

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Trabajo de Investigación

**Auditoría operativa en el área de recursos humanos
para mejorar la eficiencia del personal de la empresa
ECOPSEM**

Noemi Soledad Meza Gala

Para optar el Grado Académico de
Bachiller en Contabilidad

Huancayo, 2021

Repositorio Institucional Continental
Trabajo de investigación



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

Asesor

Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres Rufino y

Elena por su apoyo incondicional.

Noemí Soledad Meza Gala

Agradecimientos

A mis Padres

Elena Cirila Gala Barrientos y Rufino Meza Molina por su apoyo constante y permanente para el logro de mis objetivos profesionales.

A mi Asesor

Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos, por el apoyo y ser guía para el avance de los objetivos universitarios.

A mi Universidad

A la Universidad Continental por brindarme un espacio de formación y transformación personal y profesional.

A los trabajadores de la empresa Ecopasem del distrito de San Pedro de Coris
Por su predisposición y apoyo ya que gracias a ellos se obtuvo la información para el cumplimiento y mejora en los procesos de trabajo.

La autora.

Índice de Contenidos

Asesor	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimientos	iv
Índice de Contenidos	v
Índice de tablas	ix
Índice de Figuras	xi
Resumen	xiii
Abstract.....	xiv
Introducción.....	xv
Capítulo I.....	1
Planteamiento del Estudio	1
1.1. Delimitación de la investigación	1
1.1.1. Territorial.....	1
1.1.2. Temporal	1
1.1.3. Conceptual.....	1
1.2. Planteamiento del Problema.....	2
La empresa minera Ecopasem, tiene como finalidad dar confianza a la empresa que los contrata, a través del otorgamiento de prestaciones de servicios, utilizando para el efecto personal que es necesario evaluar su desempeño mediante la aplicación de la Auditoría Operativa en el área de Recursos Humanos.....	4
1.3. Formulación del problema	5

1.3.1. Problema general	5
1.3.2. Problemas específicos	5
1.4. Objetivos de la investigación	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos	5
1.5. Justificación de la investigación	6
1.5.1. Justificación teórica	6
1.5.2. Justificación práctica	6
Capítulo II.....	7
Marco Teórico	7
2.1. Antecedentes de la investigación	7
2.1.1. Artículos científicos	7
2.2. Bases Teóricas	13
2.2.1. Auditoria	13
2.2.1.2. Rentabilidad financiera	14
2.2.2. Clases de auditoria	15
2.2.2.1. Auditoria Operacional	16
2.2.2.2. Auditoría financiera	19
Capítulo III	24
Hipótesis y Variables.....	24
3.1. Hipótesis	24
3.1.1. Hipótesis general	24
3.1.2. Hipótesis específicas	24
3.2. Identificación de las variables	24
3.3. Operacionalización de las variables	25

Capítulo IV	27
Metodología	27
4.1. Enfoque de la investigación	27
4.2. Tipo de investigación	27
4.3. Nivel de investigación	28
4.4. Métodos de investigación	28
4.5. Diseño de investigación	29
4.6. Población y muestra	30
4.6.1. Población	30
4.6.2. Muestra	30
4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	31
4.7.1. Técnicas	31
4.7.2. Instrumentos	31
Capítulo V	33
Resultados	33
5.1. Descripción del trabajo de campo	33
5.2. Presentación de resultados	34
5.3. Contrastación de resultados	59
5.3.1 Prueba de Hipótesis General	59
5.3.2 Prueba de Hipótesis Específica (a)	61
5.3.3 Prueba de Hipótesis Específica (b)	63
5.4. Discusión de resultados	64
5.4.1 Respecto al Objetivo General	64
5.4.2 Respecto al Objetivo Específico (a)	65
5.4.3 Respecto al Objetivo Específico (b)	65

Recomendaciones	70
Referencias	71
Apéndices	72

Índice de tablas

Tabla 1 Tipos de Auditoria, recuperado de SOSA 2015.	36
Tabla 2 Utilidades de Auditoria.....	37
Tabla 3 ¿Conoce cuáles son los tipos de auditoria?	38
Tabla 4 ¿La empresa cuenta con un proceso para hacer una auditoria?.....	39
Tabla 5 ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	40
Tabla 6 ¿El control interno ayudaría a la empresa a ser más confiable?.....	41
Tabla 7 ¿ El control interno ayudaría a la empresa a lograr sus objetivos?	43
Tabla 8 ¿La empresa utiliza los recursos de una manera correcta?.....	44
Tabla 9 ¿ La empresa cuenta con un correcto control de sus recursos?	45
Tabla 10 ¿Los trabajadores aprovechan de una manera legal los recursos de la empresa?	46
Tabla 11 ¿Los trabajadores cumplen con la función de producir más para la empresa?.	47
Tabla 12 ¿Los trabajadores cumple con sus funciones que le designa la empresa?.....	48
Tabla 13 ¿El área de recursos humanos es importante para la empresa?	49
Tabla 14 ¿La empresa posee un manual de organización y funciones para cada área? ..	50
Tabla 15 ¿La empresa cumple con los procedimientos para contratar un nuevo?	51
Tabla 16 ¿Le conviene estar en el régimen laboral donde se encuentra la empresa?.....	52
Tabla 17 ¿El personal conoce las labores y las actividades que realiza la empresa?	54
Tabla 18 ¿ Los trabajadores utilizan apropiadamente los recursos que le dispone su empleador?.....	55
Tabla 19 ¿El personal tiene la capacidad de cumplir con los objetivos que designa la empresa?	56
Tabla 20 ¿El servicio que presta la empresa a sus clientes es adecuado?	57

Tabla 21 Prueba de correlación entre Auditoria y Eficiencia del personal de Producción	
.....	59
Tabla 22 Valores de Rho de Spearman	60

Índice de Figuras

Figura 1. Tipos de Auditoria, recuperado de SOSA 2015,	2
Figura 2. Utilidades de Auditoria	3
Figura 3. ¿Conoce cuáles son los tipos de auditoria?	36
Figura 4. ¿La empresa cuenta con un proceso para hacer una auditoria?.	37
Figura 5. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno?	38
Figura 6. ¿El control interno ayudaría a la empresa a ser más confiable?.	40
Figura 7. ¿El control interno ayudaría a la empresa a lograr sus objetivos?.....	41
Figura 8. ¿La empresa utiliza los recursos de una manera correcta?	42
Figura 9. ¿La empresa cuenta con un correcto control de sus recursos?.....	43
Figura 10. ¿Los trabajadores aprovechan de una manera legal los recursos de la empresa?	44
Figura 11. ¿Los trabajadores cumplen con la función de producir más para la empresa?	45
Figura 12. ¿Los trabajadores cumple con sus funciones que le designa la empresa?	46
Figura 13. ¿El área de recursos humanos es importante para la empresa?.....	48
Figura 14. ¿La empresa posee un manual de organización y funciones para cada área?.....	49
Figura 15. ¿La empresa cumple con los procedimientos para contratar un nuevo?.....	50
Figura 16. ¿Le conviene estar en el régimen laboral donde se encuentra la empresa? ...	51
Figura 17. ¿El personal conoce las labores y las actividades que realiza la empresa?.....	52
Figura 18. ¿Los trabajadores utilizan apropiadamente los recursos que le dispone su empleador?.....	53
Figura 19. ¿El personal tiene la capacidad de cumplir con los objetivos que designa la empresa?	54
Figura 20. ¿ El servicio que presta la empresa a sus clientes es adecuado?.....	55

Figura 21. Prueba de correlación entre Auditoria y Eficiencia del personal de Producción.....	56
Figura 22. Valores de Rho de Spearman.	57

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal optimizar y mejorar la eficiencia del personal de la empresa Ecopasem, considerando una auditoría operativa en el área de Recursos Humanos.

Se utilizó un enfoque de investigación cuantitativo y cualitativo, método de investigación deductivo-inductivo, tipo de investigación aplicada, nivel de investigación descriptivo y explicativa. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual está constituido por 25 ítems con escala de valoración de Likert, el mismo que fue validado por juicio de expertos. Los trabajadores que fue parte de esta investigación está conformada por los mecánicos, choferes y área administrativo de la Empresa Ecopasem.

Se encontró mediante la aplicación del cuestionario, su posterior procesamiento de datos en el SPSS y sus correlaciones entre variables y dimensiones mediante la prueba de hipótesis el Rho de Spearman, el cual se obtuvo como resultado un (0.827), ello refiere que hay una correlación muy alta entre las variables rentabilidad y costo de producción en la efectividad del personal de la empresa Ecopasem. Así mismo un (0.447) una correlación moderada entre las dimensiones rentabilidad económica y costos por procesos y un (0.693) una correlación alta entre las dimensiones rentabilidad financiera y producción.

Se concluye que existe una correlación entre la rentabilidad y el costo de producción en la efectividad del personal de la empresa Ecopasem.

Palabras claves: Rentabilidad, Costo de producción, Auditoria, Efectividad, Productividad y Sustentabilidad.

Abstract

The main objective of this research was to optimize and improve the efficiency of the staff of the Ecopasem company, considering an operational audit in the Human Resources area.

A quantitative and qualitative research approach, deductive-inductive research method, type of applied research, descriptive and explanatory research level was used. The technique used for data collection was the survey and the questionnaire as an instrument, which is made up of 25 items with a Likert rating scale, which was validated by expert judgment. The workers who were part of this investigation are made up of the mechanics, drivers and administrative area of the Ecopasem Company.

It was found through the application of the questionnaire, its subsequent data processing in the SPSS and its correlations between variables and dimensions through the Spearman Rho hypothesis test, which was obtained as a result of (0.827), this refers to a correlation very high among the variables profitability and cost of production in the effectiveness of the Ecopasem company staff. Likewise, a (0.447) a moderate correlation between the dimensions of economic profitability and process costs and a (0.693) a high correlation between the dimensions of financial profitability and production.

It is concluded that there is a correlation between profitability and production cost in the effectiveness of the Ecopasem company personnel.

Keywords: Profitability, Cost of production, Audit, Effectiveness, Productivity and Sustainability.

Introducción

El presente trabajo de investigación titulado: Auditoria Operativa en el Área de Recursos Humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa “Ecopasem”, consiste en analizar la relación que existe entre Auditoria y Eficiencia del personal a través del estudio de la relación.

El desarrollo económico de nuestro país y el incremento de desempleados de personas en el país, por los motivos de no hacer un buen manejo de personal permite que los trabajadores incrementen el desempleo debido a no aplicar métodos de auditoria Operativa ,Huancavelica es un departamento minero de la producción de Cobre, considerándose en la provincia de Churcampa y sus alrededores como principales beneficiarios son la población y los trabajadores por sus características climáticas que permiten que los trabajadores se acostumbren a la labor de la mina en un ambiente cálido. Dentro de esta minería que se extrae el cobre, la producción continua es muy importante ya que permite una oferta constante para satisfacer la demanda local.

La auditoría operativa optimiza y mejora los resultados de gestión en la empresa Minera, de manera que mejora la productividad en los trabajadores y se beneficia la empresa comunal. Los trabajadores de la empresa Ecopasem trabajan en un sistema de 14*7, donde con el presente trabajo de investigación se busca darles asesoramiento sobre la gestión de una auditoria Operativa, para tomar mejores decisiones y mejorar su rentabilidad. Para ello el contenido de este trabajo está dividido en cinco capítulos.

El capítulo I se encarga de señalar la delimitación territorial, temporal y conceptual que se estableció para el adecuado desarrollo, de igual manera expresa el planteamiento y la formulación del problema general y específicos con sus objetivos correspondientes, por último, incorpora las justificaciones de la investigación.

El capítulo II concerniente al marco teórico, contiene los antecedentes que guardan relación con la presente investigación, las bases teóricas sobre ambas variables y también agregan la definición de términos básicos para la comprensión del lector.

El capítulo III abarca el planteamiento de las hipótesis en base a los problemas y objetivos anteriormente señalados, contienen la identificación de ambas variables en estudio y la operacionalización de las mismas.

El capítulo IV, presenta la metodología con la que se ha trabajado, señalando el enfoque, tipo, nivel, método científico, general y específico de la investigación; también incorpora el diseño, la población y la muestra designadas para el análisis de las variables, las técnicas e instrumentos para la recolección, el procesamiento y la descripción del análisis de datos.

El capítulo V presenta los resultados, la descripción del trabajo de campo, presentación y contrastación de resultados, y la discusión de los mismos en referencia a los antecedentes de la investigación.

Finalmente, en el presente trabajo de investigación se presenta las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y los respectivos apéndices.

Capítulo I

Planteamiento del Estudio

1.1. Delimitación de la investigación

1.1.1. Territorial

La ejecución de la tesis tuvo lugar específicamente en el distrito de San Pedro San Pedro De coris S/N provincia de Churcampa y Departamento de Huancavelica

1.1.2. Temporal

El desarrollo de la presente investigación se llevó a cabo durante el año 2019.

1.1.3. Conceptual

La tesis se encuentra enmarcada por los términos conceptuales de auditoría y eficiencia.

1.2. Planteamiento del Problema

Según SOSA (2015) Indica que, a medida del tiempo transcurrido, la auditoría ha evolucionado en todos los tipos de auditoría, hasta convertirse de mucha importancia, generando confiabilidad en las empresas hasta lograr el objetivo principal de tener un buen control interno en todas las áreas.

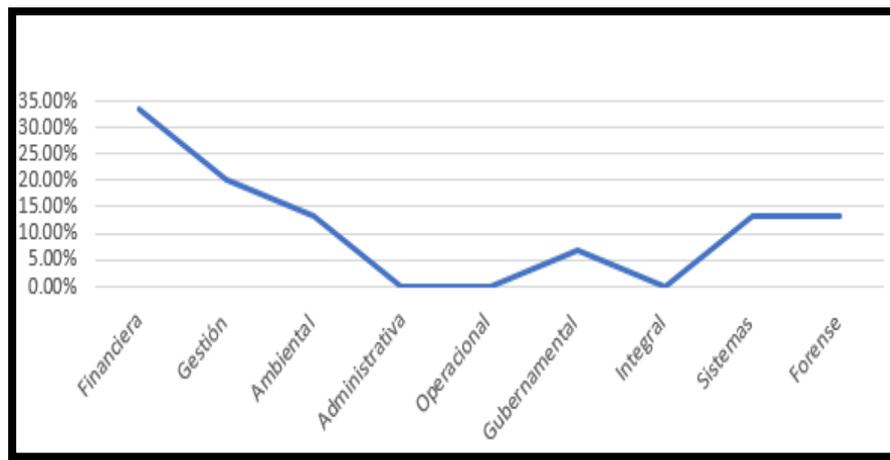


Figura1: *Tipos de Auditoría*, recuperado de SOSA 2015.

En la figura 1, se observa los tipos de auditoría y el porcentaje de su aplicación en las empresas.

Sin embargo, la Empresa Ecopasem S.A.C tiene una compleja estructura de relaciones formales que vinculan a las dependencias de los trabajadores, quienes para el cumplimiento de sus funciones que se le asigna a cada personal en las diferentes áreas se tienen el problema en la asignación, desempeño, captación, y administración en cada área respectivamente.

El Ingeniero residente está a cargo de la supervisión como la máxima autoridad en la obra como representante de la empresa, quien se encarga la rendición de cuentas de la administración de la empresa, ver la producción y control de la eficiencia del personal. Sin embargo, la empresa Ecopasem tiene como objetivo implementar el manejo en el área de Recursos Humanos, Por tanto, requiere contratar

un auditor que este especializado en el área de Recursos Humanos para lograr la validez y el poder para cumplir con el objetivo propuesto cada mes y así llegar a mejorar el plan Anual de las actividades que se realiza en el ámbito laboral.

El Área Recursos Humanos de la empresa minera Ecopasem, tiene el compromiso de implementar nuevas normas, nuevos retos, que no solo se va involucrar el área de Recursos Humanos, el objetivo es mejorar en todas las áreas, por lo que se está empezando a mejorar y tener la certeza de que el personal sea activo y sea la fuente principal de la labor que se realiza diariamente en el proyecto de servicio de acarreo de mineral .Se va realizando con mucha dedicación cada objetivo planteado por la empresa Ecopasem ,se viene realizando utilizando las marcas de auditoría y para así terminar con informe final que nos mostrara los resultados obtenidos. Para evadir las complicaciones que esta atravesando la empresa que presta el servicio de alquiler para el transporte de mineral y no se ve afectado en sus actividades se está realizando con un cronograma que establece el auditor , la administración será obligada a formar, defender y valorar diariamente al área de recursos humanos de la entidad como base de la Auditoría de Operativa en el área de Recursos Humanos, que es la peritaje de convicciones, realizada con el fin de proveer resultados sobre la ventaja de los recursos humanos.

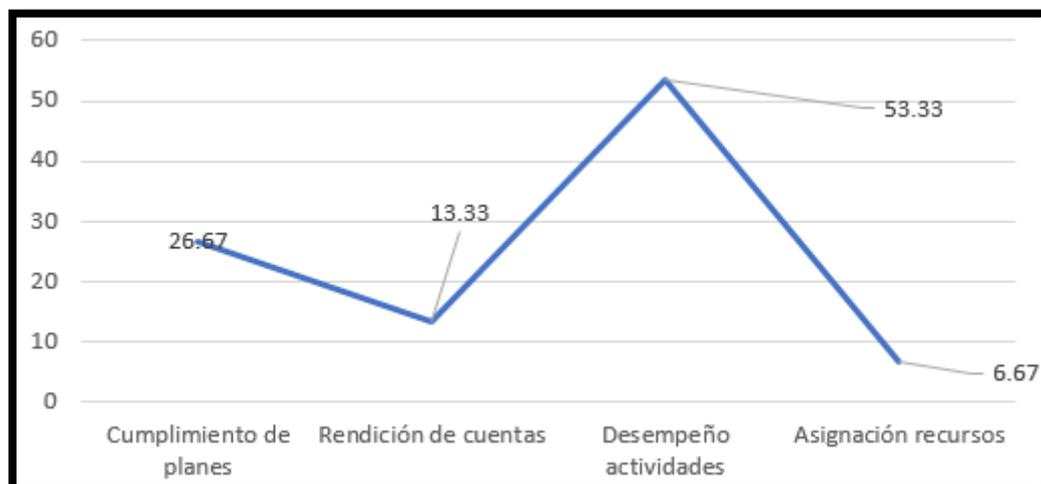


Figura2: Utilidades de Auditoria

En la figura2 se observa el porcentaje de las utilidades de auditorías que se realiza, se registró un crecimiento en el desempeño de actividades, pero también se registró una disminución de la asignación de recursos.

La auditoría operativa aplicada al Área de Recursos Humanos establece que hacer un examen en uno de los áreas de la empresa Ecopasem consta de muchas pruebas, por ello es importante analizar cada marca de auditoría que se va aplicar, es importante mencionar el costo que va incurrir la empresa para mejorar la eficiencia del personal de la Empresa Ecopasem.

Los recursos humanos, es un área muy importante porque de ellos depende la eficacia del personal y buen desempeño y funcionamiento de las otras áreas de la empresa Ecopasem. La auditoría operativa aplicada al Área de Recursos humanos es un examen objetivo, sistemático y profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de esta Área, orientada a mejorar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de este importante recurso, para facilitar la toma de decisiones por parte de los responsables.

La empresa minera Ecopasem, tiene como finalidad dar confianza a la empresa que los contrata, a través del otorgamiento de prestaciones de servicios, utilizando para el efecto personal que es necesario evaluar su desempeño mediante la aplicación de la Auditoría Operativa en el área de Recursos Humanos.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo la auditoría operativa influye en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa minera “ECOPASEM”?

1.3.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuáles son las características que presenta en la auditoría operativa en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa “ECOPASEM”?
- b) ¿De qué manera la auditoría operativa influye en el desempeño del personal de la empresa Ecopasem para mejorar la eficiencia del personal?

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera la auditoría operativa influye en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa minera “ECOPASEM”.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Identificar las características que presenta la auditoría operativa en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa “ECOPASEM”.
- b) Determinar de qué manera la auditoría operativa influye en el desempeño del personal de la empresa Ecopasem para mejorar la eficiencia del personal.

1.5. Justificación de la investigación

1.5.1. Justificación teórica

La presente investigación se realizará con el fin de aportar los conocimientos adquiridos en el tema de auditoría y eficiencia, para así poder ayudar a los trabajadores y empleados para mejorar su rentabilidad en la producción, detallada todos los costos y gastos en los que ellos incurren en todo el proceso de una auditoría operativa, para así obtener una rentabilidad esperada.

1.5.2. Justificación práctica

El trabajo que se realizará nos admitirá ver los errores y las deficiencias en cada área, realizando una Auditoría Operativa de una manera coordinada con todas las áreas, en principal el área de Recursos Humanos de la empresa auditada. Por tanto estas estructuras podrán manejarse de manera parcial con un cronograma establecido, para así tomar las decisiones de la empresa auditada, este caso la empresa que presta el servicio de transporte de mineral en interior mina .

Por lo tanto, la presente investigación tiene importancia por su significado práctico, dado que desea solucionar la problemática existente en los trabajadores de la empresa Ecopasem, pretende ser una fuente de análisis de los costos de producción en todo el proceso del servicio en la minería, contribuyendo a buscar la mejora de la rentabilidad de los empleados. Los directos beneficiarios serán los trabajadores de la empresa Ecopasem, ya que al tener bien definidos los costos en los que se incurrirá en el servicio de transporte de mineral, será más consciente de todos los costos que involucra realizar su actividad.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Artículos científicos

- A. Álvarez, S. Galdames, López, Z. (2013) en el artículo titulado “*Auditoría de gestión de recursos humanos con enfoque al proceso administrativo de la asociación intersectorial para el desarrollo económico y el progreso social en el sector educación departamento de san salvador. caso ilustrativo*”, tiene como objetivo recolectar información para analizarla y procesarla, utilizando la auditoria de gestión de recursos humanos con el propósito de descubrir circunstancias y condiciones deficiente, identificando las condiciones actuales de la gestión de recursos en proceso administrativo.

El artículo científico mencionado es apoyado en la metodología experimental ya que se analizaron los datos mediante un análisis de varianza y una comparación múltiple de medias (Tukey, $\alpha = 0.05$) con el programa Statistical Analysis System (SAS Institute, 2018).

Como resultado se evidencia que la auditoria implica un cambio aplicando la auditoria de gestión.

- B. Oscar, A. &Mayen, T. (2008) en el artículo titulado “*Auditoría interna al departamento de recursos humanos de un grupo financiero*” Conocer las funciones llevadas a cabo por el área de compensación y beneficios, así como verificar el cumplimiento de los procedimientos y políticas establecidos por la administración para el cumplimiento de estas funciones.

El artículo científico mencionado es apoyado en la metodología de datos anuales promedio (situación estándar).

El departamento de recursos humanos en grupo financiero radica en la expectativa de los ejecutivos en obtener de este departamento la mayor contribución en aspectos tales como la mejora de la productividad, planificación de la sucesión y el cambio en la cultura corporativa, además de proveer a la organización del elemento humano idóneo para cubrir los puestos claves

Finalmente, el conjunto de procesos efectuados por el consejo de administración, la dirección y el resto de la organización, diseñados con el objetivo de proporcionar una garantía razonable del cumplimiento de los objetivos planteados, un control interno eficaz es de suma importancia ya que puede ayudar a una relación de trabajo constructiva y eficiente entre la alta gerencia del grupo y los distintos 213 supervisores de la organización. La principal característica de un control interno es que el mismo no comienza con un buen juego de políticas y procedimientos, sino con un fuerte ambiente de control.

- C. Calderon, J, Moposa, J, (2015) en el artículo titulado “*Auditoria Operativa al departamento de talento humano a la cia.vielarec Cia. Ltda. En el año 2014*”, tiene como objetivo analizar y manejar en sus normas, leyes, en sus manuales de procedimientos, siendo esto a que conlleve a una mala marcha en los procesos del Departamento de Recursos. El artículo científico mencionado es apoyado en la metodología de la Matriz de Análisis de Política (MAP) la cual tiene como finalidad medir los efectos de la apertura comercial, y la eficiencia de los sistemas de producción.

Como resultado

- D. Ayala, M., Ramos O., Arias J., (2007) en el artículo titulado “Modelo de una auditoría operacional en el área de Recursos Humanos, realizada por las unidades de auditoría Interna de la mediana Empresa Industrial, fabricación de calzado “la cual tiene la facilidad de hacer una auditoría Operativa con la finalidad de proporcionar al auditor Interno realizar en el Informe final sobre la fabricación de Calzado la prevención de los riesgos que puede incurrir la mediana empresa lo cual se dedica en el sector industrial, lo cual se va a tener que prevenir los riesgos laborales que puede existir en la empresa Industrial de la fabricación de Calzado .

Como consecuencia se demuestra que el auditor realiza quien está realizando la auditoría operativas en su informe final da como solución el control y la prevención del riesgo laboral cual está a cargo el área de Recursos Humanos, en el tiempo transcurrido se da como conclusión, que según su informe final, se obtuvo la información necesaria y veraz para hacer un buen control en el inicio de la auditoría en la empresa de fabricación de calzado .

Tesis internacionales y nacionales

- A. Choez (2017), “*Auditoría Operativa a los Procesos Contables y su Presentación en los Estados Financieros*”, para optar el título profesional de Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. La presente investigación tiene por objetivo principal es efectuar una auditoría operativa en el manejo del proceso de los procesos contables ,si se está aplicando las normas establecidas en los Estados Financieros. Propuesta de mejoramiento. Para llevar a cabo la investigación de alcance

descriptivo, diseño no experimental, método deductivo; la muestra estuvo conformada por La población fue considerada por 6 personas (4 operativos y 2 de contabilidad), las entrevistas fueron realizadas a 2 personas (el Gerente y Contador) y los cuestionarios fueron aplicados a 2 personas (contabilidad). Debido a que, no cuenta con lineamientos básicos que conllevan a la optimización de los recursos y el mejoramiento de los servicios.

La presente investigación fue de gran aporte para el desarrollo de la tesis, ya que al culminar el presente trabajo se adquirieron nuevos conocimientos acerca de la administración y operación, pudiendo así recabar información y documentos que dan a conocer el problema que tenía la empresa.

- B. Carrasco (2017), *Guía de auditoria operativa para la empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo*, para optar el título profesional de Licenciado en Contabilidad, Universidad Regional Autónoma de los Andes Uniandes Babahoyo, Ecuador. La presente investigación tiene por objetivo principal es programar una Guía de Auditoría operativa para la Empresa de Servicio Nacional de Erradicación de la Malaria Zona V Babahoyo, misma que permita aplicar procesos de evaluación cuyas recomendaciones contribuyan con el mejoramiento de la gestión de la empresa

La investigación se desarrolla mediante una modalidad mixta, cualitativa y cuantitativa dado que se requirió de análisis descriptivos y estadísticos de los datos recopilados durante el estudio. La población de la encuesta fue realizada al universo de usuarios de la institución y a sus empleados. Mientras que la entrevista se realizó al director. A la fecha de realización

de la investigación el total promedio usuarios sumaban 8.287, mientras que los empleados son 17. Los resultados de esta investigación permitieron evidenciar aspectos como: necesidad de mejorar tiempos, procesos, responsabilidades, supervisión, entre otros, que están afectando notablemente la imagen de la institución.

En conclusión, permitió mejorar la perspectiva respecto a lo que compete a una auditoría y como ésta apoya a la mejora de los procedimientos operacionales de las instituciones, lo cual a su vez afecta positivamente a la gestión general.

La presente investigación fue de gran aporte para el desarrollo de la tesis, ya que en el mundo de los negocios se toman decisiones, si bien cada decisión tomada nos genera un aprendizaje lo ideal es tomarlas utilizando todas las herramientas a nuestro alcance y abarcar un panorama más amplio.

- C. Matamoros, C. (2018) *“La implementación del modelo de costos ABC y su influencia en la rentabilidad de la empresa Corporación Central Zuan S.A.C.”*, para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Continental, Huancayo, Perú. La presente investigación tiene por objetivo principal determinar en qué medida la implementación del modelo de costos ABC, influye en la rentabilidad de la empresa Corporación Central Zuan S.A.C. Para llevar a cabo la investigación de alcance explicativo, diseño pre experimental, método deductivo; la muestra estuvo conformada por cada uno de los trabajadores de la empresa Corporación Central Zuan S.A.C., el instrumento con el cual se recolectó datos fue análisis documental y encuestas. En consecuencia, se encontró como principal

hallazgo que la empresa no tenía una implementación del Modelo de Costos ABC, tampoco un análisis de rentabilidad. Debido a que, no cuentan con un análisis de implementación del Modelo de Costos ABC, para mejorar el análisis de rentabilidad de la empresa.

La presente investigación fue de gran aporte para el desarrollo de la tesis, ya que ha contribuido favorable y significativamente en la rentabilidad sobre el patrimonio en la empresa, por cuanto la rentabilidad asignada a cada línea se percibe con mayor precisión y facilita una mejor toma de decisiones.

- D. Trujillo., A(2019) “Auditoria de Recursos Humanos y logro de objetivos de la empresa imprenta IMPETU EDITORIAL Distrito de Callería, Pucallpa 2016, para optar el título profesional de contador público, Universidad Privada de Pucallpa. La presente investigación tiene por objetivo, establecer la auditoria de recursos humanos con el logro de objetivos de la empresa IMPETU Editorial S.R.L de Pucallpa, determinando los informes de eficacia y eficiencia de las actividades y operaciones del personal, así se determinará la evaluación de las fallas de reclutamiento. selección, adiestramiento y desarrollo del personal.

En conclusión, la auditoria de recursos humanos se relaciona de manera significativa con el logro de objetivos de la Empresa Imprenta IMPETU Editorial S.R.L de Pucallpa. Después de hacer una auditoria se emitirá informes sobre la eficacia y eficiencia de las actividades y operaciones del personal se relacionan con el logro de objetivos de la Empresa, así se logra con el objetivo y las metas propuestas de la empresa IMPETU Editorial S.R.L.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Auditoria

Vázquez (2012) mencionan que la auditoria, es el examen calificador, metódico e justa de la administración de una entidad, para determinar la virtud con que logra los objetivos preestablecidos y la validez y patrimonio con que se utiliza y obtiene los recursos, con el objeto de sugerir las recomendaciones que mejorarán la gestión en el futuro.

Zavaleta (2018), la auditoria es un concepto consiste en hacer una evaluación como menciona según el autor de hacer un examen crítico que se base a hechos ya establecidos dentro de la empresa, lo cual solo se hace la revisión de las áreas que tiene la empresa, estableciendo según los objetivos de la empresa con el cumplimiento de sus metas establecidas, y al termino de hacer una auditoria operativa dar las sugerencias para que mejore la empresa, que esto le va a favorecer en el futuro.

Es la evaluación que se efectúa a una empresa con el fin de examinar la capacidad de la administración en base a las metas generales, su eficacia como institución y, su desempeño y posicionamiento desde el punto de vista competitivo, con el propósito de difundir un documento sobre la situación global de la misma y la actividad de la gerencia.

2.2.1.1. Auditoria Operativa

Álvarez, 2005 Operativa es el examen profesional de evidencias, realizado con el fin de proporcionar una evaluación independiente sobre el desempeño (rendimiento) de una entidad, programa, proyecto o actividad, orientada a mejorar la efectividad, eficiencia y economía en el uso de los recursos y el control gerencial, para facilitar la tomade decisiones por quienes son responsables de adoptar acciones correctivas y mejorar las responsabilidades ante el público.

Para poder realizar una auditoria operativa se puede aumentar el tipo de auditoría que se va a realizar para así aumentar el margen de rentabilidad ya que se tendrán más ingresos con la adecuada gestión de la auditoria que maneja la empresa. También se puede conversar con los miembros de la empresa para mejorar la eficiencia del personal

2.2.1.2. Rentabilidad financiera

Sánchez (2002). Argumenta también que se le conoce como el ROE (Return on Equity) o rentabilidad de los fondos propios y es un indicador que tiene como referencia un determinado periodo de tiempo del rendimiento obtenido por esos capitales propios, generalmente con independencia de la distribución del resultado.

La rentabilidad financiera está ligada a los beneficios y/o utilidades que se obtienen a partir de ciertos recursos en un periodo determinado. Para medir esta rentabilidad se utiliza la fórmula de la rentabilidad sobre recursos propios (ROE).

$$\text{ROI} = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Fondos Propios}} \times 100$$

Beneficio Neto: Son los resultados obtenidos a lo largo de un ejercicio una vez deducidos los intereses e impuestos.

Fondos propios: Se compone del capital y las reservas de la empresa.

2.2.2. Clases de auditoría

(polo, 2005), Una auditoría fiscal es un examen de si el contribuyente ha estimado y declarado su compromiso tributario y ha cumplido otros compromisos de acuerdo con las leyes tributarias y el sistema fiscal en ordinario.

En una compañía estándar, la diferencia entre el ingreso (por ventas y otras entradas) y el costo de producción indica el beneficio bruto. Esto significa que el destino económico de una empresa está asociado con: el ingreso (por ej., los bienes vendidos en el mercado y el precio obtenido) y el costo de producción de los bienes vendidos. Mientras que el ingreso, particularmente el ingreso por ventas está asociado al sector de comercialización de la empresa, el costo de producción está estrechamente relacionado con el sector tecnológico.

El costo de producción tiene dos características opuestas, que algunas veces no están bien entendidas en los países en vías de desarrollo. La primera es que para producir bienes uno debe gastar; esto significa generar un costo. La segunda característica es que los costos deberían ser mantenidos tan bajos como sea posible y eliminados los innecesarios. Esto no significa el corte o la eliminación de los costos indiscriminadamente.

2.2.2.1. Auditoria Operacional

Los procesos que se dan diariamente en un organismo pueden conservarse a ser muchísimos. Y, obviamente, desde gerencia, es casi ficticio arte controlar todo y fondear el crédito en la operativa diaria. De ahí, surge el compromiso de la auditoria operativa. Ésta se manejó del cálculo completo o fanático de los procedimientos de un negocio. Asimismo, gracias al supremo operacional, una organismo ahorra altamente en valores, pues la rápida detección de errores, permite que se corrijan de modo prácticamente inmediata y evita que afecten demasiado tiempo a cualquier proceso. Se manejo de advertir y efectuar a reunión, evitando una localización o preocupación mayor.

Objetivo

La auditoría operativa es una excelente alternativa para detectar deficiencias a tiempo y transformar la actividad de la empresa en un proceso rentable, esa que es después de todo lo que más le interesa a una empresa: hacer con pocos recursos como sea posible.

Analizar los aspectos administrativos, gerenciales y operativos sobre los cuales se harán modificaciones apropiadas para mejorar las operaciones comerciales.

Identificar las áreas que espera que reduzcan los costos y que procesos tienen la mayor necesidad.

Ventajas

La En cuanto a las ventajas de que la empresa se someta a una auditoría operacional, encontramos:

La empresa obtiene una opinión objetiva y realista. Esto tendrá efectos importantes en el control de inventarios a corto/medio plazo: incremento de la producción, rapidez en ventas (plan de ventas), reducción de costes, etc.

Ahorro de dinero a largo plazo. Se trata de una gran inversión, pero con grandes resultados positivos visibles a lo largo del tiempo.

Desventajas

Es un proceso que cuesta dinero, por lo que muchas empresas se muestran reacias o, simplemente, no se lo pueden permitir.

Se requiere de un periodo de tiempo relativamente largo para completarse, puesto que se trata de un análisis y examen exhaustivo de la operativa de la empresa con el que detectar mejoras productivas.

Dificultad a la hora de encontrar las deficiencias importantes.

Características

Son La auditoría operacional es un examen de la forma en que una organización realiza sus negocios, con el objeto de señalar mejoras que aumenten su eficiencia y efectividad.

El proceso es análogo a los de otros tipos de auditoría, como por ejemplo la auditoría financiera, pero con la auditoría operacional se realiza una investigación mucho más profunda del negocio.

No se concentra en un único proyecto o departamento, porque cada departamento cumple un rol en el proceso operativo general y está interrelacionado con los demás.

Las auditorías operacionales son objetivas, realizadas por un auditor interno o externo. Brindan una nueva perspectiva sobre los aspectos buenos y no tan buenos de las prácticas y procesos organizacionales.

Tipos de auditoría Operacional

Auditoría operacional en empresas de manufactura

Estas Las empresas que fabrican productos llevan a cabo auditorías operacionales para examinar su proceso de fabricación.

El flujo de la operación queda bajo escrutinio. ¿Los empleados hacen el mejor uso de su tiempo? ¿Los productos salen del proceso a la velocidad más rápida posible? ¿Las materias primas se desperdician debido a un mal diseño o un mal uso?

Después de la auditoría, la compañía puede hacer algunos cambios para mejorar su volumen de producción, lo que le permitirá competir con sus competidores más eficientes.

Auditoría operacional en empresas de servicio

Muchas compañías brindan un servicio a sus clientes, como hoteles, restaurantes, talleres de reparación de automóviles o de electrodomésticos.

Estas compañías pueden llevar a cabo una auditoría operacional para chequear la interacción de sus empleados con los clientes. Así se podrá medir la cantidad de tiempo que se lleva realizar una transacción o hacer una presentación de ventas a un cliente potencial.

También se pueden emplear compradores ficticios, desconocidos para los empleados, para medir y mejorar el servicio al cliente. Las auditorías operacionales también pueden examinar la seguridad, los cronogramas, el uso de proveedores externos, y la configuración y apariencia física del negocio.

2.2.2.2. Auditoría financiera

Según, Tawifk & Chauvel (1993) Una auditoría financiera le permite examinar los estados financieros de una empresa. Esto también se conoce como auditoría contable. Este procedimiento examina los extractos bancarios de una empresa, los analiza y presenta un informe.

Gracias al informe elaborado por la auditoría financiera, se trata de saber si la empresa cumple o no con las normas vigentes.

La información proporcionada en el informe de la auditoría financiera incluye la empresa auditada, así como la descripción de lo que cubre la auditoría y la opinión del auditor. En cuanto a este último, en algunos casos puede incluir inconsistencias entre lo que declara la empresa y la realidad de la empresa; en otras palabras, posibles fraude, aunque no todas las auditorías devuelven este resultado.

Finalidad

Respecto al objetivo de la auditoría financiera, éste recae en el examen de la información financiera de una empresa. Por lo mismo, permite saber si los datos proporcionados por el área administrativa de aquella son razonables o no. Así mismo, gracias a ella se puede saber si los controles de los ingresos estén dándose de forma eficiente.

Además, también tiene la finalidad de verificar que se esté cumpliendo la ley, normas, reglamentos, etc. según las actividades que esté realizando la empresa. Finalmente, lejos de juzgar, la auditoría financiera puede brindar las soluciones que se necesitan para que el control interno mejore, así como la operatividad del negocio.

Características

La auditoría financiera tiene una serie de características, éstas son:

- Debe ser hecha por una persona externa a la empresa, para que aquella pueda emitir un informe financiero imparcial y desinteresado.
- Las auditorías financieras pueden llegar a identificar fraudes dentro de una empresa, aunque éste no sea su objetivo principal.
- Es una herramienta que permite detectar fallas internas que no pueden ser vistas por el mismo equipo.

Informe

El informe es el documento emitido por el auditor, luego de haber realizado el análisis de la situación financiera de la empresa.

Además de contener el nombre de la empresa auditada, el documento describe todo lo que abarcó en el proceso, técnica del auditor, opinión sobre el convenio o con los informes del área administrativa, etc.

Definición de términos básicos

a) Auditoria

Define a la Auditoria Operacional como el “examen de las Áreas de operación de una entidad económica para establecer si se tiene los controles adecuados para operar con eficiencia, con el fin de lograr la disminución de costos e incrementar la productividad (Puerres ,2008).

b) Competitividad.

Se entiende por competitividad a la capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico (Stoner,2013).

c) Control Organizacional

Es el proceso que integra una serie de componentes, tales como el talento humano, la estructura, el 34 ambiente de negocios y los resultados esperados en la organización. (Talent Wise,2013)

d) Desempeño

Este estado muestra de forma conjunta e Integra la cuantificación de la materia prima, mano de obra y los costos indirectos que ayuda a determinar la producción terminada y transformada para conocer su costo de producción. (García, 2008).

e) Planeación

Es un proceso mediante el cual, los gerentes de la empresa trazan el curso y diseñan la “navegación de acuerdo con la misión y la visión de la organización. Debe asegurar un conocimiento muy claro tanto del entorno interno y externo de la organización(Cano, 2017).

f) Organización.

Es Sistema integrado por personas, procesos y recursos armónicamente articulados para alcanzar propósitos comunes y ante todo ser productiva, rentable y competitiva (Cano, 2017).

g) Dirección.

El liderazgo es ese elemento de la administración en el que la realización efectiva de todo lo que esta previsto es por la autoridad del administrador, ejercido sobre la base de decisiones, ya sea tomadas directamente o con más frecuencia, delegando dicha autoridad (Reyes, 2005).

h) Visión.

Escenario futuro – futurible en el cual se quiere la organización. Manera como se quiere ver la organización en el futuro, este debe tener un tiempo aproximado para que esto se alcance. (Cano, 2017).

i) Gastos.

Es la disminución de los beneficios económicos, producidos a lo largo del ejercicio, en forma de salidas o disminución del valor de activos o aumento de los pasivos que dan como resultado disminución en el patrimonio y no están relacionados a los propietarios (IASB, 2010).

j) Misión

Son La misión definida como una declaración describe los valores y las prioridades de una empresa. Una declaración de la misión expresa en forma amplia la dirección de una empresa a futuro.(David, 2003).

k) Eficacia.

Logro de resultados organizacionales que contribuyan a alcanzar los objetivos y cumplimiento de la misión. (Cano, 2017).

l) Eficiencia

Se refiere al uso adecuado de los recursos organizacionales para garantizar el cumplimiento de su misión y logro de sus objetivos. En este sentido eficiencia implica manejo racional del recurso humano, técnico, tecnológico, físico y financiero. (Cano, 2017).

m)Política Empresarial.

La visión que una organización tiene de sí misma, del lugar que ocupa en el mercado y del escenario comercial en el que se desempeña. Es decir, es el modo en que está enfocada una compañía. (EAE Business School, 2017)

n) Estándares de desempeño.

Son instancias o hitos en el proceso de aprendizaje a lo largo del tiempo, cuyo alcance por parte de los estudiantes debe ser monitoreado periódica y regularmente para determinar si los aprendizajes se acercan gradualmente a los fines esperados. (Estándares y Competencia).

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe La auditoría operativa influye en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa “ECOPASEM

3.1.2. Hipótesis específicas

- a) Existe Las características que presenta la auditoria operativa en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa “ECOPASEM” son: Detectar debilidades que puedan impactar la eficiencia de la operatividad de la empresa y contiene programas y procedimientos para la evaluación de las actividades del personal.
- b) Las maneras que se va utilizar en la auditoria operativa en el área de recursos humanos de la empresa Ecopasem para mejorar la eficiencia del personal son: Aplicación de programas de auditoría y entrevistas.

3.2. Identificación de las variables

Variable 1: Rentabilidad

Variable 2: Costo de producción

3.3. Operacionalización de las variables

“AUDITORIA OPERATIVA EN EL AREA DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL DE LA EMPRESA “ECOPSEM”

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Auditoria Operativa (Variable 1)	Vázquez (2012) la auditoria operativa consiste en hacer una evaluación como menciona según el autor de hacer un examen crítico que se base a hechos ya establecidos dentro de la empresa, lo cual solo se hace la revisión de las áreas que tiene la empresa, estableciendo según los objetivos de la empresa con el cumplimiento de sus metas establecidas.	Rentabilidad económica	Margen	¿Conoce cuánto es la rentabilidad después de hacer una auditoria operativa?
			Inversión	¿Usted realiza comparaciones de su ganancia obtenida con las ganancias de las auditorias anteriores?
			Análisis	¿Usted analiza cuanto de porcentaje de ganancia deja al hacer una auditoria?
			Prevención	¿Usted toma medidas preventivas luego de analizar auditoria?
		Relación	¿Usted determina la relación existente entre sus costos y beneficios?	
		Rentabilidad financiera	Volumen	¿Usted sabe cuánto es la cantidad de viajes de carguío de mineral en mina?
			Calidad	¿Verifica usted, la calidad del servicio antes que preste el servicio?
Planificación	¿Planifica usted cuanto va a producir en las siguientes temporadas?			

			Etapa	¿Sabe usted, en qué etapa de producción sus costos son más elevados?
			Precio	¿Sabe usted, con exactitud cómo establecer y calcular el precio del servicio?
Recursos Humanos (Variable 2)	Dessler (1994) Según el área de recursos humanos de la empresa Ecopasem se conforman de personal administrativo, logístico, producción, etc., que cada uno de ellos cumple sus funciones para ejercer sus habilidades sus competencias. En el área de recursos humanos se programa una capacitación mensual al personal para que se puedan desarrollar en su trabajo.	Reglamento de trabajo	Rendimiento	¿Usted tiene bien definido cuáles el rendimiento del trabajo?
			Organización	¿Sabe usted, con exactitud qué cantidad de trabajadores labora en su empresa?
			Contratación	¿Usted cuenta con el personal necesario para el proceso de producción en el servicio?
			Beneficios	¿Sabe usted, sobre los beneficios de los trabajadores?
			Sistema	¿Usted utiliza algún sistema de costos para la valorización respectiva de cada mes?
		Competencia	Conocimiento	¿Sabe usted, en que épocas del año obtiene mayor producción?
			Planificación	¿Planifica usted cuanto va a producir en las siguientes temporadas con la prestación de servicio?
			Calidad	¿Sabe usted, cuantos se beneficiará al hacer un auditoria?
			Rendimiento	¿Usted determina cuanto de ganancia obtendrá al año?
			Programación	¿Programa usted; sus costos de producción a futuro?

Capítulo IV

Metodología

4.1. Enfoque de la investigación

Este trabajo de investigación tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, que, según Hernández, R. (2006).

Cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado.

El enfoque cualitativo lo que nos modela es un proceso inductivo contextualizado en un ambiente natural, esto se debe a que en la recolección de datos se establece una estrecha relación entre los participantes de la investigación sustrayendo sus experiencias e ideologías en detrimento del empleo de un instrumento de medición predeterminado.

4.2. Tipo de investigación

Según Behar (2008) la investigación aplicada se caracteriza por buscar la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquiere a lo largo del tiempo, este tipo de investigación está ligada a la investigación básica ya que depende de los resultados y avances de esta.

Esta investigación busca confrontar la teoría con la realidad, este consiste en el estudio y la aplicación a problemas concretos en circunstancias y

características específicas, esta investigación busca su aplicación inmediata y no al desarrollo de teorías.

Según Sánchez (2006) la presente investigación correspondió al tipo de investigación aplicada ya que se caracteriza por aplicar conocimientos teóricos en una determinada situación en particular y determinar las consecuencias de dicha acción.

4.3. Nivel de investigación

(Tamayo, 2002). El nivel adoptado de la investigación es el nivel explicativo, por cuanto se explica el proceso de la eficiencia del personal aplicando una auditoria operativa en el área de recursos humanos y la incidencia en la eficiencia del personal de la empresa minera Ecopasem

Conforme a los propósitos de la investigación, se centra en el nivel de un estudio correlacional. Según Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2003) la finalidad del nivel correlacional es calcular el nivel de parentesco que pueda existir entre dos o más variables. Por tanto, las variables mencionadas se van a medir si existe similitud. En conclusión, se cumplió con el objetivo, los niveles de las variables se van relacionando con otras variables.

El nivel de investigación es correlacional, la cual asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, se investigó entre la variable 1 que es “Rentabilidad” con la variable 2 que es “Costo de producción”.

4.4. Métodos de investigación

Método Científico

Para la realización de la presente investigación se utilizó el método científico. Según Kerlinger (2002), señala que “El método científico comprende un

conjunto de normas que regulan el proceso de cualquier investigación que merezca ser calificada como científica”.

Métodos generales

Carrasco (2006) menciona que los métodos generales son todos los elementos que se puede utilizar en una investigación o estudios diversos, estos se aplican a todas las ciencias en general.

El presente trabajo desarrolló el método deductivo e inductivo. De acuerdo con Ander-Egg, E. (1997) señala que “El método deductivo es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta”.

Para Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2006) “El método inductivo se aplica en los principios descubiertos a casos particulares, a partir de un enlace de juicios”.

Métodos específicos

Según Carrasco (2006) estos métodos son los que emplean para un determinado estudio de una determinada parte de la realidad analizando todas las conexiones y cualidades internas de los distintos hechos sociales o naturales. El presente trabajo desarrolló el método específico de observación directa y medición.

4.5. Diseño de investigación

El diseño que se utilizó en la investigación es No Experimental –Transversal, toda vez que el presente estudio se formula sin una deliberada manipulación de las dos variables con la que cuenta, pues se limita a ver y observar los acontecimientos, acciones y fenómenos en su panorama ambiental natural para simplemente posterior a ello analizarlos, así también la recolección obtención de los datos se han

realizado en un tiempo único, siendo su fin primordial describir las variables que la componen para luego analizar y determinar la ocurrencia e interrelación en un determinado momento. (Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. 2014, pág. 154)

4.6. Población y muestra

4.6.1. Población

Según Carrasco (2006) la población “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236).

La población, va a ser el conjunto de todos los trabajadores que están dentro de la Empresa Ecopasem que pertenecen al ámbito espacial donde se va a desarrollar el trabajo de investigación.

4.6.2. Muestra

A. Unidad de análisis

Carrasco(2016) afirma: “Es cada uno de los componentes que conforman el soporte de la muestra y por consiguiente de la población”.

La unidad de análisis está conformada por los principales trabajadores de la Empresa Ecopasem.

B. Tamaño de la muestra

Carrasco (2016) manifiesta que: “La muestra debe ser proporcional al tamaño de la población”.

En el presente trabajo de investigación se analizarán a los 50 trabajadores de la Empresa Ecopasem.

C. Selección de la muestra

La selección de la muestra se dará de una manera no probabilística.

4.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

4.7.1. Técnicas

Según Carrasco (2016): “Con este nombre se conoce o denomina a aquellas técnicas que permiten recopilar información de documentos relacionados con el problema y objetivo de la investigación.”

Para nuestra investigación se utilizó como técnica a la encuesta, la cual nos permitió recopilar información de los trabajadores de la Empresa Ecopasem

4.7.2. Instrumentos

A. Diseño

Se ha formulado un cuestionario sobre rentabilidad y costo de producción de tipo escala de Likert, mediante el cual la medición ha sido realizada a través de 20 ítems, basados en las dimensiones de 2 variables especificados en la investigación.

B. Confiabilidad

Carrasco (2016) afirma: “que la confiabilidad es la cualidad de un instrumento que permite obtener los mismos resultados al ser aplicados una o más veces al mismo grupo de estudio, pero en diferentes intervalos de tiempo”.

Para nuestra investigación se aplicó el instrumento a la muestra en estudio en dos oportunidades dándonos como resultado una similitud del 95% en los resultados obtenidos.

C. Validez

Carrasco (2016) afirma: “Consiste en que los instrumentos de investigación miden con objetividad, veracidad, precisión y autenticidad aquello que se desea medir de la variable de estudio”.

Los instrumentos fueron validados a través del juicio de expertos
los cuales mencionamos a continuación:

Dr. Wagner Enoc Vicente Ramos.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción del trabajo de campo

De acuerdo con los aplicativos que se usó para llegar a una conclusión, se pasó por varias etapas lo primero que consistía la recopilación de información, detectar el problema, realizar los objetivos, se usó en este caso la auditoria operativa en el área de Recursos Humanos, usando las marcas de Auditoria se llegó a la conclusión de realizar el informe mencionando las actividades que se realizara según cronograma establecido por el auditor, conforme a los procedimientos que exige un trabajo de investigación riguroso e imparcial, por ello se ha desarrollado sobre los siguientes aspectos:

- a) Preparación de herramientas de recolección de datos para su aplicación a los trabajadores de la Empresa Ecopasem, según la muestra representativa y significativa seleccionados mediante el método por conveniencia.
- b) Así mismo, los instrumentos fueron analizados, revisados y aprobados por dos expertos, quienes validaron el instrumento de recolección de datos con la finalidad de cumplir con las exigencias del trabajo de investigación. Posterior a ello se ha tabulado los datos obtenidos a través del software SPSS versión 22.

El trabajo de campo se realizó con toda la normalidad logrando con éxito todo lo planificado, realizándose la aplicación del instrumento con normalidad.

El cuestionario: Fue aplicado a los trabajadores de la Empresa Ecopasem, mediante preguntas objetivas para así obtener información que nos ayude a la realización de la investigación, de igual manera es importante señalar que en el cuestionario se han utilizado preguntas cerradas a razón de obtener un

resultado más concreto, dado que las preguntas cerradas son cuantificables y el análisis estadístico de las mismas se vuelve mucho más fácil.

5.2. Presentación de resultados

De acuerdo con los resultados que se han obtenido a través de la aplicación del cuestionario a los 50 trabajadores de la Empresa Ecopasem, se procede a realizar el análisis e interpretación de la aplicación del instrumento, presentado las variables de estudio con sus respectivos datos estadísticos y sus interpretaciones correspondientes.

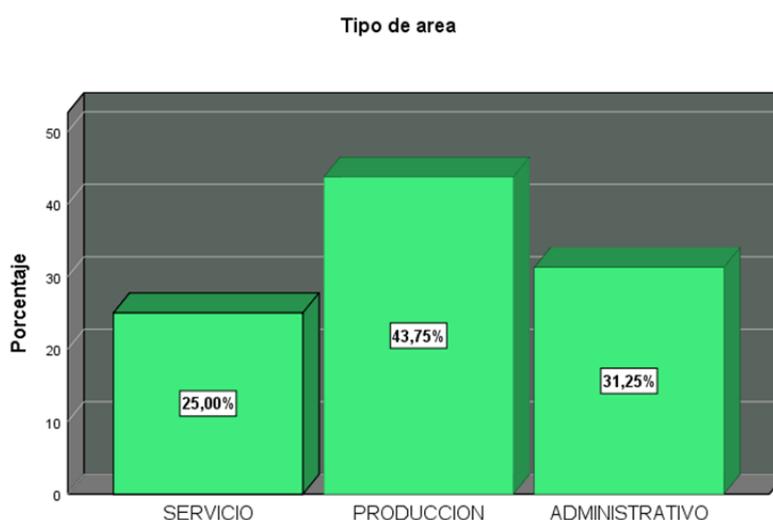
a) Rentabilidad

El objetivo de esta variable es determinar la rentabilidad obtenida de realizar una auditoria en la Empresa Ecopasem en la prestación de servicio y la eficiencia del personal de la Empresa Ecopasem, para el cual se plantearon las siguientes preguntas:

El objetivo de la siguiente pregunta fue determinar si los agricultores de zanahoria conocen cuanto es su rentabilidad después de cada producción agrícola, en consecuencia, hemos obtenido los siguientes resultados.

Tabla N^o1 ¿Conoce cuáles son los tipos de auditoria?

		TIPO DE ÁREA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SERVICIO	4	22,2	25,0	25,0
	PRODUCCION	7	38,9	43,8	68,8
	ADMINISTRATIVO	5	27,8	31,3	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

**Figura N^o3** ¿Conoce cuáles son los tipos de auditoria?

Interpretación: Según la tabla N^o 1 y figura N^a 3, se observa la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados acerca de la variable de Auditoria operativa de las áreas de servicio, producción y administrativo de un total de 16 personas encuestadas en la Empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalan que en las áreas que pertenecen son 4 de servicio, 7 señalan de producción y 5 señalan por último que son del área administrativo.

El objetivo de la siguiente pregunta fue determinar si los trabajadores de la Empresa Ecopasem realizan comparaciones de los tipos de auditoría que

se puede aplicar en la empresa mencionada, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla N^o 2 ¿La empresa cuenta con un proceso para hacer una auditoria?

¿LA EMPRESA CUENTA CON UN PROCESO PARA HACER UNA AUDITORIA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	33,3	37,5	37,5
	NO	10	55,6	62,5	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

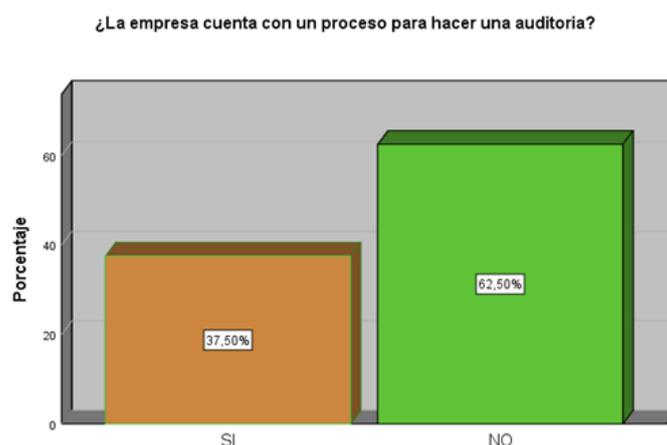


Figura N^o 4 ¿La empresa cuenta con un proceso para hacer una auditoria?

Interpretación: Según la tabla N^o 2 y figura N^o 4, se aprecia que hay un 62% que representa a 6 de 16 trabajadores encuestados que expresan casi siempre, en tanto el 37% que representa a 10 de 16 trabajadores encuestados manifiestan solo a veces, y finalmente el 16% que representa a 4 de 25 agricultores encuestados manifestaron que siempre. Por consiguiente, podemos deducir que solo algunos de los trabajadores de la empresa Ecopasem realizan comparaciones de su ganancia obtenida con las ganancias del servicio de transporte de mineral, según se observa en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue determinar si los trabajadores de la Empresa Ecopasem analizan cuánto ganan después de cada cosecha, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla N^a 3: La empresa cuenta con un sistema de control interno?

¿LA EMPRESA CUENTA CON UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	27,8	31,3	31,3
	NO	8	44,4	50,0	81,3
	POCAS VECES	3	16,7	18,8	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

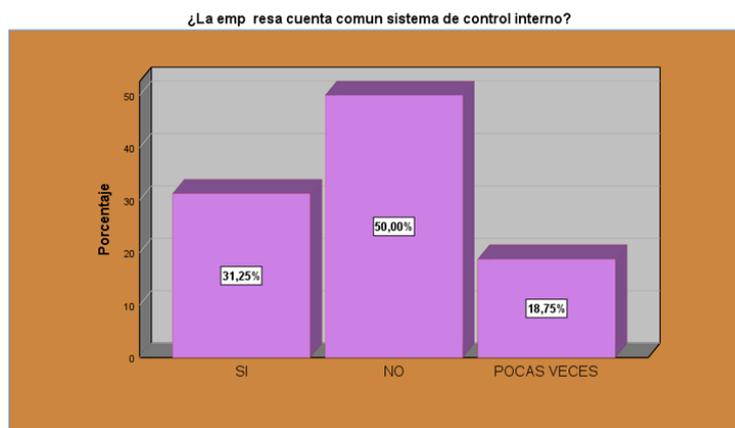


Figura N^o 5: La empresa cuenta con un sistema de control interno?

Interpretación: Según la tabla N^o 3 y figura N^a 5, se puede observar los niveles alcanzados acerca de la variable de Auditoría operativa si la empresa cuenta con un sistema de control interno de un total de 16 personas encuestadas en la Empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalan que en las respondieron si 5 personas encuestadas, 8 señalan que No y 3 los que

respondieron que son pocas veces. Por ello podemos inferir que la mayoría de los trabajadores analizan cuanto ganaron después de cada servicio de transporte de mineral, según se observa en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue determinar si los trabajadores toman medidas preventivas luego de analizar su ganancia y si están conformes con el resultado o de qué manera tratan de prevenir alguna falencia que pasa en el proceso de producción, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla N^o 4 *¿El control interno ayudaría a la empresa a ser más confiable?*

¿EL CONTROL INTERNO AYUDARÍA A LA EMPRESA A SER MÁS CONFIABLE?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	11	61,1	68,8	68,8
	NO	4	22,2	25,0	93,8
	POCAS VECES	1	5,6	6,3	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
	Total	18	100,0		

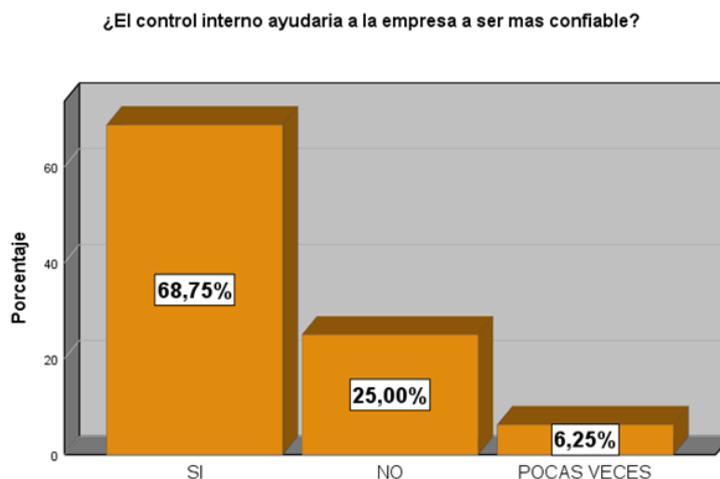


Figura N° 6 ¿El control interno ayudaría a la empresa a ser más confiable?

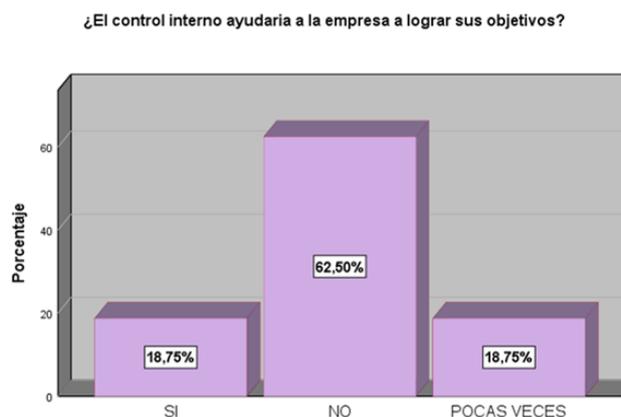
Interpretación: Según la tabla N° 4 y figura N° 6, Auditoría operativa si el control interno ayuda a la empresa a ser más confiable de un total de 16 personas encuestadas en la empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 11 señalan que en las respondieron si 4 personas encuestadas, 8 señalan que los que respondieron que son pocas veces. Por lo cual podemos deducir que la gran mayoría de los trabajadores no toma medidas preventivas luego de analizar su ganancia, según se observa en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue determinar si el control interno ayudaría a la empresa a ser más confiable relacionan los costos incurridos y los beneficios obtenidos en el proceso de brindar el servicio, por consiguiente, hemos obtenido los siguientes resultados.

Tabla N^a 5 ¿El control interno ayudaría a la empresa a lograr sus objetivos?

¿EL CONTROL INTERNO AYUDARÍA A LA EMPRESA A LOGRAR SUS OBJETIVOS?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	3	16,7	18,8	18,8
	NO	10	55,6	62,5	81,3
	POCAS VECES	3	16,7	18,8	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
	Perdidos	Sistema	2	11,1	
Total		18	100,0		

Figura N^a 7 ¿El control interno ayudaría a la empresa a lograr sus objetivos?



Interpretación: Según la tabla N^o 5 y figura N^a 7, se puede observar los niveles alcanzados acerca de la variable de Auditoría operativa si el control interno ayuda a la empresa a conseguir sus objetivos de un total de 16 personas encuestadas en la Empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalaron que en las respondieron si 3 personas encuestadas, 16 señalan que No y 2 los que respondieron que son pocas veces. De tal forma que podemos deducir que la gran mayoría de los trabajadores no relacionan sus costos incurridos con los beneficios obtenidos en el proceso productivo, según se muestra en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue determinar si los trabajadores saben cuánto es el volumen de la prestación del servicio, en consecuencia, hemos obtenido los siguientes resultados.

Tabla N° 6 ¿La empresa utiliza los recursos de una manera correcta?

¿LA EMPRESA UTILIZA LOS RECURSOS DE UNA MANERA CORRECTA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	27,8	31,3	31,3
	NO	8	44,4	50,0	81,3
	POCAS VECES	3	16,7	18,8	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

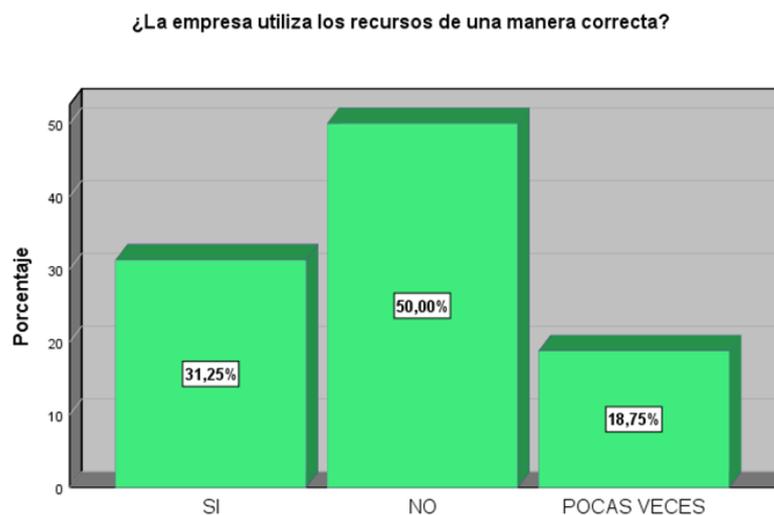


Figura N° 8 ¿La empresa utiliza los recursos de una manera correcta?

Interpretación: Según la tabla N° 6 y figura N° 8, se aprecia que hay de los niveles alcanzados acerca de la variable de Auditoria operativa si la

empresa utiliza los recursos de la manera correcta de un total de 16 personas encuestadas en la Empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalan que en las respondieron si 5 personas encuestadas, 8 señalan que No y 3 los que respondieron que son pocas veces. Debido a lo cual podemos deducir que solo algunos de los trabajadores saben cuánto es el volumen de la prestación de servicio que tienen por el servicio de transporte, según se muestra en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue determinar si los trabajadores utilizan de manera correcta la auditoria verifican la calidad del servicio antes de ser prestar, el cual les ayuda a tener mayor rentabilidad, por consiguiente, hemos obtenido los siguientes resultados.

Tabla N^a 7 *¿La empresa cuenta con un correcto control de sus recursos?*

¿LA EMPRESA CUENTA CON UN CORRECTO CONTROL DE SUS RECURSOS?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	4	22,2	25,0	25,0
	NO	9	50,0	56,3	81,3
	POCAS VECES	3	16,7	18,8	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

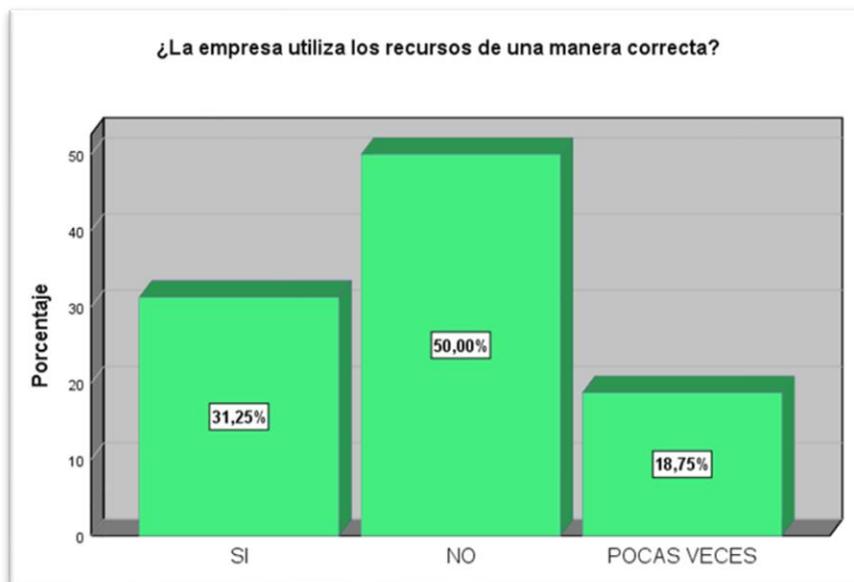


Figura N° 9: *Verifica usted, la calidad de sus productos antes de que sean comercializados?*

Interpretación: Según la tabla N° 7 y figura N° 9, se puede observar de los niveles alcanzados acerca de la variable de Auditoría operativa si la empresa cuenta con un correcto control de recursos de un total de 16 personas encuestadas en la Empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalan que en las respondieron si 4 personas encuestadas, 9 señalan que No y 3 los que respondieron que son pocas veces. Por esta razón podemos inferir que la mayoría de los trabajadores verifican la calidad del servicio antes de prestar el servicio, según se observa en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue determinar si los trabajadores de la Empresa Ecopasem planifican cuanto van a producir en las siguientes temporadas, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla N^a 8 ¿Los trabajadores aprovechan de una manera legal los recursos de la empresa?

¿LOS TRABAJADORES APROVECHAN DE UNA MANERA LEGAL LOS RECURSOS DE LA EMPRESA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	33,3	37,5	37,5
	NO	6	33,3	37,5	75,0
	POCAS VECES	4	22,2	25,0	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

¿Los trabajadores aprovechan de una manera legal los recursos de la empresa?



Figura N^a 10 ¿Los trabajadores aprovechan de una manera legal los recursos de la empresa?

Interpretación: Según la tabla N^o 8 y figura N^a 10, se puede observar la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados acerca de la variable de Recursos Humanos si los trabajadores aprovechan de manera legal los recursos de la empresa de un total de 16 personas encuestadas en la Empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalaron que en las respondieron si 6 personas encuestadas, 6 señalan que No y 4 los que respondieron que son pocas veces. De tal modo que podemos deducir que algunos de los trabajadores

de la Empresa Ecopasemplifican cuanto van a producir en las siguientes temporadas, según se muestra en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue determinar en qué etapa de la prestar el servicio consideran que tienen mayores costos, en consecuencia, hemos obtenido los siguientes resultados.

Tabla N° 9 *¿Los trabajadores cumplen con la función de producir más para la empresa?*

¿LOS TRABAJADORES CUMPLEN CON LA FUNCIÓN DE PRODUCIR MÁS PARA LA EMPRESA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	27,8	31,3	31,3
	NO	8	44,4	50,0	81,3
	POCAS	3	16,7	18,8	100,0
	VECES				
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

¿Los trabajadores cumplen con la función de producir mas para la empresa?

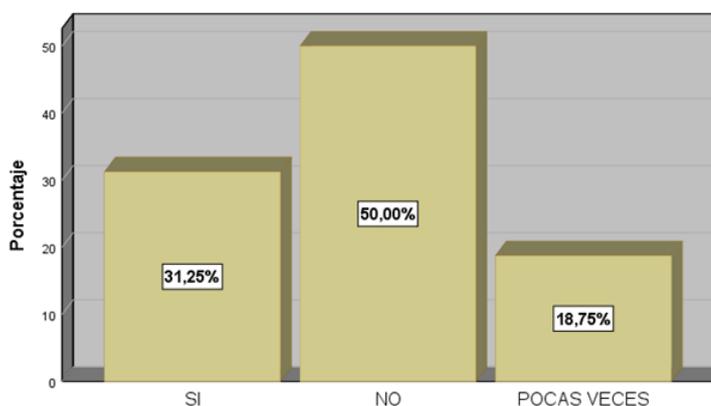


Figura N° 11 *¿Los trabajadores cumplen con la función de producir más para la empresa?*

Interpretación: Según la tabla N° 9 y figura N° 11, se puede observar la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados acerca de la variable de Recursos Humanos si los trabajadores cumplen con la función de producir más

para la empresa de un total de 16 personas encuestadas en la empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalan que en las respondieron si 5 personas encuestadas, 8 señalan que No y 3 los que respondieron que son pocas veces. Por lo expuesto podemos inferir que la mayoría de los trabajadores de la empresa Ecopasem saben en que etapa de producción sus costos son más elevados, según se observa en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue conocer si los trabajadores cumplen con la función de producir más para empresa y calculan el costo de la ganancia por el servicio brindado, en consecuencia hemos obtenido los siguientes resultados.

Tabla N° 10 ¿Los trabajadores cumple con sus funciones que le designa la empresa?

¿LOS TRABAJADORES CUMPLE CON SUS FUNCIONES QUE LE DESIGNA LA EMPRESA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	6	33,3	37,5	37,5
	NO	7	38,9	43,8	81,3
	POCAS VECES	3	16,7	18,8	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

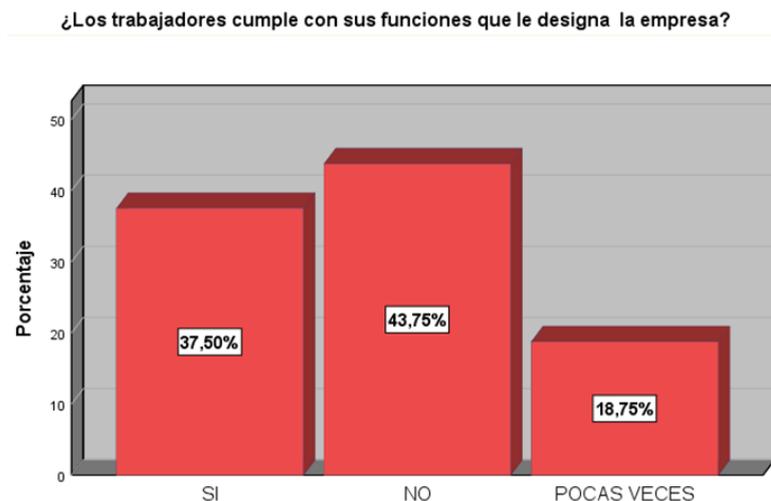


Figura N° 12 ¿Los trabajadores cumple con sus funciones que le designa la empresa?

Interpretación: Según la tabla N° 10 y figura N° 12, se puede observar la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados acerca de la variable de Recursos Humanos si los trabajadores cumplen con sus funciones que se les designa la empresa de un total de 16 personas encuestadas en la empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 6 señalan que en las respondieron si 6 personas encuestadas, 7 señalan que No y 3 los que respondieron que son pocas veces. Debido a lo cual podemos inferir que la mayoría de los trabajadores saben como cumplir sus funciones, según se muestra en los resultados.

b) Costo de Producción

El objetivo de esta variable es determinar si los trabajadores tienen conocimientos sobre los costos incurridos en todo su proceso de hacer una auditoria para el cual se realizaron variedades de preguntas que nos ayudaron a determinar la existencia de estas.

El objetivo de la siguiente pregunta fue determinar si los trabajadores de la Empresa Ecopasem tienen bien definido cuales son los procesos de hacer una auditoria, por consiguiente, hemos obtenido los siguientes resultados.

Tabla N^a 11 *¿El área de recursos humanos es importante para la empresa?*

¿EL ÁREA DE RECURSOS HUMANOS ES IMPORTANTE PARA LA EMPRESA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	16	88,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

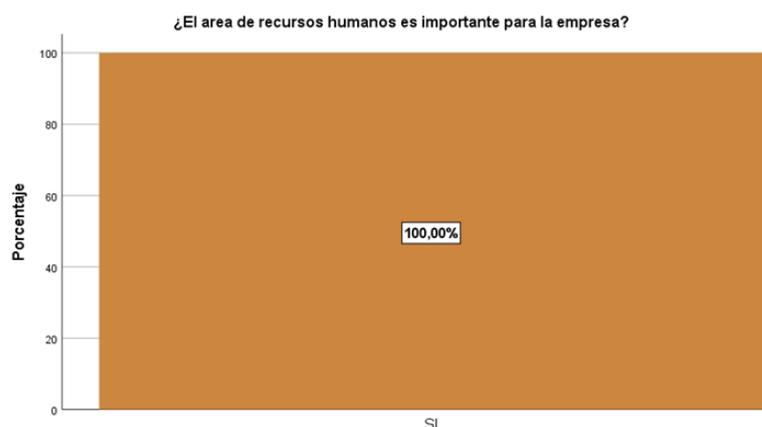


Figura N^a 13 *¿El área de recursos humanos es importante para la empresa?*

Interpretación: Según la tabla N^o 11 y figura N^a 13, se puede observar la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados acerca de la variable de Recursos Humanos si el área de recursos humanos es importante para la empresa de un total de 16 personas encuestadas en la empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalaron que en las respondieron si 16 personas encuestadas. De tal modo que podemos deducir que el total de los trabajadores tienen bien definido cuales son los procesos de producción, según se muestra en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue determinar si los trabajadores tienen bien definido los procesos de producción, en consecuencia, hemos obtenido los siguientes resultados.

Tabla N^a 12 ¿La empresa posee un manual de organización y funciones para cada área?

¿LA EMPRESA POSEE UN MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES PARA CADA ÁREA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	27,8	31,3	31,3
	NO	6	33,3	37,5	68,8
	POCAS VECES	5	27,8	31,3	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

¿La empresa posee un manual de organización y funciones para cada area?

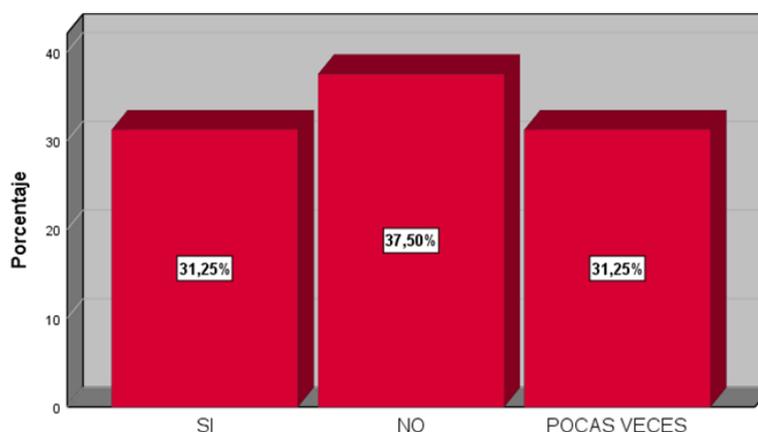


Figura N^a 14 ¿La empresa posee un manual de organización y funciones para cada área?

Interpretación: Según la tabla N^o 12 y figura N^a14, se observa la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados acerca de la variable de Recursos Humanos si la empresa posee un manual de organización de Funciones para cada área de un total de 16 personas encuestadas en la empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalaron que en las respondieron si 5 personas

encuestadas, 6 señalan que No y 5 los que respondieron que son pocas veces.. Por lo que podemos deducir que la mayoría de los trabajadores saben que utilizar el manual de organización y funciones de cada área, según se muestra en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue conocer si los trabajadores poseen con un manual de organización y funciones para cada área, de tal manera si cuentan con dicho manual, en consecuencia, hemos obtenido los siguientes resultados.

Tabla N^a 13 *¿La empresa cumple con los procedimientos para contratar un nuevo?*

¿LA EMPRESA CUMPLE CON LOS PROCEDIMIENTOS PARA CONTRATAR UN NUEVO PERSONAL?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	27,8	31,3	31,3
	NO	7	38,9	43,8	75,0
	POCAS	4	22,2	25,0	100,0
	VECES				
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

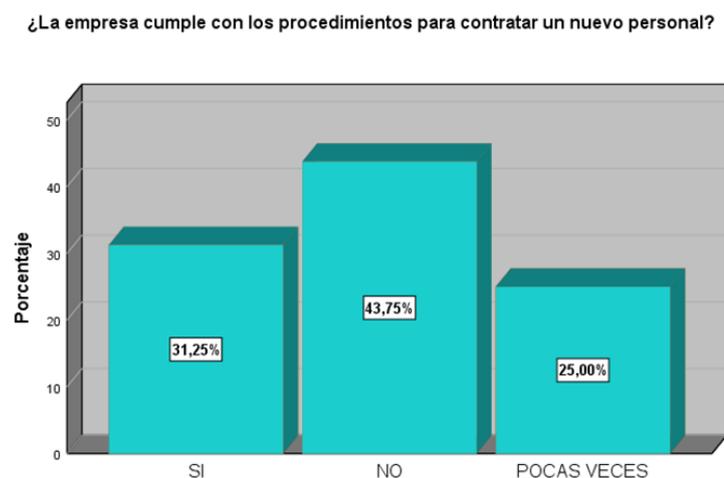


Figura N^a 15 ¿La empresa cumple con los procedimientos para contratar un nuevo?

Interpretación: Según la tabla N^o 13 y figura N^a 15, se puede observar la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados acerca de la variable de Auditoría operativa si la empresa cumple con los procedimientos para contratar un nuevo personal de un total de 16 personas encuestadas en la empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalan que en las respondieron si 5 personas encuestadas, 7 señalan que No y 4 los que respondieron que son pocas veces. Por consiguiente, podemos inferir que algunos trabajadores no cuentan con información del procedimiento para pasar una inducción, selección de personal, en consecuencia, sus costos serían mayores ya que tienen que contratar un personal que se encargue de la evaluación, para contratar personal nuevo según se muestra en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue conocer donde los trabajadores cumplen con el mismo procedimiento para la selección del personal.

Tabla N^a 14 ¿Le conviene estar en el régimen laboral donde se encuentra la empresa?

¿LE CONVIENE ESTAR EN EL RÉGIMEN LABORAL DONDE SE		ENCUENTRA LA EMPRESA?			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	16	88,9	100,0	100,0
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

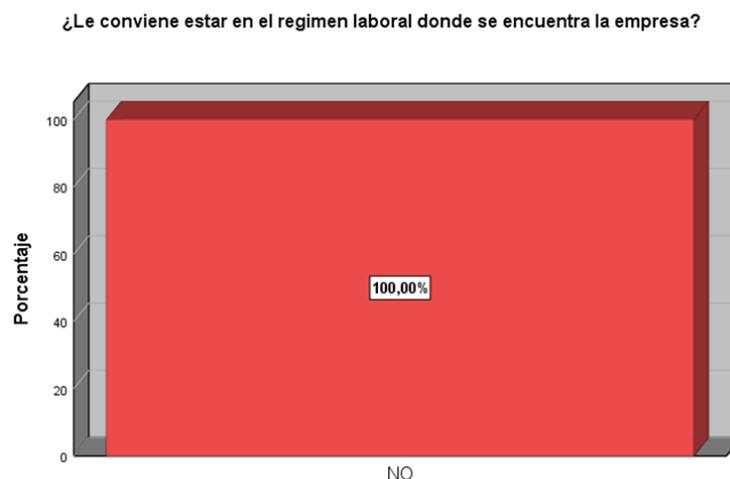


Figura N^o 16 ¿Le conviene estar en el régimen laboral donde se encuentra la empresa?

Interpretación: Según la tabla N^o 14 y figura N^a 16, se puede observar la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados acerca de la variable de Auditoria operativa si le convenía estar en el régimen laboral donde se encuentra la empresa de un total de 16 personas encuestadas en la empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalan que en las respondieron NO, 16 personas encuestadas. De modo que podemos deducir que la gran

mayoría de los trabajadores saben que régimen les conviene en la empresa que trabajen, según se presenta en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue determinar si los trabajadores utilizan algún régimen laboral que les conviene laborar, para así poder tener un dato que consultar cuando uno quiera analizar los costos incurridos en su proceso productivo el cual ayude a tomar mejores decisiones, por consiguiente, hemos obtenido los siguientes resultados.

Tabla N^o 15 *¿El personal conoce las labores y las actividades que realiza la empresa?*

¿EL PERSONAL CONOCE LAS LABORES Y LAS ACTIVIDADES QUE REALIZA LA EMPRESA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	SI	5	27,8	31,3	31,3
	NO	6	33,3	37,5	68,8
Válido	POCAS	5	27,8	31,3	100,0
	VECES				
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		



Figura N^a 17 ¿El personal conoce las labores y las actividades que realiza la empresa?

Interpretación: Según la tabla N^o 15 y figura N^a 17, se puede observar la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados acerca de la variable de Recursos Humanos si el personal conoce las labores y las actividades que realiza la empresa de un total de 16 personas encuestadas en la empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalaron que en las respondieron si 5 personas encuestadas, 6 señalan que No y 5 los que respondieron que son pocas veces. De manera que podemos deducir que los trabajadores no tienen conocimiento cuando uno quiere analizar sus costos incurridos, según se revela en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue conocer en qué momento los trabajadores llegaron a conocer bien las labores y adaptarse a las actividades que realizan, ya que algunos de los trabajadores no conocen bien sus derechos laborales, en consecuencia, hemos obtenido los siguientes resultados.

Tabla N^a 16 ¿Los trabajadores utilizan apropiadamente los recursos que le dispone su empleador?

¿LOS TRABAJADORES UTILIZAN APROPIADAMENTE LOS RECURSOS QUE LE DISPONE SU EMPLEADOR?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	5	27,8	31,3	31,3
	NO	5	27,8	31,3	62,5
	POCAS VECES	6	33,3	37,5	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

¿Los trabajadores utilizan apropiadamente los recursos que le dispone su empleador?



Figura N^a 18 ¿Los trabajadores utilizan apropiadamente los recursos que le dispone su empleador?

Interpretación: Según la tabla N^o 16 y figura N^a 18, se puede observar la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados acerca de la variable de Recursos Humanos si los trabajadores utilizan apropiadamente los recursos que le dispone su empleador de un total de 16 personas encuestadas en la empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalan que en las respondieron si 5 personas encuestadas, 5 señalan que No y 6 los que respondieron que son pocas veces. Podemos deducir que algunos de los trabajadores utilizan apropiadamente los recursos de la empresa, según se presenta en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue conocer si los trabajadores utilizan adecuadamente los recursos de la empresa, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla N^a 17 *¿El personal tiene la capacidad de cumplir con los objetivos que designa la empresa?*

¿EL PERSONAL TIENE LA CAPACIDAD DE CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS QUE DESIGNA LA EMPRESA?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	11	61,1	68,8	68,8
	NO	4	22,2	25,0	93,8
	POCAS VECES	1	5,6	6,3	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

¿El personal tiene la capacidad de cumplir con los objetivos que designa la empresa?

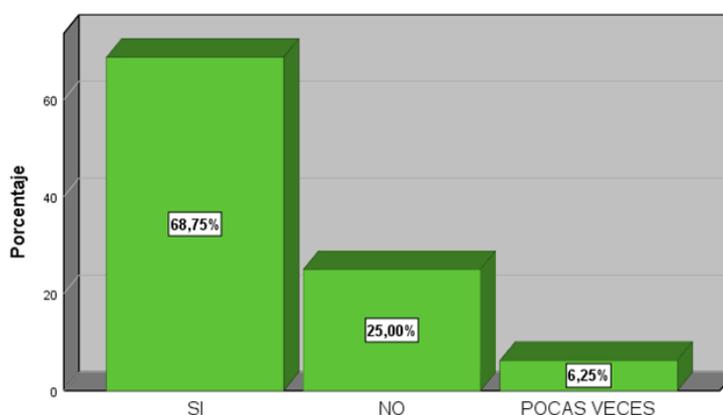


Figura N^a 19 *¿El personal tiene la capacidad de cumplir con los objetivos que designa la empresa?*

Interpretación: Según la tabla N^o 17 y figura N^a 19, se puede observar la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados acerca de la variable de Recursos Humanos si el personal tiene la capacidad de cumplir con los objetivos que designa la empresa de un total de 16 personas encuestadas en la empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalan que en las respondieron si 11 personas encuestadas, 4 señalan que No y 1 los que

respondieron que son pocas veces. Por ello podemos deducir que solo algunos de los trabajadores tienen la capacidad de cumplir con el objetivo que designa la empresa, según se muestra en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue determinar si los trabajadores cumplen con el objetivo que designa la empresa, en consecuencia, hemos obtenido los siguientes resultados.

Tabla N^o18 ¿La empresa cumple con todos sus pagos de beneficios?

¿LA EMPRESA CUMPLE CON TODOS SUS PAGOS DE BENEFICIOS?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NO	12	66,7	75,0	75,0
	POCAS VECES	4	22,2	25,0	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

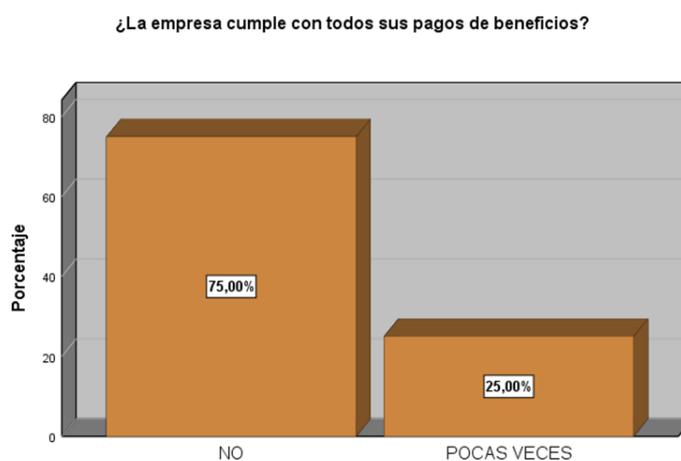


Figura N^o20 ¿La empresa cumple con todos sus pagos de beneficios?

Interpretación: Según la tabla N^o 18 y figura N^a 20, se puede observar frecuencia agrupada de los niveles alcanzados acerca de la variable de Recursos Humanos si la empresa cumple con todos sus pagos de beneficios de un total de 16 personas encuestadas en la empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalan que en las respondieron, 12 señalan que No y 4 los que

respondieron que son pocas veces. Por esta razón podemos inferir que algunos de los trabajadores saben si cumplen con todos sus beneficios la Empresa Ecopasem, según se revela en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue conocer si los trabajadores conocen todos sus beneficios, obteniendo los siguientes resultados.

Tabla N^a 19 *¿El servicio que presta la empresa a sus clientes es adecuado?*

¿EL SERVICIO QUE PRESTA LA EMPRESA A SUS CLIENTES ES ADECUADO?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	2	11,1	12,5	12,5
	NO	7	38,9	43,8	56,3
	POCAS VECES	7	38,9	43,8	100,0
	Total	16	88,9	100,0	
Perdidos	Sistema	2	11,1		
Total		18	100,0		

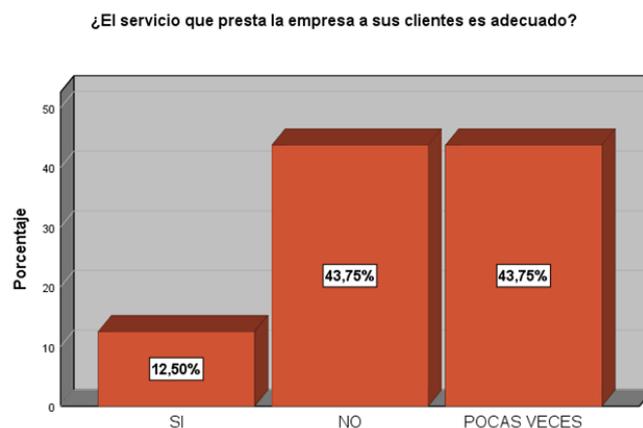


Figura N^a 21 *¿El servicio que presta la empresa a sus clientes es adecuado?*

Interpretación: Según la tabla N^o 19 y figura N^a 21, se puede observar la frecuencia agrupada de los niveles alcanzados acerca de la variable de Recursos humanos si el servicio que presta la empresa a sus clientes es adecuado de un total de 16 personas encuestadas en la empresa de Ecopasem de Huancavelica, de las cuales 16 señalaron que en las respondieron si 2 personas

encuestadas, 7 señalan que No y 7 los que respondieron que son pocas veces. Por lo que podemos deducir que la mayoría de los trabajadores determinan como es lo adecuado para prestar el servicio al cliente. Según se muestra en los resultados.

El objetivo de la siguiente pregunta fue conocer si los trabajadores conocen la calidad de servicio que se presta a los clientes, en consecuencia, hemos obtenido los siguientes resultados.

5.3. Contratación de resultados

Es habitual en todo trabajo de investigación y considerando la formulación del problema general y los específicos, así como todos los objetivos propuestos en la presente tesis, se puede asegurar que la demostración, contrastación y validación de las hipótesis propuestas inicialmente, con los resultados adquiridos después de la aplicación del trabajo de campo, el procedimiento y la tabulación de datos; y su presentación correspondiente mediante tablas y figuras estadísticas con la ayuda del programa SPSS que presentamos en el Capítulo V del presente trabajo. Para su mejor apreciación presentamos a continuación la hipótesis general.

5.3.1 Prueba de Hipótesis General

Paso 1: Formulación de la hipótesis

H₀: No existe relación directa entre la auditoría y la eficiencia del personal en el área de producción en la prestación de servicio en la minería del distrito de San Pedro de Coris 2019.

H₁: Existe relación directa entre la auditoría y la eficiencia del personal en el área de producción en la prestación de servicio en la minería del distrito de San Pedro de Coris 2019.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa = 5%

Paso 3: Aplicación del estadístico de prueba**Tabla N° 21**

Prueba de correlación entre Auditoría y Eficiencia del personal de Producción.

		Auditoría	Eficiencia del personal de Producción
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1,000	,827**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	16	1625
	Coefficiente de correlación	,827**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Nota: *Datos extraídos consolidado de base de datos del SPSS 22.*

Valores		Relación	
de	± 0.80 a	± 0.99	Muy alta
de	± 0.60 a	± 0.79	Alta
de	± 0.40 a	± 0.59	Moderada
de	± 0.20 a	± 0.39	Baja
de	± 0.01 a	± 0.19	Muy baja

Figura N° 23 Valores de Rho de Spearman.

Fuente: Garriga, Lubin, Merino, Padilla, Recio y Suarez (2010)

Por lo tanto, inferimos que de la tabla N° 21 se determina que el coeficiente de correlación es de .850, que representa una correlación muy alta.

Paso 4: Decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión estadística:

Si existe una relación directa del 0.850 entre la auditoría y la eficiencia del personal en el área de producción en la prestación de servicio en la minería del distrito de San Pedro de Coris 2019 y valorado en la tabla de valores de Rho Spearman nos da a conocer que esta relación es muy alta.

5.3.2 Prueba de Hipótesis Específica (a)**Paso 1: Formulación de la hipótesis**

H_0 : No existe relación directa entre la auditoría y la eficiencia del personal en el área de producción en la prestación de servicio en la minería del distrito de San Pedro de Coris 2019.

H_1 : Existe relación directa entre la auditoría y la eficiencia del personal en el área de producción en la prestación de servicio en la minería del distrito de San Pedro de Coris 2019.

Paso 2: Nivel de significancia

Alfa=5%

Paso 3: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla N^a 22

Prueba de correlación entre Auditoría y eficiencia del personal de producción.

		Auditoría	Eficiencia del personal de producción
Rho de Spearman	Auditoría		
	Coeficiente de correlación	1,000	,447*
	Sig. (bilateral)	.	,025
	N	16	16
Eficiencia del personal de producción			
	Coeficiente de correlación	,427*	1,000
	Sig. (bilateral)	,025	.
	N	16	16

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Nota: *Datos extraídos consolidado de base de datos del SPSS 22.*

Por lo tanto, inferimos que de la tabla N^o 22 se determina que el coeficiente de correlación es de .427, que representa una correlación moderada.

Paso 4: Decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.025 < \alpha = 0.05$, se rechaza el H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión estadística:

Si existe una relación directa del 0.427 entre la auditoría y la eficiencia del personal en el área de producción en la prestación de servicio en la minería del distrito de San Pedro de Coris 2019, valorado en la tabla de valores de Rho Spearman nos da a conocer que esta relación es moderada.

5.3.3 Prueba de Hipótesis Específica (b)

Paso 1: Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación directa entre la auditoria y la eficiencia del personal en el área de producción en la prestación de servicio en la minería del distrito de San Pedro de Coris 2019.

H1: Existe relación directa entre la auditoria y la eficiencia del personal en el área de producción en la prestación de servicio en la minería del distrito de San Pedro de Coris 2019.

Paso 2: Nivel de significancia

		Eficiencia del Auditoria personal en el área de producción		
Auditoria		Coefficiente de correlación	1,000	,670**
		Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman		N	16	16
Eficiencia del personal en el área de producción		Coefficiente de correlación	,670**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	16	16

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).
Alfa=5%

Paso 3: Aplicación del estadístico de prueba

Tabla N^o 23

Prueba de correlación entre la Auditoria y Eficiencia del personal en el área Producción.

Nota: Datos extraídos consolidado de base de datos del SPSS 22.

Por lo tanto, deducimos que de la tabla N° 23 se determina que el coeficiente de correlación es de .670, que representa una correlación alta.

Paso 4: Decisión estadística

Como $p \text{ valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$, se rechaza la H_0 y se acepta la H_1 .

Conclusión estadística:

Si existe una relación directa del 0.670 entre la auditoría y la eficiencia del personal en el área de producción en la prestación de servicio en la minería del distrito de San Pedro de Coris 2019 y valorado en la tabla de valores de Rho Spearman nos da a conocer que esta relación es alta.

5.4. Discusión de resultados

5.4.1 Respecto al Objetivo General

Durante el desarrollo de la presente investigación, se ha obtenido como resultado una relación muy alta entre las variables V1 y V2 (0.830) y en comparación al estudio realizado por Pilco (2017) en su investigación luego de haber realizado el análisis de relación de variables, obtuvo como resultado una relación de 0.670 (correlación positiva alta) entre las variables V1 y V2, la muestra que utilizó Pilco ha sido 16 trabajadores, mientras que en la presente investigación se utilizó una muestra de 16 trabajadores, sin embargo ambas investigaciones obtienen resultados similares, por lo que se puede decir que si existe relación entre la auditoría y la eficiencia del personal en el área de producción en la prestación de servicio en la minería del distrito de San Pedro de Coris 2019, finalmente la presente investigación y sus resultados permitirá mejorar y desarrollar futuras investigaciones tomando

como fuente de información las aplicaciones teóricas, prácticas y estadísticas que se han realizado.

5.4.2 Respeto al Objetivo Específico (a)

Aplicado la prueba de hipótesis sobre la relación entre la auditoria y la eficiencia del personal en el área de producción en la prestación de servicio en la minería del distrito de San Pedro de Coris 2019, se ha logrado cumplir con dicho objetivo, dado que se obtuvo como resultado (0.670) y en la valoración se obtiene moderada existiendo una relación entre la X1 y Y1, en comparación al estudio realizado por Pilco (2017), también obtuvo un resultado de nivel de significancia 5% que si existe relación entre rentabilidad económica y costos por procesos, finalmente dejamos constancia del presente estudio para futuras discusiones.

5.4.3 Respeto al Objetivo Específico (b)

Aplicado la prueba de hipótesis sobre la relación entre la auditoria y la eficiencia del personal en el área de producción en la prestación de servicio en la minería del distrito de San Pedro de Coris 2019, se ha logrado cumplir con dicho objetivo, dado que se obtuvo como resultado (0.670) y en la valoración se obtiene alta existiendo una relación entre la X2 y Y2, en comparación al estudio realizado por Medina (2017), también obtuvo un resultado de nivel de significancia 5% que no existe relación entre rentabilidad financiera y producción, finalmente dejamos constancia del presente estudio para futuras discusiones.

Se enfatiza en la calidad como punto indispensable para lograr una mayor rentabilidad, así como la gestión adecuada de todos los recursos para la obtención de mayores beneficios.

Actualmente, las exigencias del mercado en calidad y cantidad han ido evolucionando de tal manera que hay más motivación y aumento la producción en la empresa. La auditoría es indispensable en una empresa para mejorar en varias áreas la relación laboral entre trabajadores y empleadores, la eficiencia aumenta la motivación personal de cada uno de los trabajadores, los trabajadores se benefician como la relación laboral, el pago de todos los beneficios según ley.

Asimismo, es importante mencionar que prestar el servicio del transporte de mineral en la unidad Minera de Cobriza incrementa de tal manera que beneficia a los pobladores y a los trabajadores Mantaro ha ido incrementando de tal manera que los agricultores necesitan gestionar de manera adecuada para poder llegar a satisfacer la demanda de este producto y consecuencia de ello la obtención de ganancias.

A nivel del beneficio de los trabajadores de la empresa Ecopasem conocen y manejan sus costos de manera empírica y tradicional por la misma experiencia en este rubro, pero no toman en consideración algunos costos o simplemente al final de cada servicio de transporte con tal que haya existido una ganancia ellos están contentos sin analizar y lo obtenido es lo razonable con todo lo que se invirtió en el proceso productivo.

Más del 50% de los trabajadores no planifican y no proveen lo que van hacer en el futuro, lo que conlleva a que no puedan afrontar a posibles riesgos que se presenten con el tiempo, si bien la mayoría de los trabajadores conoce cuál es el proceso en la prestación de servicio en el transporte de mineral, no todos se dedican al cuidado y

dedicación del cuidado de la maquina lo cual influye de manera significativa para la obtención de la valorización en la prestación de servicio y por lo tanto esto generaría mayor rentabilidad.

Conclusiones

Luego de haber elaborado la presente investigación sobre la auditoria y la eficiencia del personal de la empresa Ecopasem se ha llegado a las siguientes conclusiones:

- a) De acuerdo con el objetivo general, determinar la relación que existe entre la auditoria y la eficiencia del personal de la empresa Ecopasem, se ha determinado que existe una relación directa del 0.830 entre auditoria y la eficiencia del personal de la empresa, y valorado en la tabla de valores de Rho Spearman nos da a conocer que esta relación es muy alta, por lo tanto, para obtener una mayor rentabilidad tiene que ver un adecuado costo de producción.
- b) La toma de decisiones es uno de los aspectos muy importantes para poder generar beneficios económicos, los trabajadores al no tener un asesoramiento y conocimiento de algunos factores llegan a caer en las malas decisiones que a la larga no les trae beneficios.
- c) En la actividad del prestar el servicio de transporte de mineral en la empresa Ecopasem se determina que no se cuenta con ningún tipo de organización que brinde asesoría técnica, administrativa y financiera que ayude a los trabajadores en el desarrollo productivo en el transporte mineral.
- d) Los procesos productivos de cualquier actividad empresarial son muy importantes ya que si uno no conoce el proceso no sabría cómo desarrollar las diferentes actividades, en la investigación se pudo observar que cada uno de los trabajadores maneja de diferente manera de prestar el servicio a como ellos

aprendieron, se pudo evidenciar que unos lo hacen mejor que otros, destacando así los jóvenes entre los adultos mayores ya que algunos realizaron estudios superiores y tienen una perspectiva diferente.

Recomendaciones

Una vez determinada las conclusiones de la investigación realizada, se presenta las siguientes recomendaciones:

- a) Adoptar de manera permanente un adecuado orden para realizar una auditoría, ya que esto les ayudará a obtener una mayor la rentabilidad, porque tendrán un mayor control de todos sus costos incurridos a lo largo del proceso y les ayudará a planificar de una manera eficiente.
- b) Evaluar todas las posibles consecuencias de cada una de las decisiones a tomar, ya que en el mundo de los negocios se exige una aplicación cada vez más eficiente de la información disponible, si bien cada decisión tomada nos genera un aprendizaje lo ideal es tomarlas utilizando todas las herramientas a nuestro alcance y abarcar un panorama más amplio.
- c) Así mismo se recomienda de tomar el servicio de asesoría de manejo técnico, ya que se ha comprobado que con este manejo el productor incrementa su producción en la prestación de servicio de transporte de mineral. A mayor producción se reducen los riesgos de abandono de los trabajadores.
- d) También se pudo establecer además que la auditoría operativa contribuye favorablemente a la eficiencia del personal, pues cuando se controlan estas importantes operaciones ,se puede optimizar la gestión financiera para alcanzar de manera eficiente del personal, porque cuando se controlan estas importantes operaciones, se puede optimizar la gestión financiera para lograr eficientemente y metas propuestas por la empresa Ecopasem.

Referencias

- Agusto, J. (2017): “Auditoria De Recursos Humanos Y Logro De Objetivos De La Empresa Imprenta Impetu Editorial S.R.L Distrito De Callería, Pucallpa 2016”
- Huamán, F. (2014): “Los efectos de la auditoría operativa en la mejora de la gestión de la empresa petróleos del Perú S.A.”
- Macas, Y. & Luna, G. (2010). Análisis de rentabilidad económica y financiera y propuesta de mejoramiento en la empresa comercializadora y exportadora de Bioacuáticos COEXBI S.A. del Canton Huaquillas en los periodos contables 2008 – 2009. (Bachelor’s thesis).
- Matamoros, C. (2018). La implementación del modelo de costos ABC y su influencia en la rentabilidad de la empresa Corporación Central Zuan S.A.C.
- Naverrete, O. (2015). Auditoria Operativa al Departamento de Talento Humano a la Cia. Vielarec Cia. Ltda. En el año 2014
- Palomino, B. (2015): “Auditoria de gestión al área de recursos humanos de la empresa Icycon peruana E.I.R.L de la ciudad de Huancavelica”
- Reyes, J. (2018): “Influencia De La Auditoria Operativa En La Gestión De Recursos Humanos De Viettel Perú Sac Sucursal Tacna, Periodo 2016” Armijos, M. & Barrera, C. (2011). Análisis de los costos y la rentabilidad con respecto de la inversión en los servicios que ofrecen las unidades de la Cooperativa de Transportes Loja. Propuesta de Mejoramiento. (Bachelor’s thesis).

Apéndices

Apéndice 01

Matriz de consistencia

RENTABILIDAD Y COSTO DE PRODUCCIÓN EN EL CULTIVO DE ZANAHORIA DE LOS AGRICULTORES DEL DISTRITO DE MARCATUNA - 2019

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Metodología
<p align="center">X...Y</p> <p>¿Cómo la auditoria operativa influye en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa minera "ECOPASEM"?</p>	<p align="center">X...Y</p> <p>Determinar de qué manera auditoria operativa influye en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa minera "ECOPASEM".</p>	<p align="center">X...Y</p> <p>La auditoría operativa influye en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa "ECOPASEM".</p>	<p><u>Variable 1.</u> X = Auditoria operativa.</p> <p>Dimensiones: X₁Control X₂Análisis</p> <p><u>Variable 2.</u> Y = Recursos humanos</p> <p>Dimensiones: Y₁Competencia Y₂Eficiencia</p>	<p>Enfoque de Investigación: Cuantitativo y cualitativo</p> <p>Método de Investigación: Deductivo - Inductivo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: No experimental - Transversal</p> <p>Población: Trabajadores de la empresa Ecopasem.</p>
<p align="center">Problemas Específicos</p>	<p align="center">Objetivos específicos</p>	<p align="center">Hipótesis específicas</p>		
<p align="center">X1...Y1</p> <p>¿Cuáles son las características que presenta en la auditoria operativa en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa "ECOPASEM"?</p>	<p align="center">X1...Y1</p> <p>Identificar las características que presenta la auditoria operativa en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa "ECOPASEM"</p>	<p align="center">X1...Y1</p> <p>Las características que presenta la auditoria operativa en el área de recursos humanos para mejorar la eficiencia del personal de la empresa "ECOPASEM" son: Detectar debilidades que</p>		

		puedan impactar la eficiencia de la operatividad de la empresa y contiene programas y procedimientos para la evaluación de las actividades del personal.		Muestra: Principales trabajadores de la empresa Ecopasem
X2...Y2 ¿De qué manera la auditoria operativa influye en el desempeño del personal de la empresa Ecopasem para mejorar la eficiencia del personal?	X2...Y2 Determinar de qué manera la auditoria operativa influye en el desempeño del personal de la empresa Ecopasem para mejorar la eficiencia del personal.	X2...Y2 Las maneras que se va utilizar en la auditoria operativa en el área de recursos humanos de la empresa Ecopasem para mejorar la eficiencia del personal son: Aplicación de programas de auditoria y entrevistas.		Técnicas de recolección de datos: Encuestas Descripción del análisis de datos: Estadística descriptiva

Apéndice 02

Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO

I. Objetivo : Estimado trabajador reciba nuestro cordial saludo, la presente encuesta tiene por objetivo recolectar información relevante sobre realizar una auditoria operativa para mejorar la eficiencia del personal.

II. Instrucciones : Marcar con una (x) en la alternativa que crea conveniente, por favor sea muy sincero y responsable con sus respuestas.

III. Ítems :

a) Edad: _____

b) Sexo:

Masculino () Femenino ()

VARIABLE 1:

1. ¿La empresa cuenta con un proceso para hacer una auditoria?

a) No ()

b) Muy pocas veces ()

c) Algunas veces ()

d) Si ()

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

a) No ()

b) Muy pocas veces ()

c) Algunas veces ()

d) Si ()

3. ¿El control interno ayudaría a la empresa a ser más confiable?

a) No ()

b) Muy pocas veces ()

c) Algunas veces ()

d) Si ()

4. ¿El control interno ayudaría a la empresa a lograr sus objetivos?

a) No ()

b) Muy pocas veces ()

c) Algunas veces ()

d) Si ()

5. ¿La empresa utiliza los recursos de una manera correcta?

a) No ()

b) Muy pocas veces ()

c) Algunas veces ()

d) Si ()

6. ¿La empresa cuenta con un correcto control de sus recursos?

a) No ()

b) Muy pocas veces ()

c) Algunas veces ()

d) Si ()

7. ¿Los trabajadores aprovechan de una manera legal los recursos de la empresa?

a) No ()

b) Muy pocas veces ()

c) Algunas veces ()

d) Si ()

8. ¿Los trabajadores cumplen con la función de producir más para la empresa?

a) No ()

b) Muy pocas veces ()

c) Algunas veces ()

d) Si ()

9. ¿Los trabajadores cumplen con sus beneficios que le designa la empresa?

a) No ()

b) Muy pocas veces ()

c) Algunas veces ()

d) Si ()

VARIABLE 2:**10. ¿La empresa posee reglamento de trabajo?**

- a) No ()
- b) Muy pocas veces ()
- c) Algunas veces ()
- d) Si ()

11. ¿El área de recursos humanos es importante para la empresa?

- a) No ()
- b) Muy pocas veces ()
- c) Algunas veces ()
- d) Si ()

12. ¿La empresa posee un manual de organización y funciones para cada área?

- a) No ()
- b) Muy pocas veces ()
- c) Algunas veces ()
- d) Si ()

13. ¿La empresa cumple con los procedimientos para contratar un nuevo personal?

- a) No ()
- b) Muy pocas veces ()
- c) Algunas veces ()
- d) Si ()

14. ¿Le conviene estar en el régimen laboral donde se encuentra la empresa?

- a) No ()
- b) Muy pocas veces ()
- c) Algunas veces ()
- d) Si ()

15. ¿El personal conoce las labores y las actividades que realiza la empresa?

- a) No ()
- b) Muy pocas veces ()
- c) Algunas veces ()
- d) Si ()

16. ¿En la empresa existe una correcta organización y la utilización de los bienes?

- a) No ()
- b) Muy pocas veces ()
- c) Algunas veces ()
- d) Si ()

17. ¿Los trabajadores utilizan apropiadamente los recursos que le dispone su empleador?

- a) No ()
- b) Muy pocas veces ()
- c) Algunas veces ()
- d) Si ()

18. ¿El personal tiene la capacidad de cumplir con los objetivos que designa la empresa?

- a) No ()
- b) Muy pocas veces ()
- c) Algunas veces ()
- d) Si ()

19. ¿La empresa cumple con todos sus pagos de beneficio?

- a) No ()
- b) Muy pocas veces ()
- c) Algunas veces ()
- d) Si ()

20. ¿El servicio que presta la empresa a sus clientes es adecuado?

- a) No ()
- b) Muy pocas veces ()
- c) Algunas veces ()
- d) Si ()

