

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**Escuela Profesional de Contabilidad**



*Una Institución Adventista*

**Auditoria de gestión y la influencia en la eficacia, eficiencia y  
economía en el área recurso humanos en la empresa V & T  
Servicentro San Juan E.I.R. LTDA**

Trabajo de Investigación para obtener el Grado Académico de  
Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria

Por:

José Luis Cconza Arpi  
Juan Daniel Mendoza Quispe  
Roberto Nina Chara

Asesor:

Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés

Juliaca, noviembre de 2020

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

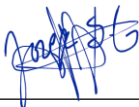
Dr. Jorge Alejandro, Sánchez Garcés, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad, de la Universidad Peruana Unión.

### DECLARO:

Que el presente trabajo de investigación titulado: **“AUDITORIA DE GESTIÓN Y LA INFLUENCIA EN LA EFICACIA, EFICIENCIA Y ECONOMÍA EN EL ÁREA RECURSOS HUMANOS EN LA EMPRESA V & T SERVICENTRO SAN JUAN E.I.R. LTDA”** constituye la memoria que presentan los estudiante **José Luis Cconza Arpi, Juan Daniel Mendoza Quispe y Roberto Nina Chara**, para obtener el Grado Académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria, cuyo trabajo de investigación ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este trabajo de investigación son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Juliaca, a los veintinueve días del mes de noviembre del año 2020.



---

Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés  
Asesor

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

En Puno, Juliaca, Villa Chullunquiani, a los 29 día(s) del mes de noviembre del año 2020 siendo las 10:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en sala virtual de la Universidad Peruana Unión Campus Juliaca, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: Mg. Ruth Elizabeth Villafuerte Alcántara, el secretario: Mtra. Karen Yosio Mamani Monrroy y los demás miembros: CPC. Nelly Rosario Moreno Leyva y el(la) asesor(a) Dr. Jorge Alejandro Sánchez Garcés, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación del trabajo de investigación titulado: Auditoría de gestión y la influencia en la eficacia, eficiencia y economía en el área recursos humanos en la empresa V & T Servicentro San Juan E.I.R. LTDA del(los)/la(las) egresados/as: a) Cconza Arpi José Luis b) Mendoza Quispe Juan Daniel c) Nina Chara Roberto, conducente a la obtención del grado académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria.

El Presidente inició el acto académico de sustentación bajo la modalidad virtual – Zoom, invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Cconza Arpi José Luis

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	Con nominación de <b>Muy Bueno</b>	Sobresaliente

Candidato (b): Mendoza Quispe Juan Daniel


CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	B+	Con nominación de <b>Muy Bueno</b>	Sobresaliente

Candidato (c): Nina Chara Roberto

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
APROBADO	17	+	Con nominación de <b>Muy Bueno</b>	Sobresaliente

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente		 Secretario
Asesor	Miembro	Miembro
Candidato/a (a)	Candidato/a (b)	Candidato/a (c)

# Auditoría de gestión y la influencia en la eficacia, eficiencia y economía en el área recursos humanos en la empresa V & T Servicentro San Juan E.I.R. LTDA

Cconza Arpi José Luis, Mendoza Quispe Juan Daniel, Nina Chara Roberto, Sánchez Garcés Jorge Alejandro

<sup>a</sup>EP Contabilidad, Facultad Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión

---

## Resumen:

El presente trabajo de investigación determinó la importancia de los principales factores en la evaluación de la gestión administrativa de una empresa dedicada a la comercialización de hidrocarburos, dicho factores fueron eficiencia, eficacia y economía para determinar en este sentido el estudio de la importancia de implementar una auditoría de gestión con el objetivo principal de investigación es determinar de que manera la auditoría de gestión influye en la eficiencia, eficacia y economía en el área de los recursos humanos, siendo que estas en su propósito de lograr estos tres factores pero como premisa es importante la definición de objetivos y metas empresariales. El estudio desarrolló una serie de preguntas al área de recursos humanos con la finalidad de encontrar dicha relación entre la importancia de tener evaluaciones de auditorías programadas y su influencia en dichos factores, la metodología usada en la investigación fue el enfoque cuantitativo correlacional. Por tanto, se llegó al resultado de análisis de relación entre la variable auditoría de gestión y eficacia, dan cuenta de la existencia de una relación de RHO de Spearman =0.822 indicando que hay una relación positiva muy fuerte con un nivel de correlación significativa. Se concluye que la auditoría influye significativamente en la eficacia, eficiencia y economía, una vez realizado el estudio respectivo sobre la evaluación a los recursos humanos podríamos decir que la Auditoría de

---

<sup>1</sup>Autor de correspondencia: Cconza Arpi, José Luis  
Km. 6 Carretera Arequipa. Villa Chullunquiani.  
Teléfono 910281210  
E-mail: jose.cconza@upeu.edu.pe

<sup>2</sup>Autor de correspondencia: Mendoza Quispe, Juan Daniel  
Km. 6 Carretera Arequipa. Villa Chullunquiani.  
Teléfono 952703459  
E-mail: Juan.mendoza@upeu.edu.pe

<sup>3</sup>Autor de correspondencia: Nina Chara Roberto  
Km. 6 Carretera Arequipa. Villa Chullunquiani.  
Teléfono 958348844  
E-mail: roberto.nina@upeu.edu.pe

<sup>4</sup>Autor de correspondencia: Sánchez Garcés Jorge Alejandro  
Km. 6 Carretera Arequipa. Villa Chullunquiani.  
Teléfono 937721486  
E-mail: Jorge.sánchez@upeu.edu.pe

gestión mide y cuantifica los logros alcanzados por la empresa teniendo en cuenta los 3 factores ya mencionados.

*Palabras claves:* Auditoría de gestión, recursos humanos, eficacia, eficiencia y economía.

**Abstract:**

The present research work determiné the importance of the main factors in the evaluation of the administrative management of a company dedicated to the commercialization of hydrocarbons, these factors were efficiency, effectiveness and economy to determine in this sense the study of the importance of implementing a It is to determine that in any way the management audit influences the efficiency, effectiveness and economy in the area of human resources, being that you are in your purpose to achieve these three factors but as a premise the definition of business objectives and goals is important. The study developed a series of questions to the human resources area in order to find the relationship between the importance of having scheduled audit evaluations and its influence on said factors, the methodology used in the research was the quantitative correlational approach. Therefore, the result of the analysis of the relationship between the performance audit variable and effectiveness was reached, they reveal the existence of a spearman's  $WHR = 0.822$ , indicating that there is a very strong positive relationship with a significant level of correlation. It is concluded that the audit significantly influences the effectiveness, efficiency and economy, once the respective study on the evaluation of human resources has been carried out, we could say that the Management Audit measures and quantifies the achievements made by the company taking into account the 3 factors already mentioned.

Keywords: Management audit, human resources, effectiveness, efficiency and economy

---

## 1. Introducción

La presente investigación se desarrolló en la ciudad de Azángaro, departamento de Puno, ubicada en la parte sur este del Perú, donde se observó una deficiente gestión e ineficaz cumplimiento de las metas y objetivos establecidas por la empresa al momento de la incorporación de un nuevo personal a la empresa, el área de recursos humanos tiene la tarea de informar cuales son las metas y objetivos establecidos por la organización por lo que no se pone en práctica dicha actividad, asimismo se determinará si se utilizan de mejor manera los recursos asignados a dicho departamento; estos hechos causan un desconocimiento sobre los objetivos y metas planteadas por la empresa, por ende existe imprecisión en la toma de decisiones en el área administrativa, así mismo no existe una evaluación programada de los resultados a consecuencia de estas causas nace la necesidad de una auditoría/evaluación en el área de recursos humanos.

Desde su punto de vista de Zauñy (2016), afirma en su proyecto de investigación llega en uno de su resultado que:

El 58% de los auditores y profesionales que trabajan en empresas de servicios de asistencia al viajero, opinaron que la evaluación de planes y objetivos es coherente en las empresas de servicios; mientras el 27% discreparon en comparación con el grupo anterior y el 15% restante refirieron desconocer, (p.100).

En la opinión de Calapucha & Jarrín (2013), afirma en uno de sus resultados que: “El 83% del personal dice que si se realiza los servicios de operatividad tomando en cuenta los conceptos de economía, eficiencia y eficacia. El 17% dice que no”, (p.45).

Desde su punto de vista de Trujillo (2017) Afirma en su investigación y llega al resultado “El 73% de encuestados manifestaron que la auditoría de recursos humanos es importante para el logro de los objetivos de la empresa, el 10% no opina y el 17% manifiesta que no hay dicha relación”, (p.11).

En esta investigación se dieron los siguientes antecedentes que aportaron puntos importantes para nuestra investigación en las cuales se menciona los siguientes:

Según Rivasplata (2016) afirma en su proyecto de investigación denominada “Auditoría de gestión como herramienta para el mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa de servicios de transporte Turismo Días S.A.” y se planteó como objetivo general, determinar de qué manera la auditoría de gestión como una herramienta genera el mejoramiento de los procesos administrativos en la empresa Turismo Días, la metodología aplicada fue el método inductivo y deductivo y se llega al resultado que el 50% del personal no conocen ni comprender los objetivos de la empresa y el 17.5% indicaron que si conocen y comprenden cuáles son los objetivos de la entidad, donde llega a la conclusión que la auditoría de gestión como son la eficiencia, eficacia y economía, son ver las deficiencias que tiene esta área, lo cual este diseño de auditoría de gestión que fue aplicado a esta misma que servirá para ser aplicada a las otras áreas y poder encontrar los puntos críticos y mitigarlos.

Según Trujillo (2017) afirma en su proyecto de investigación denominado “Auditoría de recursos humanos y logro de objetivos de la empresa imprenta Ímpetu Editorial S.R. L Distrito De Callería, Pucallpa 2016” y se planteó como objetivo general, establecer de qué manera la auditoría de recursos humanos se relaciona con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta Ímpetu Editorial S.R.L. La metodología aplicada fue el diseño correlacional, analítico y descriptivo y llegó al siguiente resultado, la auditoría examina las actividades, funciones, procedimientos y políticas del personal con un 86.1%, para los encuestados es la que tiene mayor relación con el logro de objetivos de la empresa, donde llega a la conclusión que los informes sobre eficacia y eficiencia de las actividades y operaciones del personal se relacionan significativamente con el logro de los objetivos de la Empresa Imprenta Ímpetu Editorial S.R.L. de Pucallpa.

Asimismo, Ruiz (2005) afirma en la revista INNOVAR denominada “La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo”, y planteó como objetivo analizar la auditoría de gestión pública y la función que ejercen en ella los denominados órganos de control externo, que el principio de eficacia está ligada a la obtención o cumplimiento de los objetivos fijados a una determinada actividad. Es por tanto independiente del principio anterior, ya que se puede ser “eficaz” y cumplir al 100% los objetivos fijados y ser “ineficiente” porque ese cumplimiento no se ha realizado con el mínimo coste, (p.123).

Según Palomino & Vega (2015) desde el punto de vista de investigación denominada “Auditoría de gestión a área de recursos humanos Icycon Peruana E.I.R.L - Huancavelica” y se plante un objetivo determinar de qué

manera la Auditoría de Gestión en el Área de Recursos Humanos puede contribuir a lograr mayor eficiencia, eficacia y economía en el desempeño de sus trabajadores de la empresa constructora Icycon Peruana E.I.R.L. de la ciudad de Huancavelica. La metodología aplicada fue el diseño no experimental- correlacional y llegó al siguiente resultado que la mayoría de los colaboradores de la empresa responde que el 85% tiene la capacidad de cumplir los objetivos y metas, mientras el 15% responde que muy pocas veces.

El aporte teórico en nuestra investigación es que la auditoría de gestión comprende la evaluación del desempeño y el rendimiento del personal, la identificación de las oportunidades de mejoras en la gestión de los recursos humanos de la entidad y el desarrollo de recomendaciones para promover mejoras y otras acciones correctivas relacionadas con el manejo del personal; los antecedentes mencionados aportaron a nuestra investigación para llegar a una correcta determinación de la problemática, conforme a Rivasplata y Bravo mencionan en su investigación las variables de eficiencia, eficacia y economía como fundamental para el mejoramiento de los procesos administrativos y para Ruiz y Trujillo afirman en su investigación que existe relación entre la eficiencia y eficacia para el logro de los objetivos empresariales.

La auditoría de gestión no soluciona directamente los problemas, sino que los detecta e informa a través de las recomendaciones a los responsables de conducir en las instituciones públicas y privadas para que tomen sus decisiones correspondientes. En este estudio se utilizó una encuesta, como técnica de recolección de la información se utilizó el Cuestionario que por intermedio de una encuesta conformada por preguntas en su modalidad cerradas. Las variables que se utilizaron fueron la auditoría de gestión y los recursos humanos y las dimensiones utilizadas son la eficacia, eficiencia y economía, nuestra investigación desea dar a conocer la influencia de nuestras variables; la auditoría de gestión es un sistema que tiene instrumentos que sirven de ayuda para las entidades, por lo que aquí determinaremos la importancia de cada uno de ellos sobre los resultados los tipos de conclusiones en el área de recursos humanos, en la eficacia que está ligada a la obtención o cumplimiento de objetivos fijados a una determinada actividad; en la eficiencia que está ligada a la relación entre los recursos consumidos y la producción de servicios; en la economía que está ligada a los términos y condiciones de la adquisición y uso adecuado con el costo menor posible; nuestra investigación para lograr los objetivos se aplicó la técnica cuantitativa del diseño correlacional, obteniendo como principal resultado la correlación alta del RHO de Spearman =0.822 entre las variable dependientes e independientes y el objetivo de la investigación es determinar de qué manera la auditoría



de gestión influye en la eficacia en el área de recursos humanos.

Desde el punto de vista social, este estudio representa un aporte porque genera importante información sobre el rubro de la auditoría de gestión y la influencia en la eficacia, eficiencia y economía en el área de recursos humanos en el cumplimiento de logro de objetivos de la empresa, que puede ser tomada como referencia o guía para otras empresas que presenten problemas similares relacionados con la variable objeto de estudio y que puede incidir en mejores y aplicar los indicadores de gestión que nos permita medir el grado de eficacia de la empresa en esta área de recursos humanos y en el logro de sus objetivos propuestos por la empresa, lo que podría impactar tanto en las empresas como en quienes reciben el servicio también puede servir de base para el desarrollo de futuras investigaciones en área de auditoría gestión así como el desarrollo de teorías que enriquezcan la ciencia contable.

La presente investigación menciona en la sección materiales y métodos; la metodología usada en la investigación, fue el enfoque cuantitativo correlacional. El cual desarrolló la técnica de recolección de información de datos mediante un cuestionario conformado por preguntas en su modalidad cerradas; también se explica que los encuestados fueron gerentes, administradores y personal involucrado el área de recursos humanos.

### **1. Base Teórica**

La auditoría de gestión es un modelo centrado en la evaluación de una organización que va dirigida por peritos en auditoría con la finalidad de obtener beneficios en la gestión empresarial de una entidad con el propósito de una mejora en la toma de decisiones; al respecto Cano (2007), menciona:

La auditoría de gestión es el examen crítico, sistemático e imparcial de la administración de una entidad, para determinar la eficacia con que logra los objetivos pre-establecidos y la eficiencia y economía con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejorarán la gestión en el futuro. (citado en Huamán, 2014, p 13).

En la opinión de Gutiérrez (2007) menciona sobre la auditoría de recursos humanos conceptualizando la siguiente definición: “Es un examen y evaluación realizados en una entidad, para establecer el grado de eficiencia y eficacia de la implementación de las normas que dictan los sistemas de personal y el cumplimiento de políticas

establecidas por la organización” (p. 16).

Por otro punto de vista Ulrich (2004) en su libro recursos humanos Champions menciona la siguiente definición:

Los profesionales de RR. HH. deben cumplir roles tanto operativos como estratégicos; deben ser tanto policías como socios; y deben asumir la responsabilidad por objetivos tanto cualitativos como cuantitativos, a corto y largo plazo. El recurso humano es aquel que dirige o coordina al menos a una persona, y este principal recurso es fundamental para una organización ya que con su ayuda se puede conseguir los objetivos y metas propuestas. (citado en Paredes, 2015, p. 266).

Asimismo, Saavedra (2014) complementa la teoría de los recursos humanos indicando la siguiente definición:

El RR.HH. (recursos humanos) tienen el objetivo de alinear el esfuerzo de los empleados con la estrategia de la empresa. La función suele estar contemplada en áreas como reclutamiento y selección, compensaciones y beneficios, formación y desarrollo, entre otros aspectos, (p.53).

En la opinión de Vallejo (2015) afirma en su investigación que la auditoría de gestión como primordial para el desarrollo empresarial:

La auditoría de gestión tiene como propósito aprovechar de mejor manera todos los recursos: humanos, financieros, tecnológicos y materiales; reduciendo costos y mejorando el rendimiento financiero de la empresa; empujando el desarrollo de las actividades de la empresa; generando planes de acción y procedimientos ligados al logro de los objetivos planteados por la misma, (p. 1).

En la opinión de Sotelo, (2018) sostiene en su investigación la siguiente definición teórica indicando que:

La auditoría es un sistema de gestión de calidad, el proceso de la misma implica la revisión de cada uno de sus procesos en cuanto a la gestión que se lleva a cabo dentro de las organizaciones ya sean públicas o privadas, (p. 6).

Desde el punto de vista de Verdugo (2015) afirma, “la auditoría de gestión hace un examen de los planes, programas con grado de eficiencia y eficacia y la calidad de los recursos económicos para así tener bien en claro el

objetivo de la empresa”, (p.13).

En la opinión de Miranda (2014) afirma, “la auditoría de gestión es sumamente importante debido a que esta contribuirá en la detección de dificultades lo cual ayudará a tomar medidas correctivas y preventivas”, (p.11).

En la opinión de Pérez (2017) afirma en su investigación sobre la auditoría de gestión indicando que:

La auditoría de gestión es un facilitador dentro de un proceso de adquisiciones y que no solamente se aplica después de una gestión, sino que es constante y permite alcanzar los objetivos y metas trazadas, mejorar sus procesos y tener un resultado óptimo en su gestión, (p.9).

De acuerdo con Arellano (2017) afirma, “la auditoría de gestión se plantea debido a la necesidad de valorar el nivel de cumplimiento de las metas y objetivos que presenta la empresa en un lapso de tiempo” (, p.6).

Bravo et al. (2018) afirman en la revista Economía Latinoamericana la siguiente definición: “La auditoría de gestión alcanza a validar todas las operaciones y procedimientos de la organización y su oportunidad de mejora enfocando en la eficacia, eficiencia, economía, calidad de la información, y cumplimiento de leyes, procedimientos y políticas”.

## **2. Materiales y Métodos (Metodología)**

### **3.1 Muestra/ participantes**

La muestra de la investigación estuvo conformada por 15 trabajadores del área de los recursos humanos en la empresa, fue con una muestra no probabilística por conveniencia de los autores de la investigación y dicha muestra estuvo conformado por dos gerentes generales de la empresa con una experiencia de tres años, tres administradores de la empresa también con una experiencia de seis años, seis trabajadores en el área de recursos humanos con una experiencia de un año a dos años, cuatro trabajadores de la empresa que también tiene una experiencia de dos años a cinco años.

El desarrollo de la investigación se realizó en dicha empresa que se encuentra en la provincia de Azángaro del departamento de Puno, donde el propietario nos permitió a través de un documento llamado consentimiento informado y la autorización del acceso a la ejecución de dicha investigación.

### 3.2 Materiales e insumos

En la investigación se aplicó la técnica de cuestionario, el instrumento que se realizó es una encuesta compuesta por 15 ítems considerando ambas variables para la correlación y estimación de los indicadores donde se ha usado la variable de auditoría de gestión con una dimensión y 3 indicadores, en la variable de recursos humanos son tres dimensiones, la dimensión de eficacia comprende 2 indicadores, la dimensión de eficiencia comprende 3 indicadores y la dimensión de economía comprende 2 indicadores. Cuya fuente para desarrollar la investigación fue por los autores Trujillo (2017) y Palomino & Vega (2015).

### 3.3 Pasos de la investigación

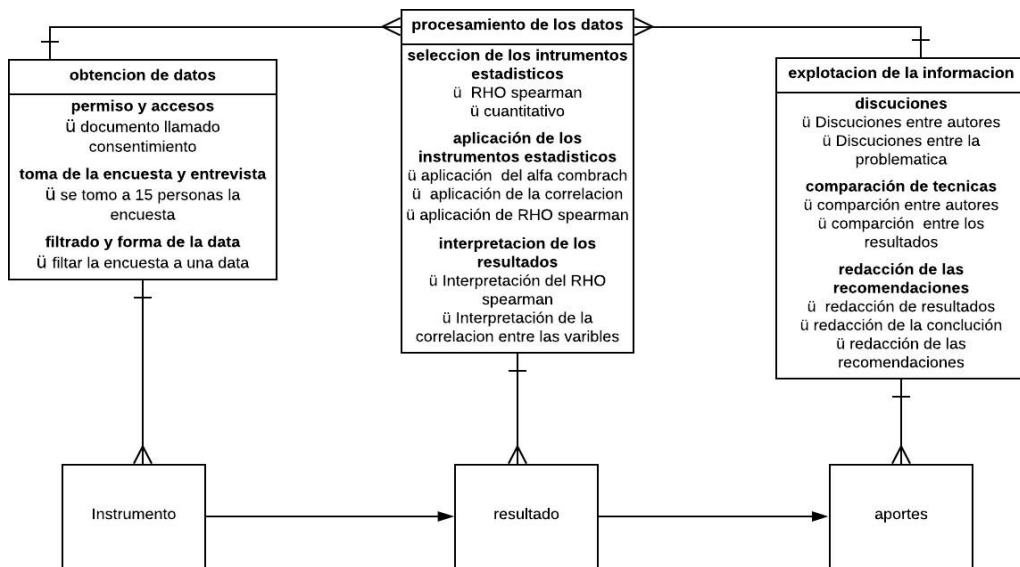


Figura 1. Pasos De La Investigación, Fuente: Elaboración propia.

En este gráfico se interpreta los pasos de la investigación que ha realizado, el primer paso fue la obtención de datos solicitando el permiso y acceso para la investigación mediante el documento llamado carta de consentimiento para tener el permiso de la empresa para así realizar la encuestas a los 15 trabajadores de la empresa en dicha área para luego procesarlo a una data, como segundo paso el procesamiento de datos aplicando el RHO de Spearman y Alfa Cronbach para ver el nivel de correlación y la fiabilidad para así poder interpretar los resultados obtenidos por la data y como paso final se aplica los resultados dando aportes de la investigación en la

que encontraremos la discusión con autores y al final dando la conclusión.

### **3.4 Tipo o nivel de la investigación**

El nivel de investigación fue correlacional porque se correlacionan entre nuestras variables de auditoría de gestión y la variable recursos humanos, es de tipo no experimental analítico, transversal porque se tomó en un punto del tiempo, observacional y prospectivo porque no fueron del paso de encuesta.

## **3. Resultados**

### **4.1 Resultado 1**

Con respecto a los métodos basados en coeficientes de correlación, el coeficiente que elijamos para determinar la confiabilidad debe ser apropiado al nivel de medición de la escala de nuestra variable la escala de mi variable es por intervalos, si es ordinal podré usar el coeficiente de Spearman. Según (Hernández, 2014) el método utilizado para comprobar la fiabilidad del cuestionario es el Alfa de Cronbach, este método nos servirá para saber y comprobar que efectivamente sus valores se aproximan a un resultado favorable. que fue altamente discriminante del 0,87.

*Tabla 1: estadística de fiabilidad*

	<b>N</b>	<b>Valor</b>
<b>Elementos</b>		
<b>Alfa de Cronbach</b>	15	0,866

*Fuente: Elaboración propia*

## 4.1 Resultado 2

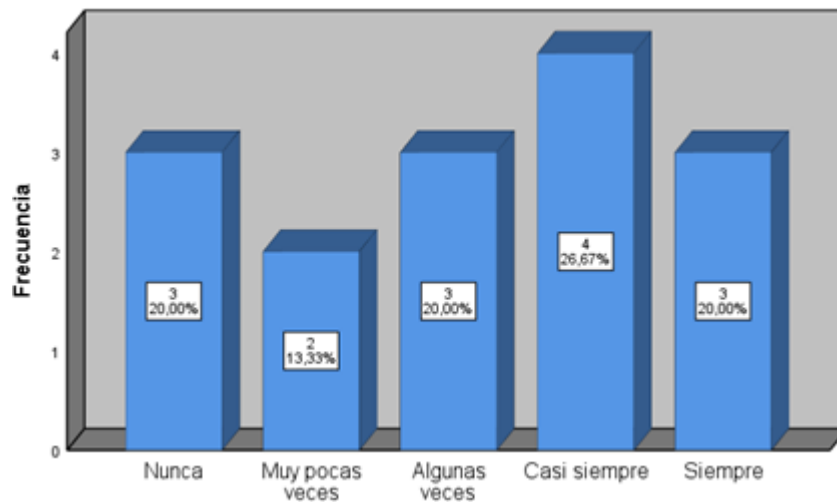


Figura 2. Planifica la compañía al menos una vez al año una auditoría de gestión, Elaboración propia.

En este resultado se puso la pregunta más resaltante acerca de la auditoría de gestión y se obtuvo que de los 15 trabajadores encuestados, la prevalencia más alta fue que casi siempre se realiza una auditoría de gestión una vez por año a lo que representa un total de 4 trabajadores que es el 26.67% que afirman una planificación de auditoría de gestión en la entidad y este resultado prevalece sobre muy pocas veces indicando que el 13.33% afirman que no tienen el conocimiento acerca de la planificación de la auditoría de gestión; por lo tanto según los resultados obtenidos en la encuesta se puede interpretar que la empresa realiza una auditoría de gestión para evaluar el desempeño de sus colaboradores.

### 4.2 Resultado 3

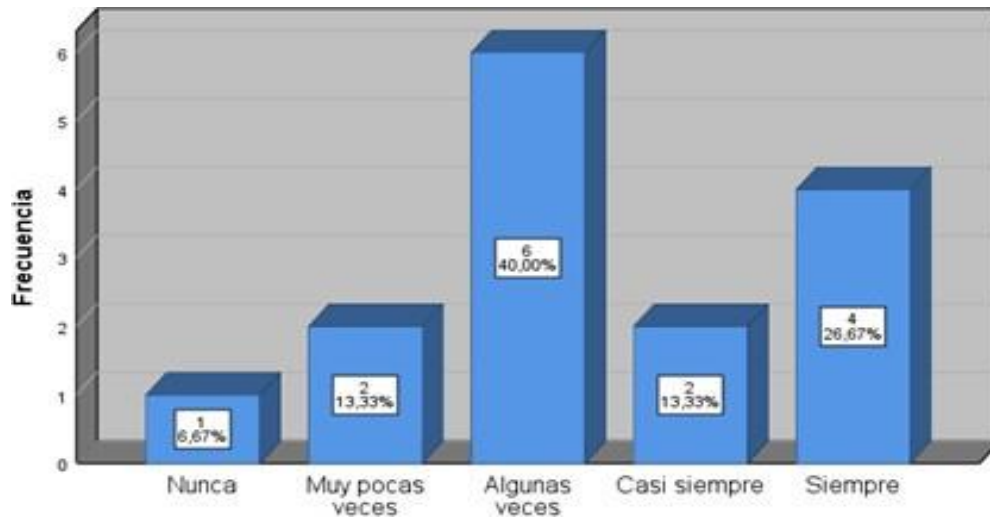


Figura 3. El personal tiene la capacidad de lograr los objetivos o metas planteadas por la empresa, Elaboración propia.

En este resultado se puso la pregunta más resaltante sobre los recursos humanos y se obtuvo que de los 15 trabajadores encuestados, la prevalencia más alta fue que algunas veces se cumplen con los objetivos y metas trazadas por la empresa a lo que representa un total de 6 trabajadores que son el 40.00% que afirman que sí tiene en claro las metas y objetivos planteadas por la empresa y prevalece es sobre nunca indicando que el 6.67% afirman que no tienen el conocimiento acerca de los objetivos y metas de la empresa; por lo tanto según los resultados obtenidos en la encuesta se puede interpretar que cierta cantidad de colaboradores de la empresa están calificados para poder cumplir con los objetivos y metas planteados por la empresa para poder lograr el crecimiento empresarial deseado por la compañía comercializadora de hidrocarburos.

### 4.3 Resultado 4

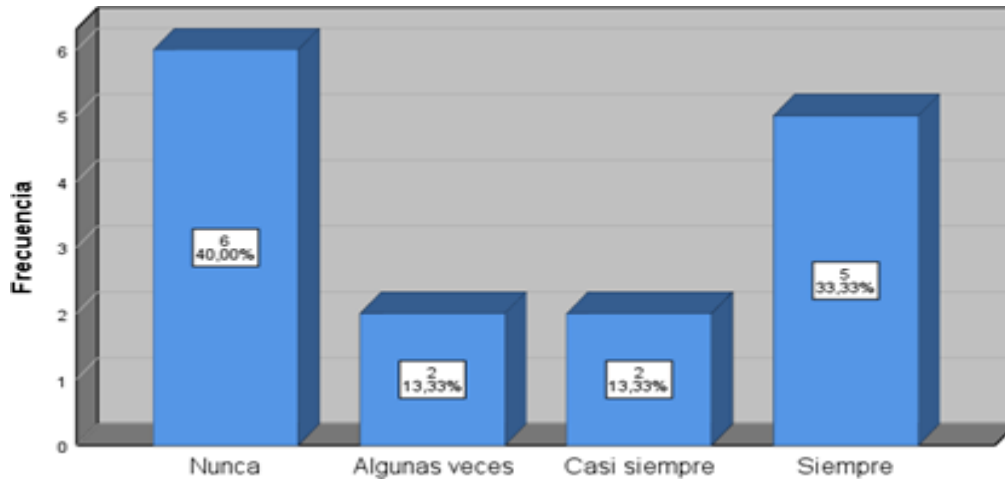


Figura 4. Los trabajadores utilizan apropiadamente los recursos brindados por la empresa, Elaboración propia.

En este resultado se puso la pregunta más resaltante de la eficiencia y se obtuvo que de los 15 trabajadores encuestados, la prevalencia más alta fue que no se usan apropiadamente los recursos brindados por la empresa a lo que representa un total de 6 trabajadores que es el 40.00%, prevalece sobre algunas veces y casi siempre indicando con el mismo resultado que es el 13.33% afirman que existe un uso adecuado de los recursos brindados por la empresa; por lo tanto según los resultados obtenidos en la encuesta se puede interpretar que son pocos los colaboradores de la empresa tienen el cuidado respectivo de los recursos brindados de la empresa para sus trabajadores.



#### 4.4 Resultado 5

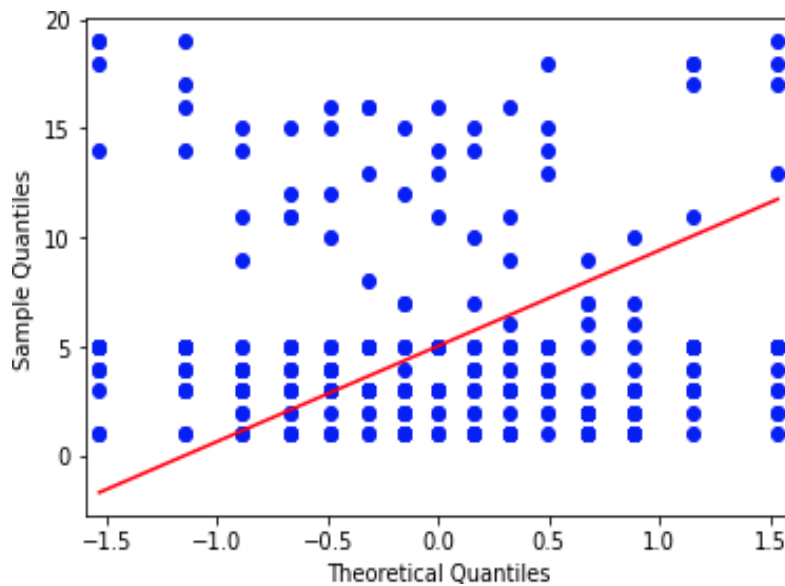


Figura 5. Correlación De Variables Auditoría de gestión y recursos humanos, Elaboración propia.

Se realizó un análisis de las variables de auditoría de gestión con relación a la eficacia, eficiencia y economía en el área de recursos humanos donde se tuvo como objetivo general determinar que de manera la auditoría de gestión influye en la eficiencia, eficacia y economía en la área de los recursos humanos donde se llegó al resultados en el método RHO Spearman que el 0.758 donde indica que si existe correlación entre la auditoría de gestión y eficiencia y en el otro resultado entre variable eficacia se obtuvo el 0.822 RHO Spearman donde indica que existe una dependencia entre estas dos variables y último resultado se obtuvo de un 0.701 RHO Spearman que indica y existe una dependencia entre esta variable con datos no paramétricos donde se observa que existe una correlación positiva entre ambas variables indicando que si hay auditoría se tendrán mejores resultados en función a la eficacia, eficiencia y economía del área de recursos humanos.

#### 4.5 Resultado 6

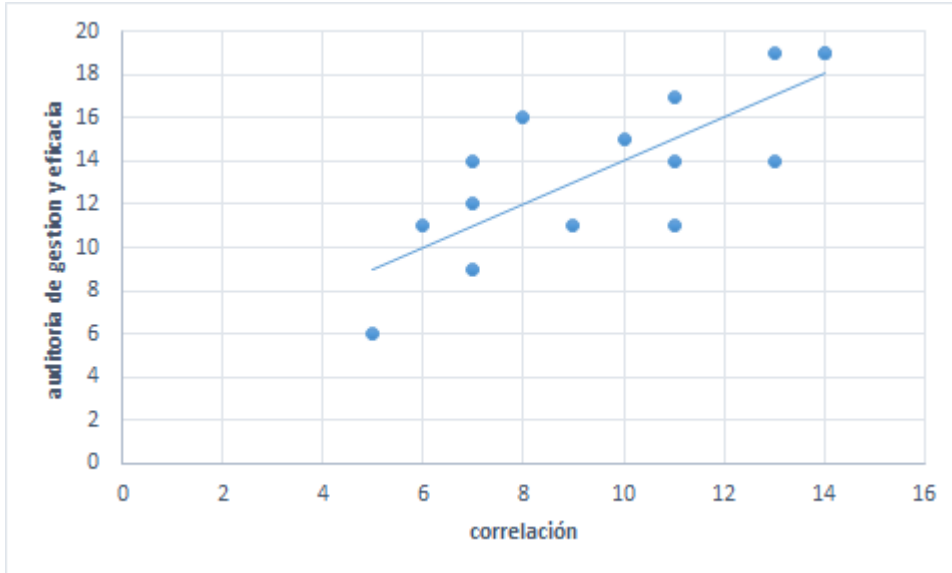


Figura 6. Correlación De Variable Entre Auditoría De Gestión Y Eficacia, Elaboración propia.

En este resultado de análisis de relación entre la variable auditoría de gestión y eficacia, dan cuenta de la existencia de una relación de RHO de Spearman =0.822 indicando que hay una relación positiva muy fuerte, con un nivel de correlación significativa, la decisión estadística la significación de  $p=0.000$  indica que es menor a  $\alpha = 0.005$  lo cual permite señalar que la relación es significativa.

#### 4.6 Resultado 7

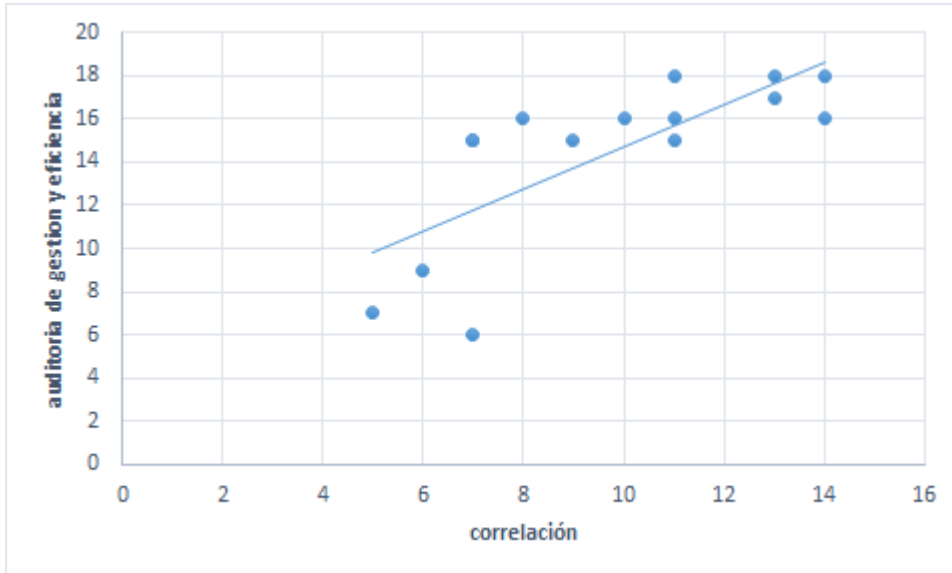


Figura 7. Correlación entre Auditoría De Gestión Y Eficiencia, Elaboración propia.

En este resultado de análisis de relación entre la variable auditoría de gestión y eficiencia, dan cuenta de la existencia de una relación de RHO de Spearman =0.758 indicando que hay una relación positiva considerable, con un nivel de correlación significativa y la decisión estadística la significación de  $p=0.001$  indica que es menor a  $\alpha = 0.005$  lo cual permite señalar que la que la relación es significativa.

#### 4.7 Resultado 8

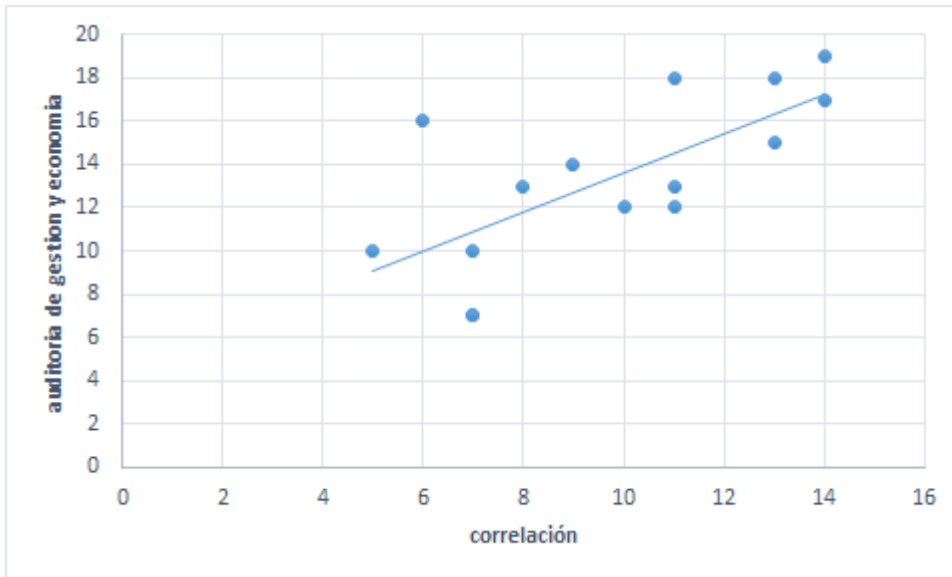


Figura 8. correlación entre auditoría de gestión y economía, Elaboración propia.

En este resultado de análisis de relación entre la variable auditoría de gestión y economía, dan cuenta de la existencia de una relación de RHO de Spearman =0.701 indicando que hay una relación positiva considerable, con un nivel de correlación significativa y la decisión estadística la significación de  $p=0.004$  indica que es menor a  $\alpha = 0.05$  lo cual permite señalar que la que la relación es significativa.

#### 1. Discusiones

La presente investigación tiene como objetivo “Determinar que de manera la auditoría de gestión influye en la eficiencia, eficacia y economía en el área de los recursos humanos”. La empresa tiene la estructura organizativa para cumplir con los objetivos y metas; llegando al resultado que, si existe relación entre la auditoría de gestión en función a la eficiencia, eficacia y economía, en las cuales se llegó a los resultados favorables en los tres factores de evaluación en el área antes mencionada. Desde la posición de Palomino & Vega (2015) en su investigación titulada “Auditoría de gestión al área de recursos humanos de la empresa Icycon Peruana E.I.R.L.”, se obtuvo como resultado que existe una correlación Pearson de 0,288 donde afirman que existe una relación directa y débil entre

la variable de recursos humanos y la auditoría de gestión y demuestra que no existe una buena correlación entre sus indicadores de eficiencia, eficacia y economía. Por lo que en nuestra investigación existe una correlación Pearson de 0.760 donde existe una relación directa y buena entre las áreas mencionadas, donde nos indica que si en nuestra investigación existe auditoría se tendrá mejores resultados ante una evaluación correcta en función de los indicadores de eficiencia, eficacia y economía (p.13).

Por otra parte Rivasplata, (2016) afirma en su investigación sobre la auditoría de gestión para el mejoramiento de proceso administrativo llegando al resultado que el 50% del personal no conocen ni comprender los objetivos de la empresa y el 17.5% indicaron que si conocen y comprenden cuáles son los objetivos de la entidad, a lo se afirma en esta investigación no hay una correcta supervisión o evaluación en base a los indicadores de la eficacia y eficiencia en la empresa de transporte turismo Dias S.A. (p.90) y en la opinión de Trujillo, (2017) afirma en su proyecto de investigación la auditoría examina las actividades, funciones, procedimientos y políticas del personal con un 86.1%, para los encuestados es la que tiene mayor relación con el logro de objetivos de la empresa, donde se entiende que la eficacia y eficiencia de las actividades y operaciones del personal se relacionan significativamente con el logro de los objetivos de la empresa, esta investigación indica que al aplicar la auditoría se tienen buenos resultados en el logro de objetivos y metas teniendo resultados favorables al realizar la evaluación a la empresa editorial, coincide en cierta manera con nuestra investigación ya que menciona mejoras al aplicar una auditoría de gestión en función de los indicadores de la eficacia y eficiencia (p.62).

## **6. Conclusiones**

En la experiencia que tuvimos como investigadores en dicha empresa acerca de la presente investigación es que no se encontró una relación positiva entre eficacia, eficiencia y economía en el área de los recursos humanos en el cumplimiento de objetivos y metas propuestas sobre la empresa, debido a la falta de un compromiso por parte del personal administrativo, con las metas que se propone cumplir la empresa, ya que desarrollan actividades que no se direccionan a su cumplimiento.

Se concluye que la auditoría influye significativamente en la eficacia, eficiencia y economía, una vez realizado el estudio respectivo sobre la evaluación a los recursos humanos, podríamos decir que la Auditoría de gestión mide y cuantifica los logros alcanzados por la empresa teniendo en cuenta la eficiencia, eficacia y economía.

En conclusión, a los resultados obtenidos con nuestra investigación en el área de los recursos humanos no se encontró un cronograma de evaluación, no existía una comunicación adecuada entre los recursos humanos y el personal de trabajo al presentar poco interés en conocer cuáles son los objetivos y metas propuestas por la empresa para un desarrollo corporativo.

auditoría de gestión comprende la evaluación del desempeño hacia el personal, la identificación de las oportunidades de mejoras en la gestión de los recursos humanos de la entidad y el desarrollo de recomendaciones para promover mejoras u otras acciones correctivas relacionadas con el manejo del sistema de personal, que contribuye a incrementar el acervo de conocimientos sobre el desenvolvimiento económico, administrativo y contable de la empresa de servicio, esta investigación puede servir de base para el desarrollo de futuras investigaciones en área de auditoría gestión y auditoría interna así como el desarrollo de teorías que enriquezcan la ciencia contable.

Ejecutar medidas de acción para que los trabajadores se comprometan con el buen desempeño de la empresa, es decir supervisar por lo menos dos días a la semana para que los empleados trabajen conjuntamente con lo planificado y evaluar el grado de eficiencia con que se maneja los recursos disponibles para lograr los objetivos planteados por la entidad.

## **7.     *Agradecimientos***

Nuestro agradecimiento al Dr. Sánchez Garcés Jorge Alejandro asesor de la investigación por el apoyo técnico y científico, por su paciencia, confianza y dedicación; siempre estuvo pendiente para establecer diálogo y brindarnos apoyo, incluso fuera del tiempo dedicado a su tutoría. Así mismo, a nuestros padres en todo momento ha sido un apoyo fundamental en nuestras vidas para poder lograr nuestros sueños, gracias a sus enseñanzas y el amor que nos brindan, este es el fruto que han sembrado y a nuestros hermanos que constantemente nos brindaron sus apoyos. Finalmente agradecemos al Sr. Ignacio Calsin Estofanero y a la empresa que nos ha brindado la información necesaria para realizar esta investigación.

## 8. Referencias

- Arellano, A. S. (28 de 05 de 2017). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Matriz Facultad de Ciencias Administrativas y Contables*. Obtenido de Auditoría De Gestión Aplicada a la Empresa Centro Especializado En Odontología “Oral Health”: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/14406/1>.
- Bravo, M. B., Bravo, S. P., & Lopez, J. L. (mayo de 2018). *Importancia de la Auditoría de Gestión en las Organizaciones*. Revista observatorio de la Economía Latinoamericana, (mayo del 2018), ISSN: 1696-8352.
- Calapucha, V. J., & Jarrín, B. W. (2013). *Tesis de Grado Previo a la Obtención de Título de Ingeniera en Contabilidad Superior Auditoria y Finanzas C.P.A. Obtenido de Auditoría de gestión a los procesos administrativos de la Consultora AVSE con la finalidad de evaluar la consecución de los objetivos empresariales*.
- Guillen, M. (2020). Auditoría de Gestión Crediticia y la Rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Micro finanzas Prisma (2014-2017). *Quipukamayoc* 28(56) Enero-abril, 2020: 17-23 Código DOI: <http://dx.doi.org/10.15381/quipu.v28i56.17466> ISSN: 1560-9103 (versión impresa) / 1609-8196 (versión electrónica) *Facultad de Ciencias Contables - UNMSM*, 22.
- Gutiérrez, R. B. (2007). Auditoría de la Administración de los Recursos Humanos en el Hospital Regional a de Ayacucho. *Obtenido de tesis para optar académico de magíster de servicios de salud*
- Hernández, R. (2014). *Método de la Investigación. Obtenido De Metodología de la Investigación de la 6ta Edición: <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>*
- Huamán, R. M. (2014). *Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras Sección de Posgrado*. obtenido de tesis para optar el grado académico de maestro en contabilidad y finanzas con mención en auditoría y control de gestión empresarial: [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1130/huaman\\_frm.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/1130/huaman_frm.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Miñano, J. G. (2011). (septiembre 2016/ conformidad en noviembre 2011 de 2011). *Revista de la facultad de*

*ciencias contables vol.19 N.°36 pp.33-37(2011) UNMSM, Lima, Perú, ISSN:1560-9103(versión impresa) /ISSN 1609-8196(versión electrónica). Obtenido de auditoría de la gestión empresarial.*

Miranda, M. E. (2014). *Universidad Técnica de Ambato Facultad de Contabilidad y Auditoría Carrera de Contabilidad y Auditoría*. Obtenido de "La Auditoría de Gestión y su Impacto en la Toma de Decisiones en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 1 de Julio Ltda. En Año 2013":

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/20405/1/T2429i.pdf>

Palomino, L. A., & Vega, I. (2015). "auditoría de gestión al área de recursos humanos de la Empresa Icycon Peruana E.I.R.L De La Ciudad De Huancavelica". *obtenido de Universidad Nacional Del Centro Del Perú Facultad De Contabilidad*.

Pérez, I. P. (2017). *Universidad Nacional de San Agustín Escuela de Postgrado Escuela de Postgrado Facultad de Ciencias Contables y Financieras*. Obtenido De *Análisis Comparativo de las Auditorías de Desempeño en las Instituciones Públicas 2016: Propuesta de un Modelo Para Mejorar La Gestión De Recursos Públicos*":

<http://bibliotecas.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/4266/COMpefeip.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paredes, I. (2015). El profesional de recursos humanos. *El profesional de recursos humanos, Revista Visión Gerencial vol.2, ISSN 1317-8822 • Año 14 • N° 2 • Julio - diciembre 2015 • Pg.: 265-268, Pg.: 265-268.*

<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545899001>

Rivasplata, J. L. (18 de mayo de 2016). *biblioteca digital. Dirección de sistema de información y comunicación -unt. universidad nacional de Trujillo facultad de ciencias económicas*. Obtenido de auditoría de gestión como herramienta para el mejoramiento de los procesos administrativos de la empresa de servicios de transportes turismo Días S.A.

Ruiz, M. T. (2005). La auditoría operativa de gestión pública y los organismos de control externo (OCEx). *INNOVAR, revista de ciencias administrativas y sociales. Universidad Nacional de Colombia. Enero a junio de 2005, 123 Innovar/ Contabilidad. doi: INNOVAR.*

Saavedra, M. T. (2014). Tesis: Auditoría de gestión en el área de recursos humanos de la municipalidad distrital Norte Chico del DPTO. Lambayeque en el periodo 2011 y propuesta de un sistema de mejor Gestión. *Obtenido de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Facultad de Ciencias Empresariales.*



Sotelo, J. G. (2018). La planeación de la auditoría en un sistema de gestión de calidad tomando como base la norma ISO 19011:2011 / ISO 19001:2011 *standard planning of the audit in a system of quality management on the basis of standard ISO 19011:2011*. revista *SciElo*, 6.

Trujillo, A. J. (2017). Tesis: Auditoria de recursos humanos y logro de objetivos de la empresa Imprenta Ímpetu Editorial S.R.L. distrito callería, Pucallpa 2016. de. *Obtenido de Facultad De Ciencias Contables Y Administrativas*.

Vallejo, C. N. (QUINTO de Julio de 2015). *Auditoría de Gestión Aplicada a la Empresa Florícola Damagrofarms S.A.* Obtenido de *Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Contabilidad y Auditoría*: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/9052/1/T-UCE-0003-CA191-2015.pdf>

Verdugo, N. Y. (2015). *auditoría de gestión aplicada a la compañía de responsabilidad limitada laboratorio celular comunicaciones Labcelcom Cia.Ltda (Distribuidor autorizado MOVISTAR) periodo 1 de enero de 31 de diciembre de 2013*. Obtenido de Universidad Politécnica Salesiana Sede Cuenca Carrera: contabilidad y auditoría: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7769/1/UPS-CT004627.pdf>

Zauñy, N. E. (2016). La auditoría de gestión y su incidencia en la administración de los recursos humanos de las empresas de servicios de asistencia al viajero, periodo 2012-2014 . *Obtenido de la Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú*.

## 9. ANEXO



*Una Institución Adventista*

**REALIZADO PARA EL PERSONAL DE LA EMPRESA V&T SERVICENTRO JUAN E.I.R.LDTA**

La presente encuesta, busca recoger información importante relacionada con “AUDITORIA DE GESTIÓN AL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA V&T SERVICENTRO SAN JUAN E.I.R.L -AZÁNGARO”, por tal motivo, se pide responder a las preguntas que considere la más indicada, marcando con un aspa (X) al lado derecho. Su aporte será de mucho interés para este trabajo de investigación. Se agradece su participación:

**Género**

- A. Masculino
- B. Femenino

**Edad:**

- A. De 20 a 30 años
- B. De 31 a 40 años
- C. De 41 a 50 años
- D. De 51 a 60 años
- E. De 61 a 70 años

1.- ¿La empresa cuenta con los documentos normativos de gestión?

- A. Nunca
- B. Muy pocas veces
- C. Algunas veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

2.- ¿Planifica la compañía al menos una vez al año una Auditoría de Gestión?

- A. Nunca
- B. Muy pocas veces
- C. Algunas veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

3.- ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?

- A. Nunca
- B. Muy pocas veces
- C. Algunas veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

4.- ¿El personal conoce las labores que realiza en la empresa?

- A. Nunca
- B. Muy pocas veces
- C. Algunas veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

5.- ¿En la empresa existe una correcta organización de los recursos disponibles?

- A. Nunca
- B. Muy pocas veces
- C. Algunas veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

6.- ¿Los trabajadores utilizan apropiadamente los recursos brindados por la empresa?

- A. Nunca
- B. Muy pocas veces
- C. Algunas veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

7.- ¿La empresa desarrolla correctamente sus actividades?

- A. Nunca
- B. Muy pocas veces
- C. Algunas veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

8.- ¿La empresa hace lo necesario para cumplir sus objetivos propuestos?

- A. Nunca
- B. Muy pocas veces
- C. Algunas veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

9.- ¿El servicio prestado a los clientes es adecuado?

- A. Nunca
- B. Muy pocas veces
- C. Algunas veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

10.- ¿El servicio prestado cumple con la calidad esperada?

- A. Nunca
- B. Muy pocas veces
- C. Algunas veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

11.- ¿El personal tiene la capacidad de lograr los objetivos y metas planteadas por la empresa?

- A. Nunca
- B. Muy pocas veces
- C. Algunas veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

12.- ¿Los trabajadores aprovechan adecuadamente la jornada laboral?

- A. Nunca
- B. Muy pocas veces
- C. Algunas veces
- D. Casi siempre
- E. Siempre

13.- ¿Los trabajadores utilizan la fuerza de trabajo adecuada y necesaria?

- A. Nunca
- B. Muy pocas veces
- C. Algunas veces
- D. Casi siempre

E. Siempre

14.- ¿La empresa utiliza adecuadamente los recursos económicos??

A. Nunca

B. Muy pocas veces

C. Algunas veces

D. Casi siempre

E. Siempre

15.- ¿La empresa cuenta con un control de los recursos económicos?

A. Nunca

B. Muy pocas veces

C. Algunas veces

D. Casi siempre

E. Siempre

### Matriz de consistencia

Problema General	Objetivos General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿de qué manera la auditoria de gestión influye en la eficiencia ,eficacia y economía en la área de los recursos humanos en la empresa SERVICIOS SAN JUAN?	Determinar que de manera la auditoria de gestión influye en la eficiencia ,eficacia y economía en la área de los recursos humanos en la empresa SERVICIOS SAN JUAN	La auditoría gestión influye en la área de recursos humanos se relaciona de manera significativa con la eficiencia, eficacia y economía	Auditoria de Gestión	Auditoria de Gestión	Recursos Humanos
<b>Problema Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>			toma de decisiones
¿de qué manera la auditoria de gestión influirá en la eficiencia en la área de recursos humanos de la empresa SERVICIOS SAN JUAN ?	Determinar de qué manera la auditoria de gestión influye en la Eficiencia en el Área de Recursos Humanos	La auditoría de gestión influye significativamente en la eficiencia del área de recursos humanos de la empresa SERVICIOS SAN JUAN	Área de Recursos Humanos	Eficiencia	desempeño del personal.
<b>Problema Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>			colaboradores utilizados en la empresa
¿de qué manera la auditoria de gestión influirá en la eficacia en la área de recursos humanos de la empresa SERVICIOS SAN JUAN ?	Determinar de qué manera la auditoria de gestión influye en la Eficacia en el Área de Recursos Humanos	La auditoría de gestión influye significativamente en la eficacia del área de recursos humanos de la empresa servicios SAN JUAN		eficacia	Logro de metas
<b>Problema Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>			Logro de objetivos
¿de qué manera la auditoría de gestión influye en la economía en la área de los recursos humanos de la empresa SERVICIOS SAN JUAN ?	Analizar de qué manera la auditoria de gestión influye en la Economía en el Área de Recursos Humanos	La auditoría de gestión influye significativamente en la economía del área de recursos humanos de la empresa servicios SAN JUAN	Economía	Utilización de recursos	
<b>Problema Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicos</b>		contrato laboral	

## PERMISO DE EMPRESA



**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Villa chullunquiani, 01 de julio de 2019

**Señor**

**Ignacio Calsin Estofanero**

**Administrador de la empresa V&T SERVICENTRO SAN JUAN I.E.R. LDTA**

Presente. –

De mi especial consideración:

Es un placer dirigirme a usted con un saludo cordial a nombre de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Empresariales, deseándole mucho éxito en su vida profesional y personal.

Permítame presentar a los estudiantes Cconza Arpi José Luis código 201610748, Mendoza Quispe Juan Daniel código 201612390 y Nina chara Roberto código 201612384, quien desean hacer el proceso del bachiller con el tema titulado auditoría de gestión y la influencia en eficacia, eficiencia, económico en el área de recursos humanos, en la empresa que usted dirige, ya que es un requerimiento para su titulación.

Quedo muy agradecido por su gentil atención y por su apoyo desinteresado en la formación de nuestro estudiantes

V&T SERVICENTRO SAN JUAN I.E.R.L  
  
Ignacio Calsin Estofanero  
DNI: 02421782  
ADMINISTRADOR