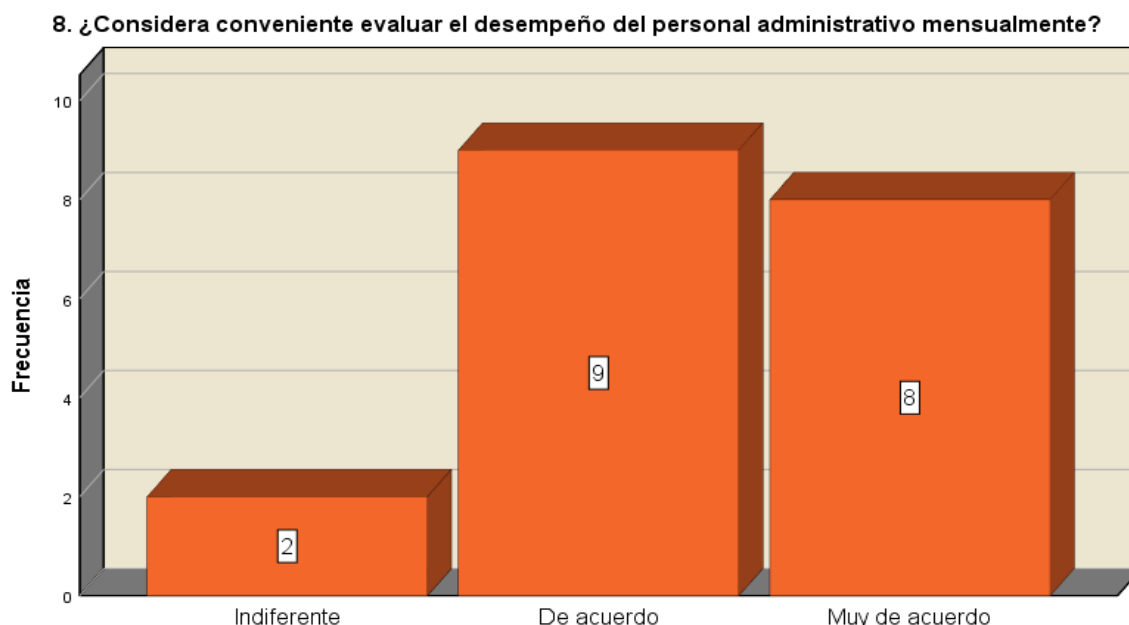
8. ¿Considera conveniente evaluar el desempeño del personal administrativo mensualmente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	10,5	10,5	10,5
	De acuerdo	9	47,4	47,4	57,9
	Muy de acuerdo	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 18

Gráfico de barras pregunta 08 - variable Gestión de Recursos Humanos.



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 26 y figura 18, de un total de 19 trabajadores, 08 estuvieron muy de acuerdo, 09 estuvieron de acuerdo, 02 estuvieron indiferentes con que es conveniente evaluar el desempeño del personal administrativo mensualmente. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la mayoría fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 27

Frecuencias para la pregunta 09 - variable Gestión de Recursos Humanos.

9. ¿Considera importante que la empresa brinde contrato de trabajo al trabajador administrativo?

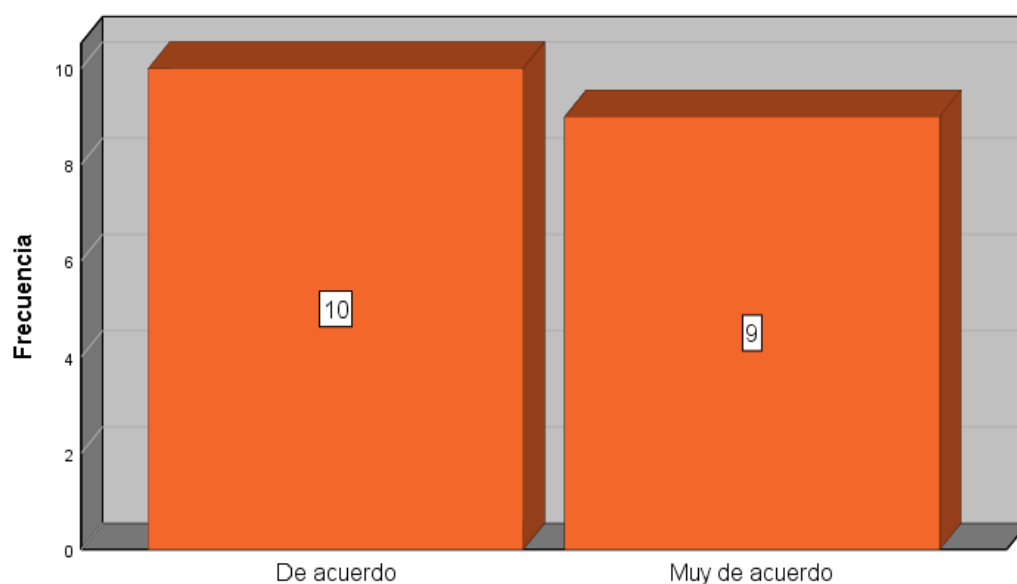
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	52,6	52,6	52,6
	Muy de acuerdo	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 19

Gráfico de barras pregunta 09 - variable Gestión de Recursos Humanos.

9. ¿Considera importante que la empresa brinde contrato de trabajo al trabajador administrativo?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 27 y figura 19, de un total de 19 trabajadores, 09 estuvieron muy de acuerdo, 10 estuvieron de acuerdo con que la empresa debe brindar contrato de trabajo al trabajador administrativo. Se severa que la percepción de los trabajadores en la totalidad fue positiva frente a la pregunta.

Tabla 28

Frecuencias para la pregunta 10 - variable Gestión de Recursos Humanos.

10. ¿Considera importante que la empresa brinde beneficios laborales de acuerdo a ley para el trabajador administrativo?

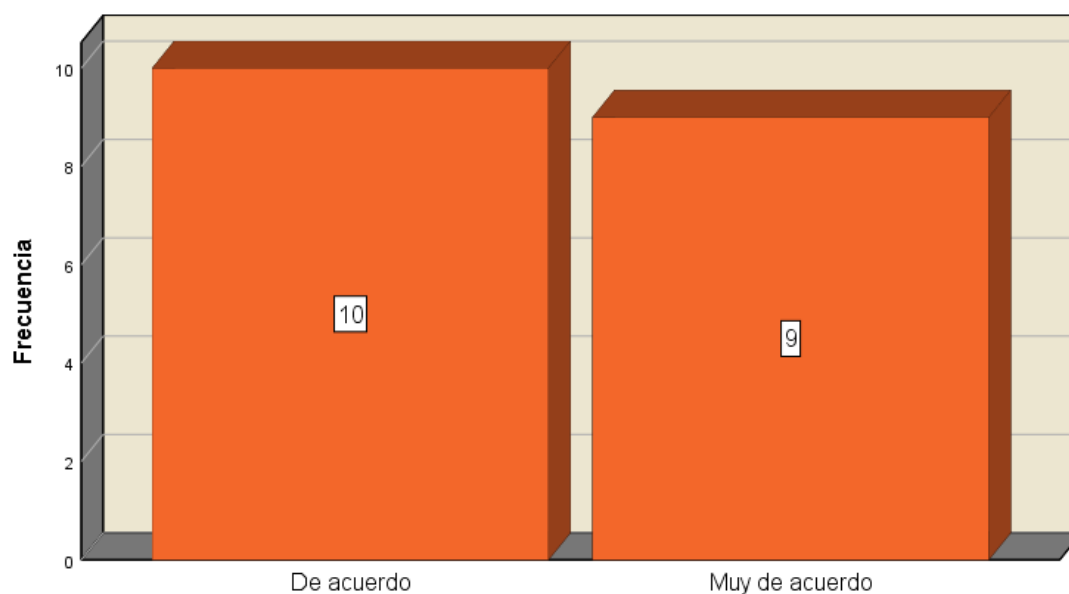
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	10	52,6	52,6	52,6
	Muy de acuerdo	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Figura 20

Gráfico de barras pregunta 10 - variable Gestión de Recursos Humanos.

10. ¿Considera importante que la empresa brinde beneficios laborales de acuerdo a ley para el trabajador administrativo?



Fuente: elaboración propia – SPSS – 25.

Se interpreta en la tabla 28 y figura 20, de un total de 19 trabajadores, 09 estuvieron muy de acuerdo, 10 estuvieron de acuerdo con que la empresa brinde beneficios laborales de acuerdo a ley para el trabajador administrativo. Se asevera que la percepción de los trabajadores en la totalidad fue positiva frente a la pregunta.

4.1.2. Resultados inferenciales

➤ 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:

H₁: Los datos de las variables presentan una distribución no Normal.

H₀: Los datos de las variables presentan una distribución Normal.

Se estableció una significancia teórica del 0,05.

Se aplicó la prueba de Normalidad para la variable Auditoría operacional y la variable Gestión de Recursos Humanos, y se obtuvo la siguiente tabla:

Tabla 29

Prueba de Normalidad para las variables auditoría operacional y gestión de recursos humanos.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Auditoría operacional	,153	19	,200 [*]	,905	19	,060
Gestión de Recursos Humanos	,163	19	,200 [*]	,874	19	,017

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Debido a que se trabajó con una población de 19 trabajadores, se escogió la prueba de *Shapiro - Wilk*, se observó que en la variable Auditoría operacional; la sig. es mayor al 0,05 establecido como significancia teórica para la prueba de Normalidad, y para la variable Gestión de Recursos Humanos el sig. es menor al 0,05 establecido como significancia teórica. Debido a que una sig. es menor, y la otra es mayor al 0,05, no se cumple con el supuesto de Normalidad. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se asume con un 95% de confianza que los datos de las variables presentan una distribución No Normal; en consecuencia, se trabaja con una prueba no paramétrica denominada **la prueba de Correlación del Rho de Spearman**.

➤ **Comprobación de hipótesis**

Comprobación de hipótesis general

H_1 : La auditoría operacional incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

H_0 : La auditoría operacional no incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

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

Se aplicó la prueba de Correlación del *Rho de Spearman* y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 30

Prueba de Correlación del Rho de Spearman para las variables auditoría operacional y gestión de recursos humanos.

			Auditoría operacional	Gestión de Recursos Humanos
Rho de Spearman	Auditoría operacional	Coeficiente de correlación	1,000	,943
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	19	19
	Gestión de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	,943	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	19	19

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se interpreta que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es $<$ al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0). **Conclusión;** con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la auditoría operacional incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,943; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta y directa de la variable auditoría operacional en la variable gestión de recursos humanos.

Comprobación hipótesis específica 01

H_1 : La auditoría operacional incide en el reclutamiento del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

H_0 : La auditoría operacional no incide en el reclutamiento del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

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

Se aplicó la prueba de Correlación del *Rho de Spearman* y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 31

Prueba de Correlación del Rho de Spearman para auditoría operacional y dimensión reclutamiento del personal.

			Correlaciones	
			Auditoría operacional	Reclutamiento del personal
Rho de Spearman	Auditoría operacional	Coeficiente de correlación	1,000	,691
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	19	19
	Reclutamiento del personal	Coeficiente de correlación	,691	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	19	19

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se interpreta que la sig. bilateral es 0,001; y a su vez es $<$ al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H_0). **Conclusión;** con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la auditoría operacional incide en el reclutamiento del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,691; lo cual indica una correlación e incidencia alta y directa de la variable auditoría operacional en la dimensión reclutamiento del personal.

Comprobación hipótesis específica 02

H₁: La auditoría operacional incide en la selección del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

H₀: La auditoría operacional no incide en la selección del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

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

Se aplicó la prueba de Correlación del *Rho de Spearman* y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 32

Prueba de Correlación del Rho de Spearman para la variable auditoria operacional y dimensión selección del personal.

			Correlaciones	
			Auditoría operacional	Selección del personal
Rho de Spearman	Auditoría operacional	Coeficiente de correlación	1,000	,916
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	19	19
	Selección del personal	Coeficiente de correlación	,916	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	19	19

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se interpreta que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H₀). **Conclusión;** con evidencia estadística basada en un 95% de confianza que se afirma que la auditoría operacional incide en la selección del personal de la empresa Consultores Miranda

y Asociados S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,916; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta y directa de la variable auditoría operacional en la dimensión selección del personal.

Comprobación hipótesis específica 03

H₁: La auditoría operacional incide en la contratación del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

H₀: La auditoría operacional no incide en la contratación del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.

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

Se aplicó la prueba de Correlación del *Rho de Spearman* y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 33

Prueba de Correlación del Rho de Spearman para la variable auditoria operacional y dimensión contratación del personal.

			Correlaciones	
			Auditoría operacional	Contratación del personal
Rho de Spearman	Auditoría operacional	Coeficiente de correlación	1,000	,857
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	19	19
	Contratación del personal	Coeficiente de correlación	,857	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	19	19

Fuente: elaboración propia – SPSS 25.

Se interpreta que la sig. bilateral es 0,000; y a su vez es < al 0,05 establecido como significancia teórica al comprobar esta hipótesis, lo cual hace que se rechace la Hipótesis Nula (H0). **Conclusión;** con evidencia estadística basada en un 95% de confianza, se afirma que la auditoría operacional incide en la contratación del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,857; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta y directa de la variable auditoría operacional en la dimensión contratación del personal.

Tabla 34

Valores para la interpretación los coeficientes de correlación del Rho de Spearman.

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

Fuente: Valderrama (2018).

4.2. Discusión

1. En la presente investigación, se comprobó que la auditoría operacional incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Donde el coeficiente de correlación fue 0,943; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta. Esto quiere decir que la auditoria operacional es fundamental que se aplique en la gestión de recursos humanos, con la finalidad de lograr identificar algunas desviaciones o malos procedimientos en dicha empresa. En ese sentido, la gerencia considere aplicar acciones correctivas para llevar a cabo una buena gestión de recursos humanos y un buen clima laboral en la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C. Este resultado se contrastó con la investigación de Dolores (2020) quien también llegó a la conclusión, que es de suma importancia que todos los trabajadores del BBVA continental roten por las diferentes áreas, así cuando algún personal falte no habrá problemas al momento de reemplazarlos. Asimismo, se recomendó que al momento de contratar al personal se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: habilidades, competencias, capacitaciones entre otros. Por otro lado, la empresa debe mejorar su área de recursos humanos a través de motivaciones al personal como felicitaciones, días de descanso, bonos, comisiones cuando estos logren alcanzar sus objetivos.
2. Se comprobó que la auditoría operacional incide en el reclutamiento del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,691; lo cual indica una correlación e incidencia alta. Indica que es de suma importancia que se aplique en la gestión de recursos humanos, con la finalidad de que el método usado sea efectivo para que el personal sea productivo en la empresa. En tal sentido la gerencia debe considerar las habilidades del colaborador que vayan de acorde a la empresa y los lineamientos para el reclutamiento del personal.

Este resultado se contrastó con la investigación de Capcha (2016) quien también llegó a la conclusión, que si sigue aplicando de manera inadecuada los procedimientos continuará las deficiencias, para ello se debería usar tecnología moderna, estrategias y métodos para que la empresa marche correctamente y así logre alcanzar sus objetivos. Asimismo, se recomendó que se debe implementar métodos, estrategias, tecnología moderna para alcanzar los objetivos, y desarrollar de manera correcta los procedimientos que son necesarios para la empresa.

3. Se comprobó que la auditoría operacional incide en la selección del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,916; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta. Esto quiere decir que la auditoría operacional es de suma importancia en la selección de personal, con el objetivo de usar técnicas adecuados ya que este asegura calidad y efectividad a un bajo costo para ubicarlo en un puesto determinado. Este resultado se contrastó con la investigación de Catashunga y Rengifo (2018) quien también llegó a la conclusión que no hay un control adecuado, lo que pone en riesgo a la empresa, por ende, no hay una buena toma de decisiones por parte del gerente, además no se estaba haciendo uso del manual de funciones. Asimismo, se recomendó que se debe implementar un área de control, al cual se tiene que dar seguimiento para ver su cumplimiento. También se tiene que hacer uso del manual de funciones, realizar un reporte a la gerencia sobre los avances de la empresa para ver si se está cumpliendo con los objetivos establecidos.
4. Se comprobó que la auditoría operacional incide en la contratación del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,857; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta. Esto quiere decir que la auditoría operacional es de suma importancia en la

contratación del personal, ya que es esencial para la empresa y como tal tiene que adaptarse a las necesidades y requerimientos de la misma. Este resultado se contrastó con la investigación de Ramírez (2021) quien también llegó a la conclusión de que se encontró deficiencias en el manejo de la gestión empresarial, ocasionando que varias áreas de la empresa, como el almacén, despacho, facturación, administración tuvieron errores significativos. Asimismo, se recomendó que se debe implementar auditorías operativas al cierre del ejercicio y realizar un seguimiento continuo, además se debe realizar inventarios mensuales y evitar que los productos queden al aire, de esa manera se logrará detectar a tiempo las deficiencias que se puedan encontrar y solucionarlas cuanto antes.

Conclusiones

1. Se concluye que la auditoría operacional incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,943; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta y directa de la variable auditoría operacional en la variable gestión de recursos humanos.
2. Se concluye que la auditoría operacional incide en el reclutamiento del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,691; lo cual indica una correlación e incidencia alta y directa de la variable auditoría operacional en la dimensión reclutamiento del personal.
3. Se concluye que la auditoría operacional incide en la selección del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,916; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta y directa de la variable auditoría operacional en la dimensión selección del personal.
4. Se concluye que la auditoría operacional incide en la contratación del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021. Se pone énfasis en que el coeficiente de correlación fue 0,857; lo cual indica una correlación e incidencia muy alta y directa de la variable auditoría operacional en la dimensión contratación del personal.

Recomendaciones

- 1) Se recomienda a la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C. diseñar nuevos manuales y políticas para llevar a cabo una mejor auditoría operacional, sobre todo que dicha auditoría logre hacer un mejor análisis a todos los posibles problemas que se presente en el área de recursos humanos y de esta forma se logre un funcionamiento de dicha área, con reducción de costos y con optimización del trabajo del personal administrativo.
- 2) Se recomienda a la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C. realizar un buen manejo de los requerimientos para que la empresa no tenga problemas más adelante, se debe analizar de manera minuciosa a cada personal pre seleccionado, debe tener buenas referencias y sobre todo el perfil que se busca, ya que esto demanda tiempo y dedicación, el reclutamiento del personal es una palabra clave para la empresa, depende de ellos si la empresa será fructífera o no.
- 3) Se recomienda a la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C. realizar un análisis minucioso como: el personal que labora dentro debe ser competente, y sobre todo tener experiencia en el puesto que maneja todo esto lo realiza el evaluador, el candidato debe pasar por muchos filtros para identificar a la persona idónea para el puesto. De tal manera la selección del personal es de suma importancia para que la organización marche bien.
- 4) Se recomienda a la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C. las políticas aplicadas que son política de selección externa, interna, planificación de recursos humanos, estrategias y normas, formación y desarrollo en la empresa, deben servir de guía, ya que deben ser claras, ya que en ella se fijarán las bases de la contratación. Si

todos los procesos se han realizado de manera correcta la contratación del personal habrá sido exitosa.

Referencias

- Alfaro, M. (2012). *Administración de personal. Red tercer milenio. S.C.*
http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_personal.pdf
- Amador, A. (2015). *Administración de Recursos Humanos su Proceso Organizacional.*
<http://eprints.uanl.mx/13425/1/>
- Armas, K.L. y Huamán, S. M. (2019). “*La NIC 2 Inventarios y su incidencia en el resultado de los estados financieros de la empresa Inversiones Díaz E.I.R.L, de la ciudad de Iquitos, en el periodo 2016*”. [Tesis de Pregrado. Universidad Científica del Perú].
<http://repositorio.ucp.edu.pe>
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos. Universidad y Sociedad*, 11(4).
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1295/1317>
- Aular, M.J. (2021). Funciones de la gestión de talento humano: Una mirada Praxiológica desde las organizaciones venezolanas. *Revista Dissertare*. 6(1).
<https://revistas.uclave.org/index.php/dissertare/article/view/3224/2002>
- Bernal, A. (2010). Metodología de la investigación. Pearson. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Cambar, L.F. (2020). “*Evaluación del control interno basado en la metodología COSO para la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera*”. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16020/Cambar_kl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Capcha, K.E. (2016). *Auditoria de gestión y su incidencia en la eficiencia operativa de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2015.* [Tesis de pregrado. Universidad Católica los Ángeles Chimbote].
<http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/871>

- Catashunga, Z.J. y Rengifo, B. (2018). *Auditoría de gestión y su incidencia en el mejoramiento de los procesos internos de la empresa ferretera negociaciones mega Stanto Sac*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional de Ucayali]. <http://ikua.iiap.gob.pe/Record/oai:http:--repositorio.unu.edu.pe:UNU-4062>
- Chiavenato (1999). *Administración de Recursos Humanos: Quinta edición*. [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Tercera edición. [file:///C:/Users/clery/Downloads/GESTION%20DEL%20TALENTO%20HUMANO-CHIAVENATO-2009%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/clery/Downloads/GESTION%20DEL%20TALENTO%20HUMANO-CHIAVENATO-2009%20(2).pdf)
- Calamullo, M.G. (2020). *La auditoría operativa y su influencia en la gestión del almacén de materia prima de una industria de productos de molinería en la ciudad de Tacna, año 2014*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann]. <http://repositorio.unjbg.edu.pe>
- Cambar, L.F. (2020). “*Evaluación del control interno basado en la metodología COSO para la mejora de la gestión del área de contabilidad de una compañía minera*”. [Tesis de Pregrado. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16020/Cambar_kl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castañeda, J.T. (2019). *Auditoría operativa en el proceso de compras y su incidencia en la rentabilidad en una empresa distribuidora de energía eléctrica, Chiclayo 2017*. [Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1930/1/TL_Casta%20C3%B1edaAhumadaJessica.pdf
- Coello, A.M. y Guaranda, I.L. (2019). *Auditoría operativa al proceso de otorgamiento de créditos y el análisis en la recuperación de la cartera de los clientes de la fundación inversión y cooperación ecuador*. [Tesis de pregrado. Universidad San Gregorio De Portoviejo]. <http://repositorio.sangregorio.edu.ec>

- Dolan, S., Valle, R., Jackson, S. y Shuler, R. (2007). *La Gestión de recursos humanos*. McGraw Hill. https://www.academia.edu/11855126/GESTI%C3%93N_DE_RECURSOS_HUMANOS_DOLAN_MC_GRAW
- Dolores, L.N. (2020). *La gestión de recursos humanos y la rotación del personal del banco BBVA Continental, Huacho 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4295/LUCERO%20NATALY%20DOLORES%20CRUZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dueñas, R.G. y Uzco, N. (2019). *La auditoría operativa como herramienta de mejora en el área de tesorería de la municipalidad distrital de Salcahuasi -provincia de Tayacaja - Huancavelica periodo 2017*. [Tesis de pregrado. Universidad Peruana Los Andes]. <https://repositorio.upla.edu.pe>
- Emilio, F. (2020) *Asignación de actividades. Consultores documentales*. <https://sorprendemos.com/consultoresdocumentales/?p=382>
- Escuela Europea Excelencia (2020). *Las funciones del auditor ISO 45001*. <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2020/06/las-funciones-del-auditor-iso-45001/>
- Flores, E. y Gutiérrez, B. (2019). *Auditoría operativa y su incidencia en una ejecución eficiente de los procedimientos administrativos del grupo C&G Services SAC, Cajamarca 2017*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrello]. <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/958>
- Franklin, E.B. (2007). *Auditoría Administrativa: Gestión estratégica del cambio*. <file:///C:/Users/clery/OneDrive/Escritorio/TESIS%20CLERY/TESIS%20BASES%20TEORICAS/tesis%20de%20auditoria%2018.10.21/auditoria%20administrativa.pdf>
- Galeano, L.M. (2008). *Cartilla de guía para la presentación de las pruebas de conocimientos y psicotécnica*. file:///C:/Users/clery/Downloads/CARTILLA_PRUEBAS2.pdf
- García, P.E.; Gatica, M.L.; Cruz, E.R.; Luis, K.; Vargas, R.R.; Hernández, J.; Ramos, V.A.; Macías, D. M. (2016). *Procesos de reclutamiento y las redes sociales*. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. 6(12). <https://www.redalyc.org/pdf/4981/498153966004.pdf>

- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa y mixta*. Mc Graw Hill.
- Hernández, J. (2018). *Modelos de gestión de recurso humano: Análisis a las propuestas teóricas respecto a su contribución en la transición de recurso a capital humano, en el marco de la gestión del conocimiento organizacional*. [Tesis de grado. Universidad del Valle]. <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co>
- Jama, V.R. (2018). *Gestión de recursos humanos en la empresa: un paradigma del siglo XXI*. *Revista Científica Ciencias económica y empresariales*. 3(8). 65-83. <https://www.fipcaec.com>
- La Contraloría General De La República (2014) *Marco conceptual del control interno*.
[file:///C:/Users/clery/OneDrive/Escritorio/TESIS%20CLERY/CAPITULO%203%20Y%20CUESTIONARIO/TERCER%20CAPITULO/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/clery/OneDrive/Escritorio/TESIS%20CLERY/CAPITULO%203%20Y%20CUESTIONARIO/TERCER%20CAPITULO/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR%20(1).pdf)
- Laaz, I.V. (2018). *Auditoría operativa y su incidencia en la eficiencia de la consultora lt del cantón El Empalme año 2017*. [Tesis de posgrado. Universidad Técnica Estatal De Quevedo]. <https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/3659>
- Loayza, M.E. (2018). “*Auditoria operativa y recursos humanos en las empresas industriales de gas natural del distrito de Comas, año 2018*.” [Tesis de pregrado. Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34509>
- Lucio, L. (2021, Julio 27). *Las auditorías al sector público andaluz confirman duplicidades, desproporción y gastos innecesarios*. El País.<https://elpais.com/espana/2021-07-27/las-auditorias-al-sector-publico-andaluz-confirman-duplicidades-desproporcion-y-gastos-innecesarios.html>
- Mailxmail (2009). *Selección del personal y reclutamiento del personal*.<http://www.mailxmail.com/curso-seleccion-personal-reclutamiento-personas/bases-seleccion-personas>

- Mantilla, S.A. (2018). *Auditoría del control interno*. ECO Ediciones. <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>
- Marco, S.; Loguzzo, H.A.; y Fedi, J.L. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. editorial@unaj.edu.arfile:///C:/Users/clery/Desktop/TESIS%20CLERY/TESIS%20B-ASES%20TEORICAS/tesis%20de%20auditoria%2018.10.21/organizaciones%20pg.45.pdf
- Núñez, R. E. (2017). *Auditoría operacional y su incidencia en la toma de decisiones de las micro empresas, Huaraz 2016*. [Tesis de pregrado. Universidad San Pedro]. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/5881>
- Ochoa, M.A, Vásquez, H.F, y Cameros, J.F. (2016). *Consultoría empresarial*. [Instituto Tecnológico de Colima]. <https://dspace.itcolima.edu.mx/bitstream/handle/123456789/904/Consultor%C3%ADa%20Empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, A.M. y Pérez, P.M. (2018). *Auditoría administrativa. Subtema: Auditoría operacional en las organizaciones*. [Tesis de pregrado. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/7482/1/18200.pdf>
- Puchol, L. (2012). *El libro del currículum vitae. Cuarta edición*. <https://www.tagusbooks.com/leer?isbn=9788499691077&li=1&idsource=3001>
- Puerres, I. R. (2013). *Una mirada práctica de la Auditoría*. Pontificia Universidad Javeriana, Sello Editorial Javeriano. file:///C:/Users/clery/OneDrive/Escritorio/TESIS%20CLERY/CAPITULO%203%20Y%20CUESTIONARIO/TERCER%20CAPITULO/Libro_una%20mirada%20a%20la%20auditoria-%202013-%20IVAN%20PUERRES%20(2).pdf
- Quinaluisa, N.V.; Ponce, V.A., Muñoz, S.C. Ortega, X.F., Pérez, J.A. (2018). *El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO*. *Revista Cofín Habana*. 12(1). <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Ramírez, G.V. (2021). *Auditoría Operativa y su impacto en la Gestión empresarial de la empresa Importadora Valeria SA, Cercado de Lima - 2020*. [Tesis de pregrado.

Universidad Peruana De Las Américas].
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1402?show=full>

Real Academia Española (2019). <https://dle.rae.es/evidencia?m=form>

Restrepo Salazar, Diana Lorena; Rendón Rodríguez, Jessica Alexandra. (2014). *Documentación de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTC-GP) 1000:2009 en la alcaldía del municipio la Virginia-Risaralda*. [Proyecto de grado: Universidad Tecnológica De Pereira].
<http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/4098>

Rodríguez, M. (2017). *Auditoría Operacional a la empresa Distrioriente Ecuador Cía. Ltda., del Cantón Quito, provincia de Pichincha, Período 2015*. [Escuela Superior Politécnica De Chimborazo]. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12752>

Romero, J.J. (2016). *Nuevas tendencias en Reclutamiento y Selección de Personal*". [Trabajo de fin de grado Universidad Miguel Hernández De Elche].

Romero, E.L. (2020). *La Auditoría de Gestión y su incidencia en los procesos administrativos de la Unidad Técnica de Proyectos del Programa Nacional de saneamiento rural, Cajamarca, Año 2019*. [Tesis de pregrado. Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25151>

Rosas, A.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]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/23302>

Salas, L. (2021, enero 29). *Crisis despierta mayor interés de empresas por servicios de auditorías*. <https://www.poderjudicialvirtual.com/tribunal-federal-de-justicia-administrativa-federal-administrativa-primera-sala-regional-de-occidente-expedientes-29-enero-2021>

Perú 21. (2021). <https://peru21.pe/economia/corporacion-e-wong-cuales-son-las-empresas-que-conforman-este-conglomerado-que-ahora-se-separa-nndc-noticia/>

Salgado, F.J. (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 Esteli, Periodo 2015”*. [Tesis de Pregrado.

Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua Unan, Managua].
<https://repositorio.unan.edu.ni/3109/1/17589.pdf>

Salgado, F. (2016). *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*. [Tesis de posgrado. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/3109/>

Sánchez, R.N. (2019). *Auditoría Operacional a la Cooperativa de ahorro y crédito Puerto Francisco de Orellana, del Cantón Francisco de Orellana, Provincia De Orellana, Periodo 2017*. [Escuela Superior Politécnica de Chimborazo].
<http://dspace.espoch.edu.ec/handle/123456789/13128>

Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Rev. Digit. Invest. Docencia Univ.* 13(1).
<http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Sánchez, J. (2020). *Auditoría economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/auditoria.html>

Sánchez, J. (2021). *Riesgo de Auditoría economipedia*.
<https://economipedia.com/definiciones/riesgo-de-auditoria.html>

Valencia, J.P. (2020). *Auditoría operacional Al Área De Inventario Y Su Incidencia En La Rentabilidad Del Comisariato Super Uno Cantón El Empalme, Año 2017*. [Tesis de posgrado. Universidad Técnica Estatal De Quevedo].
<https://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/6273>

Valderrama, S. (2018). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos.

Valentín, H.A. (2017). *“Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral del Personal de la Red de Salud Huaylas Sur, 2016”*. [Tesis de Pregrado. Universidad Inca Garcilaso De La Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe>

Vara-Horna, A. (2015). 7 pasos para una tesis exitosa. *Universidad San Martin de Porres*.

Villaroel, E.F. (2007). *Auditoría Operativa*. [Curso de Auditoría Operativa: Universidad Central] file:///C:/Users/clery/Downloads/AUDITORIA%20OPERATIVA-2007%20(4).pd

Apéndice

Apéndice 1: Matriz de consistencia.

Título: AUDITORÍA OPERACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA CONSULTORES MIRANDA Y ASOCIADOS S.A.C., 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES	POBLACIÓN Y MUESTRA	METODLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
¿De qué manera la auditoría operacional incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021?	Determinar de qué manera la auditoría operacional incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.	La auditoría operacional incide en la gestión de recursos humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.	VARIABLE INDEPENDIENTE(X): Auditoría operacional DIMENSIONES: - Control interno - Eficacia y Eficiencia - Ponderación de riesgos	-Ambiente de control. -Evaluación de riesgos. -Actividades de control. -Información o comunicación. -Supervisión. -Eficacia en el logro de objetivos. -Eficiencia en el cumplimiento de metas. -Técnicas y procedimientos. -Evidencias. -Programas y proyectos.	Población: 19 trabajadores administrativos de las áreas contable, administrativa, legal, atención al cliente, que laboran en la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C.	Enfoque de investigación: Cuantitativo. Tipo de investigación: Básica. Nivel de investigación: Correlacional-Causal. Diseño de investigación: -Diseño no experimental con corte transversal.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLES Y DIMENSIONES	INDICADORES		

<p>¿De qué manera la auditoría operacional incide en el reclutamiento del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021?</p>	<p>Determinar de qué manera la auditoría operacional incide en el reclutamiento del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021</p>	<p>La auditoría operacional incide en el reclutamiento del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.</p>	<p>VARIABLE DEPENDIENTE (Y): Gestión de recursos humanos</p> <p>DIMENSIONES:</p> <p>-Reclutamiento personal del</p>	<p>-Reclutamiento interno. -Reclutamiento externo.</p> <p>-Bases de la selección del personal. -Curriculum vitae. -Entrevistas. -Pruebas de conocimientos.</p>	<p>Muestra: Fue un estudio censal, porque se abordó a la totalidad de población identificada de 19 trabajadores administrativos.</p>	<p>TÉCNICAS, PROCESOS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnica: La técnica que se aplicó fue la encuesta.</p> <p>Instrumento: El instrumento que se aplicó fue dos cuestionarios con escala de Likert y con las siguientes alternativas: (5) Totalmente de acuerdo. (4) De acuerdo. (3) Indiferente. (2) En desacuerdo. (1) Totalmente en desacuerdo.</p>
<p>¿De qué manera la auditoría operacional incide en la selección del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021?</p>	<p>Determinar de qué manera la auditoría operacional incide en la selección del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021</p>	<p>La auditoría operacional incide en la selección del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.</p>	<p>- Selección del personal</p> <p>-Contratación personal del</p>	<p>-Capacitación de personal. -Evaluación del desempeño. -Contratos de trabajo. -Beneficios de acuerdo a la ley.</p>		
<p>¿De qué manera la auditoría operacional incide en la contratación del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021?</p>	<p>Determinar de qué manera la auditoría operacional incide en la contratación del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.</p>	<p>La auditoría operacional incide en la contratación del personal de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021.</p>				<p>Cuestionario de la variable Auditoría operacional: 10 preguntas cerradas.</p> <p>Cuestionario de la variable gestión de recursos humanos: 10 preguntas cerradas.</p>

						<p>Validez de los instrumentos: -Validado por 3 expertos.</p> <p>Análisis de confiabilidad de los instrumentos: -Con el alfa de Cronbach.</p>
--	--	--	--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice 2. Ejemplares de instrumentos de cuestionarios



UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS

Cuestionario de la variable independiente “Auditoría operacional”

El presente cuestionario es para recolectar información acerca de auditoría operacional. Te agradecemos por tomarte unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

Indicaciones:

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

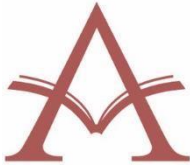
Utilice la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	CONTROL INTERNO	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
1	¿Considera que la empresa debería tener un ambiente de control adecuado para los procesos de capacitación del personal administrativo?					
2	¿Considera que se evalúan los riesgos internos con base en algún criterio técnico para el control interno?					
3	¿Considera que la empresa debería establecer actividades de control como parte de la auditoría operacional?					
4	¿Considera que la empresa debería implementar un sistema de información y comunicación para garantizar la eficacia de los controles?					
5	¿Considera que la empresa debería realizar actividades de supervisión para un adecuado control interno?					

N°	EFICACIA Y EFICIENCIA	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
6	¿Considera que la empresa debería ser eficaz en el logro de objetivos?					
7	¿Considera que la eficiencia es importante para el cumplimiento de las metas de la empresa?					

N°	PONDERACIÓN DE RIESGOS	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
8	¿Considera que la empresa debería usar técnicas y procedimientos adecuados para su buen funcionamiento?					
9	¿Considera que la empresa debería brindar evidencias concretas para la ponderación de riesgos?					
10	¿Considera que es importante evaluar los programas y proyectos para obtener resultados positivos en la empresa?					



**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

Cuestionario de la variable dependiente “Gestión de recursos humanos”

El presente cuestionario es para recolectar información acerca de gestión empresarial. Te agradecemos por tomarte unos minutos para responder sinceramente nuestra encuesta.

Indicaciones:

Lea cuidadosamente las preguntas y marque con un aspa (X) la alternativa que crea conveniente, la presente encuesta es de carácter estrictamente confidencial, de la veracidad de su respuesta depende el éxito de nuestra investigación.

Utilice la siguiente leyenda:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	RECLUTAMIENTO DEL PERSONAL	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
1	¿Considera que los procedimientos de reclutamiento interno se deberían utilizar en la gestión de recursos humanos de la empresa?					
2	¿Considera que el proceso de reclutamiento externo es importante para la empresa?					

N°	SELECCIÓN DEL PERSONAL	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
3	¿Considera que la empresa debería tener políticas de selección del personal?					
4	¿Considera que el currículum vitae es fundamental para la selección del personal en la empresa?					
5	¿Considera que la entrevista personal es importante para la selección del personal de la empresa?					
6	¿Considera que las pruebas de conocimiento son importantes para la selección del personal de la empresa?					

N°	CONTRATACIÓN DEL PERSONAL	RESPUESTAS				
		5	4	3	2	1
7	¿Considera que la empresa debería implementar un programa de capacitación al personal contratado?					
8	¿Considera conveniente evaluar el desempeño del personal administrativo mensualmente?					
9	¿Considera importante que la empresa brinde contrato de trabajo al trabajador administrativo?					
10	¿Considera importante que la empresa brinde beneficios laborales de acuerdo a ley para el trabajador administrativo?					

Apéndice 3. Juicio de expertos 1 – Auditoría operacional.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Cerdan Flores Rosa Elizabeth

1.2. Grado Académico: Maestro en Administración con mención en Gestión Pública

1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas

1.3.1. Especialidad del validador: Licenciada en Administración.

1.3.2. Título de la investigación: Auditoría Operacional y su incidencia en la Gestión de Recursos Humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021

1.3.3. Autor del Instrumento: Clery Florinda Albornoz Ureta

1.3.4 Instrumento:

ENCUESTA: Auditoria Operacional

Juicio de expertos 1 - Auditoría operacional.

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO:

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: 40 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 29 de Marzo del 2022.



Firma del Experto Informante.
DNI. N° 07737772
Teléfono N° 989008355

Juicio de expertos 1 – Gestión de recursos humanos.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

II. DATOS GENERALES:

1.4. Apellidos y nombres del validador: Cerdan Flores Rosa Elizabeth

1.5. Grado Académico: Maestro en Administración con mención en Gestión Pública.

1.6. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas.

1.6.1. Especialidad del validador: Licenciada en Administración

1.6.2. Título de la investigación: Auditoría Operacional y su incidencia en la Gestión de Recursos Humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021

1.6.3. Autor del Instrumento: Clery Florinda Albornoz Ureta

1.6.4 Instrumento:

ENCUESTA: Gestión de Recursos Humanos

Juicio de expertos 1 – Gestión de recursos humanos.

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO:

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: 40 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 29 de Marzo 2022



Firma del Experto Informante.
DNI. N° 07737772
Teléfono N° 989008355

Juicio de expertos 2- Auditoría operacional.

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: DIVERSAS UNIVERSIDADES


1.3.1. Especialidad del validador: DOCENTE METODOLÓGICO EN INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA

1.3.2. Título de la investigación: AUDITORÍA OPERACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA CONSULTORES MIRANDA Y ASOCIADOS S.A.C., 2021

1.3.3. Autor del instrumento: ALBORNOZ URETA, CLERY FLORINDA

1.3.4. Instrumento: ALBORNOZ URETA, CLERY FLORINDA

ENCUESTA: AUDITORÍA OPERACIONAL


 Mg. OSCAR FUCHS ANGELES
 DOCENTE UNIVERSITARIO

Juicio de expertos 2-Auditoría operacional.


ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO: AUDITORÍA OPERACIONAL

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

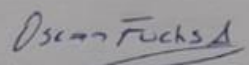
PUNTAJE TOTAL: 47 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

() El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES

 DOCENTE UNIVERSITARIO

Lugar y fecha: LIMA, 02 DE DICIEMBRE DE 2021


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

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: FUCHS ANGELES, OSCAR ENRIQUE
- 1.2. Grado Académico: Mg. EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
- 1.3. Institución donde labora: DIVERSAS UNIVERSIDADES
- 1.3.1. Especialidad del validador: DOCENTE METODÓLOGO EN INVESTIGACIÓN Y ESTADÍSTICA
- 1.3.2. Título de la investigación: AUDITORÍA OPERACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA CONSULTORES MIRANDA Y ASOCIADOS S.A.C. 2021.
- 1.3.3. Autor del instrumento:
- 1.3.4. Instrumento: ALBORNOZ URETA, CLERY FLORINDA
- ENCUESTA: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Mg. OSCAR FUCHS ANGELES

 DOCENTE UNIVERSITARIO

Juicio de expertos 2 – 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: 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, 02 DE DICIEMBRE DE 2021.

Mrs. OSCAR FUCHS ANGELES

 DOCENTE UNIVERSITARIO

Oscar Fuchs
 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 07538941
 Teléfono N°.....

Juicio de expertos 3 – Auditoría operacional.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Ponce Canales Javier Marcial.....
 1.2. Grado Académico: Mg. En Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras.....
 1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas.....
 1.3.1. Especialidad del validador: Contador Público.....
 1.3.2. Título de la investigación: Auditoría Operacional y su incidencia en la Gestión de Recursos Humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021
 1.3.3. Autor del Instrumento: Clery Florinda Alborno Ureta
 1.3.4. Instrumento

ENCUESTA: AUDITORIA OPERACIONAL

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

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: ... 40 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
 (X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha: Lima, 29 de marzo de 2022


 Firma del Experto Informante.
 DNI. N° 09540303
 Teléfono N° 946105965

Juicio de expertos 3 – Gestión de recursos humanos.

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

II. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: Ponce Canales Javier Marcial.....
 1.2. Grado Académico: Mg. En Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras.....
 1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas.....
 1.3.1. Especialidad del validador: Contador Público.....
 1.3.2. Título de la investigación: Auditoría Operacional y su incidencia en la Gestión de Recursos Humanos de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C., 2021
 1.3.3. Autor del Instrumento: Clery Florinda Alborno Ureta
 1.3.4. Instrumento

ENCUESTA: GESTION DE RECURSOS HUMANOS

ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

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: ... 40 OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

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

Lugar y fecha: Lima, 29 de marzo de 2022


 Firma del Experto Informante.
 DNI: N° 09540303
 Teléfono N° 946105965

Apéndice 4: Base de datos de la variable: Gestión de recursos humanos.

	Reclutamiento		Selección				Contratación				SUM	D1	D2	D3
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10				
Sujeto 1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	49	9	20	20
Sujeto 2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	43	10	16	17
Sujeto 3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	47	10	19	18
Sujeto 4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	47	9	19	19
Sujeto 5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	8	16	16
Sujeto 6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	10	20	20
Sujeto 7	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	42	9	16	17
Sujeto 8	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	44	10	18	16
Sujeto 9	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45	10	18	17
Sujeto 10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	10	20	20
Sujeto 11	3	4	4	4	5	4	4	3	4	4	39	7	17	15
Sujeto 12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	10	20	20
Sujeto 13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	10	20	20
Sujeto 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	8	16	16
Sujeto 15	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	38	9	13	16
Sujeto 16	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	42	10	17	15
Sujeto 17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	8	16	16
Sujeto 18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	10	20	20
Sujeto 19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	8	16	16

Fuente: Elaboración propia.

Apéndice 5: Carta de autorización de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C.



Miranda Arroyo y Asociados S.A.
CONSULTORES DE EMPRESAS
22 AÑOS DE EXPERIENCIA
 Especialistas en inventarios y tasaciones de bienes muebles e inmuebles

Carta de Autorización

Conste por el presente documento yo Miranda Nuñez Jose Raul, con DNI 44889442 en calidad de Gerente General de la empresa MIRANDA ARROYO Y ASOCIADOS S.A., con domicilio en Calle Eduardo Bello Nro. 315 - Urbanización Santa Catalina - La Victoria, Departamento de Lima, otorgo autorización a la Srta. Bachiller Clery Florinda Albornoz Ureta con DNI 44822098 domicilio en AA.HH. Paraíso Santa Rosa Mz. G - Lt. 13 - Villa María del Triunfo, en calidad de investigador de la Universidad Peruana de las Américas para el uso de información generada en el marco del desarrollo de su tesis por:

Título: AUDITORÍA OPERACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA MIRANDA ARROYO Y ASOCIADOS S.A.

Línea: Tributación y Auditoría.

Por último, declaro que toda información presentada en esta carta es verídica.

Lima, 8 de octubre del 2021.


 MIRANDA ARROYO Y ASOCIADOS S.A.
 RUC: 20385684395

 JOSE MIRANDA NUÑEZ
 Gerente General
 DNI: 44889442

Domicilio Fiscal: Calle Eduardo Bello N° 315 Urb. Santa Catalina - Lima 13
Telf.: (01) 266-1981 Cel.: 933859985
mirandaarroyo@hotmail.com

Fuente: Empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C.

Apéndice 6.: Fotos del personal administrativo de la empresa Consultores Miranda y Asociados S.A.C.



Fuente: Fotografía propia.