



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



**AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO
LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA
DE TELECOMUNICACIÓN BITEL DEL
DISTRITO DE JULIACA, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JHON JHULINIO ACERO HUISA

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

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO
LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA
DE TELECOMUNICACIÓN BITEL DEL
DISTRITO DE JULIACA, 2023**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. JHON JHULINIO ACERO HUISA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:

Dr. HILARIO CONDORI MAMANI

PRIMER MIEMBRO

:

Dr. JESUS MAMANI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

:

Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ASESOR DE TESIS

:

CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL Y POLÍTICAS GUBERNAMENTALES - P15



RESOLUCIÓN N° 261-2025-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 31 de octubre del 2025

VISTOS: El Oficio No 040-2025-DUI-FCCF-UANCV de fecha 17 de setiembre del 2025, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el **Expediente N° CU – 9696** presentado por el (la) Bachiller: **ACERO HUISA JHON JHULINIO**, quien **solicita nominación jurados, fecha y hora de sustentación**, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulada: **AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIÓN BITEL DEL DISTRITO DE JULIACA, 2023** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras,

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable de la Directora de la Unidad de Investigación y la Decana de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **ACERO HUISA JHON JHULINIO**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIÓN BITEL DEL DISTRITO DE JULIACA, 2023** para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dr. HILARIO CONDORI MAMANI
1er Miembro	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
2do Miembro	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA
Asesor	: CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: MARTES 4 de noviembre del 2025
Hora	: 11.30 a.m

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados	(3)
- Interesados	(1)
- Archivo	(1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dra. TERESA REYES PARRA
Decana (a) de la Facultad de Ci.
Contables y Financieras

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**RESOLUCIÓN N°004-2025-DUI-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 26 de marzo del 2025

Visto: el Expediente N° 12869 de fecha 11 de setiembre del 2024, del Bach. **ACERO HUISA JHON JHULINIO**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **ACERO HUISA JHON JHULINIO**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIÓN BITEL DEL DISTRITO DE JULIACA, 2023**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N° 154-2024-D-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) **ASESOR (a) CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN, del tema: **AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIÓN BITEL DEL DISTRITO DE JULIACA, 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **ACERO HUISA JHON JHULINIO**, para optar el Título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como ASESOR(a) al: **CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
D. ULISES ALVARO PINTO
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**RESOLUCIÓN N° 154 - 2024- D-FCCF-UANCV-J**

Juliaca, 01 de abril del 2024

VISTOS:

El Oficio No 026-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 26 de marzo del 2024, emitido por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y el expediente N° CU-00848 presentado por el (la) Bachiller **ACERO HUISA JHON JHULINIO**; quien solicita la aprobación de la propuesta de Investigación Titulado: **AUDITORÍA DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIÓN BITEL DEL DISTRITO DE JULIACA, 2023**; para optar el Título Profesional de Contador Público, y

CONSIDERANDO:

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento General de Investigación de la UANCV; el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras integrado por:

PRESIDENTE : Dr. MARTIN LEON CALA
MIEMBROS : Dr. JESUS MAMANI MAMANI
: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

Ha emitido el dictamen favorable para que dicha propuesta de Investigación pueda ser aprobado por Resolución.

Que, es requisito indispensable contar con un Docente Ordinario de la Facultad quien oficiara de Asesor de Tesis.

Estando el informe favorable del Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, en concordancia con el Reglamento General de Investigación y con el Reglamento de Grados y Títulos, y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización N° 1287-92-ANR. D.L. N° 739 y el Estatuto Modificado 2020 de la UANCV, al Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras

SE RESUELVE:**PRIMERO:**

APROBAR LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **AUDITORÍA DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIÓN BITEL DEL DISTRITO DE JULIACA, 2023**, presentado por el (la) Bachiller: **ACERO HUISA JHON JHULINIO**, para optar el Título Profesional de Contador Público; y de conformidad con el Reglamento General de Grados y Títulos y del Reglamento General de Investigación, **se dispone su EJECUCIÓN.**

SEGUNDO

RATIFICAR como Asesor(a) de Tesis al(la): **CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE**

MAMANI**TERCERO:**

La Facultad de Ciencias Contables y Financieras, el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, la Dirección de la Escuela Profesional y el Secretario Académico de la Facultad, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

REGISTRESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

DISTRIBUCIÓN:

- Interesado(01)
- Asesor (01)
- FCCF (01)





JHON JHULINIO ACERO HUISA

AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE TELECOMU...

 TESIS DE PREGRADO

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::13016:543601847

Fecha de entrega

30 dic 2025, 9:27 GMT-5

Fecha de descarga

30 dic 2025, 18:56 GMT-5

Nombre del archivo

T036_70664108_T.docx

Tamaño del archivo

8.0 MB

91 páginas

18.379 palabras

90.156 caracteres



TESIS UANCV

21% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 6%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

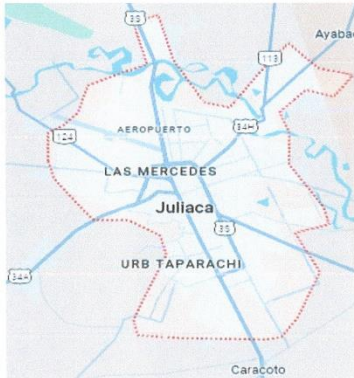
Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



METADATOS COMPLEMENTARIOS

Título de la tesis	
AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIÓN BITEL DEL DISTRITO DE JULIACA, 2023	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	Jhon Jhulinio Acero Huisa
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70664108
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0001-7964-1868
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Nhelio Natalio Onofre Mamani
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01328058
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0224-7499
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Hilario Condori Mamani
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02385723
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Jesus Mamani Mamani
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Yudy Huacani Sucasaca
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	40673820



Datos de investigación	
Línea de investigación	ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL Y POLÍTICAS GUBERNAMENTALES – P15
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	Ubicación País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Roman Distrito: Juliaca Coordenadas Latitud: -15.461908 Longitud: -70.147577 Geolocalización https://maps.app.goo.gl/VTcKkQ7qdQi2aKWb8 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Abril 2024 – Noviembre 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración Pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CERES VELASQUEZ"
Dra. Yvett Patricia Córdova
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo JHON JHULINIO ACERO HUISA, identificado con DNI
Nro. 70664108 en mi condición de egresado de:

- ☒ **Escuela Profesional**
☐ **Programa de Segunda Especialidad,**
☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

CONTABILIDAD

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación**, ☐ **Trabajo Académico**
denominada:

AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN LA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIÓN BITEL DEL DISTRITO DE JULIACA, 2023

Asesorado por: CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca, 17, de noviembre del 2025


Firma del Asesor
(obligatoria)


Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

En primera instancia dedico mi tesis, a mis padres y a Dios, por brindarme la fuerza que necesitaba para alcanzar este objetivo. Estoy agradecido por su apoyo constante, amor y estímulo durante mi trayectoria académica.

A mis progenitores, por todo el cariño que me brindan y por animarme a continuar avanzando.

Asimismo, para mis hermanos, por ofrecerme su respaldo moral en todas las noches, que tenía que realizar investigaciones.

Y para finalizar, a aquellos que no tuvieron confianza ni creyeron en mí persona, sus acciones me impulsó a esforzarme más.

Jhon Jhulinio Acero Huisa



AGRADECIMIENTOS

Primero que nada, les agradezco a mis papás por el apoyo constante que me han dado, culminando con todas mis metas, con todos mis objetivos académicos y personales. Son los que, con su estima, me han motivado siempre a continuar mis objetivos y no dejarlos nunca, ante ninguna dificultad. Todos ellos son los que han proporcionado el apoyo, material y económico; para que pueda enfocarme en los estudios y no abandonarlos jamás.

Estoy agradecido con Dios por darme la fuerza que necesito para seguir en el camino adecuado y por guiar mis pasos.

Jhon Jhulinio Acero Huisa



ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Índice General.....	v
Índice de Tablas.....	ix
Índice de Figuras	x
Resumen.....	xi
Abstract	xii
Introducción.....	xiii

CAPITULO I ASPECTOS GENERALES

1.1. Descripción del problema	14
1.2. Formulación del problema	15
1.1.1 Problema principal	15
1.1.2 Problemas específicos.....	16
1.3. Justificación	16
1.1.3 Justificación teórica.....	16
1.1.4 Justificación práctica	17
1.1.5 Justificación metodológica	17
1.4. Objetivos de la investigación	18
1.1.6 Objetivo general.....	18
1.1.7 Objetivos específicos	18
1.5. Hipótesis	18



1.1.8	Hipótesis general	18
1.1.9	Hipótesis específicas	18
1.6.	Operacionalización de variables.....	19
1.1.10	Variable independiente	19
1.1.11	Variable dependiente	19

CAPITULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1.	antecedentes de la investigación	21
2.1.1	A nivel internacional.....	21
2.1.2	A nivel nacional	22
2.1.3	A nivel local	23
2.2.	marco teórico	24
2.2.1	Teoría del capital humano.	24
2.2.2	Auditoria del capital humano.....	26
2.2.3	Dimensiones del desempeño laboral.....	33
2.3.	Definición de términos	34

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1.	Métodos de investigación	37
3.1.1	Tipo de investigación	37
3.2.	Nivel de Investigación.....	38
3.3.	Diseño de la investigación.....	38
3.4.	Ámbito de investigación.....	39



3.1.2	Temporal	39
3.1.3	Espacial.....	39
3.5.	Población y muestra	39
3.2.1	Población	39
3.2.2	Muestra	40
3.6.	Técnicas e Instrumentos de recogida de información	40
3.3.1	Técnicas	40
3.3.2	Instrumento	41
3.7.	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	41
3.4.1	Validez	41
3.4.2	Confiabilidad	42
3.8.	Recogida de Datos	42
3.4.3	Fuentes	42
3.4.4	Técnicas de tratamiento de datos.....	42

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Análisis e interpretación de resultados.....	43
4.1.1	Auditoria del capital humano.....	43
4.1.2	Desempeño laboral.....	50
4.2.	Prueba de hipótesis	56
4.2.3	Hipótesis general	56
4.2.4	Hipótesis específicas	58



4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	62
Conclusiones.....	64
Recomendaciones	66
Referencias bibLiográficas.....	67
ANEXOS	71



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables	20
Tabla 2 ¿Aprecia Ud. si se verifica que los recursos humanos cumplen con las leyes laborales?	43
Tabla 3 ¿Aprecia Ud. si optimiza los costos asociados como los beneficios y programas de compensación?	46
Tabla 4 ¿Observa Ud. si evalúa el clima laboral de los empleados para mejorar la satisfacción?	48
Tabla 5 ¿Observa Ud. si utiliza tecnologías y sistemas de comunicación?	50
Tabla 6 ¿Aprecia Ud. si muestra capacidad de comunicarse con el cliente?	52
Tabla 7 ¿Aprecia Ud. si tiene la capacidad de adaptarse a los cambios permanentes?	54
Tabla 8 Auditoría de capital humano y desempeño laboral	56
Tabla 9 Auditoría del capital humano y el desempeño de conocimientos técnicos.....	58
Tabla 10 Auditoría de capital humano y desempeño en el desarrollo de habilidades comunicativas	60
Tabla 12 Auditoría de capital humano y desempeño adaptativo en el contexto	61



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de la investigación	38
Figura 2 ¿Aprecia Ud. si se verifica que los recursos humanos cumplen con las leyes laborales?	44
Figura 3 ¿Aprecia Ud. si optimiza los costos asociados como los beneficios y programas de compensación?.....	47
Figura 4 ¿Observa Ud. si evalúa el clima laboral de los empleados para mejorar la satisfacción?	49
Figura 5 ¿Observa Ud. si utiliza tecnologías y sistemas de comunicación?.....	51
Figura 6 ¿Aprecia Ud. si muestra capacidad de comunicarse con el cliente?.....	53
Figura 7 ¿Aprecia Ud. si tiene la capacidad de adaptarse a los cambios permanentes?	55



RESUMEN

Este trabajo se centró en la investigación de la relación existente de, la auditoría y el capital humano con el desempeño laboral en Bitel, una compañía dedicada a las telecomunicaciones, sito en el distrito de Juliaca en el transcurso del año 2023. Empleando un diseño correlacional, se encuestó a 156 empleados de un total de 262 servidores de la compañía. Nos revelaron los resultados de una correlación significativa, positiva de Pearson de 0.703 en medio de la auditoría del capital humano, con el desempeño laboral. Esto sugiere que, las prácticas de auditoría del capital humano, orientadas a evaluar y realizar mejoras de las habilidades, así como las competencias laborales de los servidores, tienen un directo impacto y robusto en la productividad general de los servidores dentro de la organización. Este hallazgo resalta lo importante de la estratégica de dirigir eficazmente el capital humano para optimizar el desempeño organizacional en un entorno dinámico como el sector de las telecomunicaciones.

Palabras clave: Auditoría, capital humano y desempeño laboral.



ABSTRACT

This work focused on the investigation of the existing relationship between auditing and human capital with job performance at Bitel, a telecommunications company located in the Juliaca district during the year 2023. Using a correlational design, 156 employees out of a total of 262 employees at the company were surveyed. The results revealed a significant, positive Pearson correlation of 0.703 between the human capital audit and job performance. This suggests that human capital audit practices, aimed at assessing and improving the skills and job competencies of employees, have a direct and robust impact on the overall productivity of employees within the organization. This finding highlights the importance of the strategy of effectively managing human capital to optimize organizational performance in a dynamic environment such as the telecommunications sector.

Keywords: Audit, human capital, job performance.



INTRODUCCIÓN

En el mundo contemporáneo, las empresas enfrentan desafíos constantes en un entorno competitivo y globalizado. La habilidad de ajustarse y progresar se ha vuelto un elemento esencial para la supervivencia y el triunfo en los negocios. La auditoría del capital humano surge como un instrumento estratégico que posibilita valorar y mejorar los recursos humanos dentro de este marco, lo cual beneficia notablemente el rendimiento laboral y, por consiguiente, la eficacia de la organización.

Bitel, la empresa de telecomunicaciones ubicada en el distrito de Juliaca, también enfrenta estos retos. Para sostener una ventaja competitiva en un sector como el de las telecomunicaciones, caracterizado por su dinamismo y sus continuos cambios, es crucial disponer de un equipo laboral motivado, eficaz y muy preparado. El presente estudio se enfoca en examinar la manera en que la auditoría del capital humano afecta el rendimiento laboral, de los empleados de Bitel en Juliaca a lo largo del año 2023.

El propósito de esta investigación es doble: en primer lugar, busca identificar y valorar los factores que impactan el rendimiento laboral desde el punto de vista de la auditoría del capital humano. Por otro lado, se busca proponer estrategias de mejora basadas en los hallazgos obtenidos, con el fin de potenciar el rendimiento de los empleados y, consecuentemente, los resultados de la empresa.

Para poder realizar este trabajo, se emplearán metodologías cuantitativas y cualitativas que permitirán obtener una visión integral del estado actual del capital humano en Bitel Juliaca. Asimismo, se analizarán diversas dimensiones del desempeño laboral, tales como la satisfacción, el compromiso, la productividad y las competencias técnicas y blandas de los trabajadores. En conclusión, este estudio pretende aportar un enfoque novedoso y práctico para la gestión del talento humano en Bitel Juliaca, demostrando que una auditoría adecuada del capital humano puede ser el motor para alcanzar niveles superiores de desempeño laboral y, en última instancia, un crecimiento sostenido y robusto para la empresa.



CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Dado que la auditoría del capital humano es parte de la auditoría gubernamental, es un componente importante en la administración de las entidades públicas y ayuda a asegurar una gestión efectiva de los empleados de la organización. (Panta, 2019).

La auditoría de capital humano es un componente primordial, en la gestión de entidades públicas, porque forma parte de la auditoría del gobierno y ayuda a asegurar que los empleados de la organización sean gestionados de manera eficiente.

En la empresa telecomunicación Bitel, cuya problemática, se demuestra evidente porque en las entrevistas que se realizó, ha quedado en evidencia que hay situaciones problemáticas relacionadas con una aplicación inapropiada de la auditoría del capital humano, las cuales tienen un impacto negativo en el desempeño laboral de los empleados. Por ejemplo, conflictos entre los trabajadores de distintas unidades jerárquicas, la ausencia de identificación institucional, la falta de cumplimiento de las normas establecidas por la institución. Se ha notado, además, que no hay suficientes conexiones de tipo emocional, entre los empleados de la empresa. Esto se intensifica con el descontento de los trabajadores, respecto a los salarios recibidos y la falta de incentivos institucionales, lo cual hace que los trabajadores no estén motivados para desempeñar su trabajo de manera apropiada y, como resultado, tengan un desempeño laboral bajo.



En esta línea, se identificó que, unos cuantos trabajadores, advierten que no existe un adecuado reconocimiento del trabajo que realizan, debido a la distribución desigual de los reconocimientos e incentivos institucionales, ya que estos son otorgados a un conjunto privilegiado de empleados, en detrimento de aquellos que verdaderamente requieren ser distinguidos.

Además, se muestra evidente la escasa coordinación sobre los puestos de trabajo, lo que causa que, ciertos empleados se sientan maltratados por algunos jefes jerárquicos y no puedan desenvolverse de manera apropiada en su entorno laboral; lo cual impacta negativamente o desfavorablemente en la calidad del servicio prestado a los usuarios de esta entidad. En cuanto a la predicción del problema, se destaca que, si no se analiza adecuadamente este problema, los empleados continuarán ocupando puestos que no corresponden con sus competencias profesionales. Esto causará conflictos y descontento que perjudicará su rendimiento en el trabajo y obstaculizará la consecución de los objetivos tanto estratégicos como institucionales.

Por lo tanto, resulta crucial establecer acciones que posibiliten controlar el pronóstico de este problema, lo que implica llevar a cabo un diagnóstico situacional del mismo en la empresa de telecomunicaciones Bitel. Esto con el fin de sugerir soluciones para fomentar la realización regular de auditorías del capital humano como instrumento para mejorar el rendimiento laboral de los empleados, lo cual justifica el requerimiento de realizar este estudio.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Problema principal

¿Cuál es la relación que existe entre la auditoria del capital humano con el desempeño laboral en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023?

1.1.2 Problemas específicos

P1: ¿Cuál es la relación que existe con la auditoria del capital humano con el desempeño en conocimientos técnicos en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023?

P2: ¿Cuál es grado de relación que existe entre la auditoria del capital humano con el desempeño en el desarrollo de habilidades comunicativas en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023?

P3: ¿Cuál es grado de relación que existe entre la auditoria del capital humano con el desempeño en el desarrollo de habilidades comunicativas en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023?

1.3. JUSTIFICACIÓN

1.1.3 Justificación teórica

La auditoría del rendimiento laboral y del capital humano se justifica desde una perspectiva teórica. La auditoría del desempeño laboral y del capital humano, desde un punto de vista teórico, parte de la idea de que los seres humanos son el activo más valioso y estratégico dentro de una empresa. Es a través del capital humano, conformado por conocimientos, habilidades, experiencias y competencias de los empleados, que las empresas pueden lograr sus objetivos y obtener ventajas competitivas. Por lo tanto, es fundamental realizar una evaluación constante de la gestión de este capital y su aportación a la consecución de los resultados organizacionales.

Además, la auditoria del desempeño laboral está justificada a partir de una perspectiva teórica, ya que se basa en la necesidad de evaluar y mejorar continuamente el rendimiento de los empleados. Mediante esta auditoría, podemos distinguir las fortalezas y debilidades de cada empleado, así como las áreas de mejora que deben abordarse para optimizar su desempeño.



Esto permite desarrollar planes de capacitación y desarrollo personalizados, que ayudan a maximizar el rendimiento individual y colectivo de los empleados.

1.1.4 Justificación práctica

Este proyecto de investigación se justifica desde un punto de vista práctico: mediante una perspectiva práctica, la auditoria del capital humano y del desempeño laboral es un instrumento eficaz para calcular y evaluar como impactan las políticas y también las prácticas sobre gestión del talento en una organización. A través de esta auditoría, se pueden identificar los aciertos y errores en la gestión de recursos humanos, y se pueden implementar medidas correctivas para optimizar el rendimiento de los empleados. Además, la auditoría del desempeño laboral permite identificar el rendimiento excepcional de algunos empleados, lo que puede servir como base para el reconocimiento y la promoción interna.

En resumen, la justificación teórica y práctica de la auditoria del capital humano y del desempeño laboral radica en, su importancia para evaluar y realizar la mejora de la gestión, del talento y la utilidad de los servidores, en una institución. Mediante esta auditoría, se puede optimizar el capital humano, fortalecer la competitividad de la empresa y promover el desarrollo personal, así como profesional de los servidores.

1.1.5 Justificación metodológica

En este estudio, se obtiene conocimiento puro a través de la recopilación de datos para obtener más información de la que ya existe. El nivel del estudio es descriptivo correlacional, según Hernández, Fernández y Baptista (2016)

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1.6 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la auditoria del capital humano con el desempeño laboral en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023

1.1.7 Objetivos específicos

O1: Establecer la relación que existe con la auditoria del capital humano con el desempeño en conocimientos técnicos en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023

O2: Describir el grado de relación que existe entre la auditoria del capital humano con el desempeño en el desarrollo de habilidades comunicativas en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023

O3: Conocer el grado de relación que existe entre la auditoria del capital humano con el desempeño adaptativo en el contexto en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023

1.5. HIPÓTESIS

1.1.8 Hipótesis general

Existe relación entre la auditoria del capital humano con el desempeño laboral en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023

1.1.9 Hipótesis específicas

H1: La auditoria del capital humano se relaciona directamente con el desempeño en conocimientos técnicos en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023

H2: La auditoria del capital humano se relaciona directamente con el desempeño en el desarrollo de habilidades comunicativas en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023



H3: La auditoria del capital humano se relaciona directamente con el desempeño adaptativo en el contexto en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023

1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

1.1.10 Variable independiente

Auditoría del capital humano: Marrero (2021) La auditoría del capital humano son herramientas y procesos esenciales para evaluar y mejorar la gestión del talento en una organización. Estos componentes permiten identificar áreas de mejora, abordar brechas de talento, evaluar el desempeño de los empleados y garantizar una gestión efectiva y estratégica de los recursos humanos. La auditoría del capital humano en contabilidad viene a ser un instrumento primordial para estimar y superar la gestión de los recursos humanos de una institución. Permite identificar áreas de mejora, verificar el cumplimiento de leyes laborales y evaluar el clima laboral y la satisfacción de los trabajadores. Además, analiza los aspectos contables relacionados con los gastos de personal y la correcta utilización de las políticas y prácticas de recursos humanos.

1.1.11 Variable dependiente

Desempeño laboral: Macedo (2021) El desempeño laboral de los operadores en telecomunicaciones incluye conocimientos técnicos, competencia técnica, capacidad de adaptación, habilidades de comunicación, trabajo en equipo y cumplimiento de metas y objetivos. Estas son fundamentales para evaluar y medir el rendimiento de los trabajadores en este sector y garantizar que están cumpliendo con las necesidades y expectativas de la industria.

Tabla 1
Operacionalización de Variables

Variables	Dimensión	Indicadores	Indices
V 1. Auditoria del capital humano	Comprobación de la legalidad y cumplimiento normativo	Verifica que los recursos humanos cumpla con las leyes laborales Promueve la legalidad en los contratos laborales Actúa la empresa de acuerdo a la legalidad y normatividad	
	Análisis de costos de la fuerza laboral	Evalúa los costos asociados con la gestión de recursos humanos Valora los costos asociados como la contratación y capacitación Optimiza los costos asociados como los beneficios y programas de compensación	
	Evaluación del clima laboral y la satisfacción de los empleados	Realiza encuestas sobre la satisfacción de los empleados Evalúa el clima laboral de los empleados para mejorar la satisfacción Analiza la rotación y retención de personal para mejorar las oportunidades y el compromiso de los empleados	a) Si b) No c) A Veces
V 2. Desempeño laboral	Desempeño en conocimientos técnicos	Tiene un conocimiento especializado en el área Utiliza tecnologías y sistemas de comunicación Realiza reparaciones y mantenimiento de equipos de manera eficiente	d) Casi siempre
	Desempeño en el desarrollo de habilidades comunicativas	Muestra capacidad de comunicarse con el cliente Tiene capacidad de transmitir información técnica de manera eficaz y técnica Escucha y comprende las necesidades y preocupaciones de los clientes	
	Desempeño adaptativo en el contexto	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios permanentes Muestra disposición para aprender sobre las nuevas tecnologías Muestra capacidad para adaptarse a su puesto de trabajo de manera rápida	

Nota: Elaboración propia.



CAPITULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Se revisaron algunas tesis vinculadas con el tema escogido para establecer las bases de la investigación.

2.1.1 A nivel internacional

Santos (2019) en su tesis: "Gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en el Cantón Carabobo" Su objetivo fue analizar el efecto que produce la administración de recursos humanos en el rendimiento laboral, realizando un estudio correlacional, descriptivo y cuantitativo con 17 trabajadores. La conclusión fue que la administración de recursos humanos tiene un impacto significativo en el rendimiento de los empleados.

Oliva y Molina (2020) en su investigación: "Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán", Se propuso un estudio descriptivo en 179 trabajadores públicos para vincular los estilos de liderazgo con el compromiso laboral de los empleados, y se determinó que existe una relación directa entre estos dos factores.

García (2021), en su estudio "Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal

administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel", Se propuso examinar el impacto de la administración de los recursos humanos. en el desempeño laboral realizando un estudio explicativo en 65 trabajadores, concluyendo que la gestión del recurso humano incide directamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la entidad en estudio.

2.1.2 A nivel nacional

Torres (2020) en el estudio: "Gestión del desarrollo humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de Urología Hospital Policía Nacional del Perú, Luis Nicasio Sáenz" Se realizó una investigación correlacional con 50 trabajadores con la finalidad de determinar la relación entre el desempeño laboral y la gestión del desarrollo humano. Se estableció que la administración de los recursos humanos influye en el desempeño de los empleados.

Choquehuana y Piconá (2021) en su estudio: "Administración de recursos humanos y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Micaela Bastidas" La investigación correlacional que se realizó con 113 empleados administrativos tuvo como meta vincular la gestión del recurso humano con el rendimiento de los trabajadores. Se arribó a la conclusión de la existencia de una correlación positiva mediante la administración del capital humano y el desempeño laboral.

Cutipa (2021) en su estudio: "La auditoría del capital humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Per Instituto de Manejo de Agua y Ambiente" Se propuso asociar la auditoría del capital humano con el desempeño de los empleados en su ambiente de trabajo, a través de un estudio descriptivo correlacional que incluyó a 37 trabajadores. Se concluyó que el rendimiento

de los empleados en su trabajo guarda una relación significativa con la auditoría del capital humano.

Trujillo (2020) en su tesis: "Auditoría de recursos humanos y logro de objetivos de la empresa imprenta Ímpetu Editorial S.R.L. distrito de Callería", Se propuso vincular la auditoría de recursos humanos con el logro de metas empresariales, llevando a cabo una investigación descriptiva correlacional en 36 empleados administrativos. Se llegó a la conclusión de que auditar el área de recursos humanos contribuye significativamente al cumplimiento de los objetivos organizacionales de la compañía.

2.1.3 A nivel local

Solano (2019) en su estudio: "Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Seda Juliaca, sede central, periodo 2019", se propone vincular la gestión administrativa del talento humano con el rendimiento de los trabajadores. Para ello, se lleva a cabo una investigación aplicada a 154 trabajadores registrados en la nómina y se concluye que hay una alta correlación concisa, de la gestión administrativa del capital humano con el desempeño laboral, con los empleados.

Nolberto (2019) en su estudio: "Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Juliaca" llevando a cabo un análisis descriptivo en 145 trabajadores municipales con el propósito de conectar la administración del talento humano con el rendimiento en el trabajo; y concluyendo que existe una correlación positiva significativa entre la gestión del talento humano y la actuación de los empleados.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1 Teoría del capital humano.

Según nos indica Becker (citado por Carrera, 2018) El capital humano comprende todas las cualidades productivas que un individuo logra a través de la acumulación de saberes generales y específicos; se puede entender las capacidades como, los conocimientos y talentos productivos que tiene un empleado, lo cual le permite ser competente en un entorno laboral concreto.

Por lo tanto. Esta teoría sostiene que el rendimiento de los empleados está determinado por los siguientes factores: la formación académica, la experiencia laboral adquirida a lo extenso de su vida laboral, poder capacitarse, la cual es brindada por los gerentes de la organización en la que labora y su estado de salud. (Carrera, 2018, p. 14).

Los componentes de auditoría del capital humano en contabilidad incluyen:

1. Evaluación de los controles internos: La auditoría del capital humano examina los controles internos relacionados con la gestión de recursos humanos para evaluar su eficacia y garantizar que los procedimientos establecidos se cumplan adecuadamente.
2. Comprobación de la legalidad y cumplimiento normativo: La auditoría del capital humano comprueba que las políticas y prácticas de recursos humanos se ajusten con las leyes laborales y a otras normativas pertinentes. Esto incluye la revisión de contratos laborales, políticas de compensación, cumplir con las normas de seguridad y salud, etc.
3. Evaluación del sistema de información de recursos humanos: La auditoría verifica la integridad y precisión de los registros y sistemas de información relacionados con el capital humano, como la nómina, el registro de asistencia y otros datos relacionados con los empleados.

4. Análisis de los costos de la fuerza laboral: La auditoría del capital humano evalúa los costos asociados con la gestión de recursos humanos, como la contratación, capacitación, beneficios y programas de compensación. Esto permite identificar oportunidades de eficiencia y reducción de costos.

5. Revisión de políticas y sobre prácticas de recursos humanos: La auditoría evalúa las políticas y prácticas de recursos humanos para garantizar que sean correctas, transparentes y consistentes. Incluyendo la revisión de políticas de contratación, evaluación de las funciones, promoción y programas de desarrollo.

6. Evaluación del clima laboral y la satisfacción de los empleados: La auditoría del capital humano puede incluir la realización de encuestas de regocijo de los empleados, evaluación del clima laboral y análisis de rotación y retención de personal. Esto permite la identificación de áreas, de mejora y opciones para aumentar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

Modelo Burocrático de Weber.

Según Weber (citado por Salsavilca, 2017) Indicó que, a pesar de que en la actualidad se le vincule con significados negativos, la burocracia es el método más eficaz que pueden emplear las entidades complejas, pues representa el orden supremo y la certeza y reduce al mínimo el desorden, la ambigüedad y la incertidumbre en el entorno laboral.

Desde esta perspectiva, el modelo burocrático de Weber se basa en una serie de procesos que estandarizan la actividad laboral y la selección y promoción del personal; estos componentes son esenciales para la formación técnica y el aumento de la productividad laboral. (Salsavilca, 2017, p. 15)

2.2.2 Auditoria del capital humano.

Cutipa (2019) Define la auditoría como la verificación metódica, rigurosa y sistemática de las diversas actividades llevadas a cabo por el capital humano de una organización o entidad gubernamental específica, lo que asegura que cada uno de los departamentos o áreas de la entidad sea acorde con los puestos laborales de la institución.

Tuquinga (2019) Indica que, es un instrumento de control estratégico, llevado a cabo por la sección encargada del capital humano, que es objetivo, detallado y basado en la implementación de políticas, objetivos, sistemas, controles, recursos materiales y estructura organizativa.

De acuerdo a Mas (2021) afirma que estas auditorías deben realizarse con regularidad para determinar si los empleados están dentro los cargos correctos, definir los planes, para optimizar sus tareas laborales y ejercer control apropiado, el cual podrá posibilitar un incremento más amplio de la institución.

Escobar et al (2018) nos indican que, que se refieren a que la auditoría del capital humano es el estudio sistemático de las políticas y prácticas del personal institucional, así como la valoración de cómo funciona la organización laboral.

Quijano et al (2018) Piensa que, se trata de un sistema secuencial, el análisis de sistemas para desarrollar los recursos humanos en la empresa, los sistemas administrativos, la evaluación cualitativa sobre el desempeño institucional para determinar acciones y medidas que permitan mejorar la rentabilidad institucional y el crecimiento gerencial.

Para concluir, Moza y Rojas (2019) aseguran que es el procedimiento utilizado para examinar las funciones y tareas que realiza el personal en los



diversos departamentos y áreas de una entidad, evaluando si se cumplen los objetivos y políticas de la organización.

Objetivos de la auditoria del capital humano.

Cutipa (2019) afirma que esta clase de auditoría se lleva a cabo con el objetivo de analizar y mejorar las actividades de los empleados dentro de la organización, lo que permite identificar posibles problemas en las relaciones laborales, las compensaciones, los beneficios y los incentivos; así como establecer las acciones relevantes para solucionar dichos inconvenientes.

Pesántez (2019) argumenta que la auditoría del capital humano posibilita examinar los métodos de selección y reclutamiento de personal, administrar los estipendios y el plan programático de incentivos a nivel institucional, así también valorar el rendimiento del personal laboral y estudiar los puestos o cargos laborales que existen en la entidad organizativa.

Rasgos distintivos de la auditoría del capital humano. Armijos et al (2019) señalan que este tipo de auditoría se distingue por examinar los peligros asociados a las conductas de los empleados dentro de la organización, como su comportamiento ante la falta de asistencia, la deshonestidad, el despido y la existencia de conflictos laborales. También establece los métodos para seleccionar personal y mejorar las capacidades humanas.

Palomino (2019) indica que esta auditoría permite determinar las razones por las cuales algunos empleados poseen un óptimo rendimiento, otros no pueden lograr un desempeño laboral apropiado, con el fin de implementar las acciones más adecuadas para involucrar al personal en logros los objetivos y metas de la organización.

Importancia de la auditoría del capital humano.

Cutipa (2018) Menciona que esta auditoría es relevante ya que posibilita el reconocimiento de las contribuciones de los empleados a la organización, aclarando, obligaciones del sector de gestión de recursos humanos; detectando situaciones críticas en la entidad; promoviendo la estandarización de políticas institucionales; asegurando que se cumplan las leyes y regulaciones; y poder identificar problemas y mejorar la imagen institucional.

Saavedra (2014) indica que, aparte de que posibilita la determinación de las obligaciones de los empleados para con la entidad y fomenta el profesionalismo y la participación en la realización de las metas estratégicas e institucionales de una organización pública o privada.

Trujillo (2017) Señala que la auditoría del capital humano permite establecer el grado de contribución de los trabajadores a la entidad, fortalecer la imagen profesional del área de personal, identificar problemas serios en el personal, reducir los costos de recursos humanos y garantizar el cumplimiento de las regulaciones legales.

En contabilidad, la auditoría del capital humano, se indica a la revisión de; aspectos relacionados con el recurso humano en una organización, con el objetivo de evaluar si se está utilizando de correcta forma y eficiente. Esto determina, analizar la gestión de personal, el cumplimiento de leyes laborales, la implementación de políticas de recursos humanos y el desarrollo de trabajadores, entre otros aspectos.

En esta auditoría, se revisan y evalúan tanto los procedimientos internos, que tienen relación con la contratación, capacitaciones y desarrollar de los trabajadores, como políticas de compensación y beneficios. Además, se

verifica el poder cumplir las leyes, regulaciones laborales, asegurando que la empresa esté cumpliendo con sus obligaciones y evitando posibles sanciones legales.

Así mismo la auditoría del capital humano se enfoca en evaluar el clima laboral y satisfacción de los empleados, puesto que estos aspectos influyen sobre el desempeño y la retención del talento en la organización. Esto implica realizar encuestas o entrevistas a los trabajadores para recopilar información sobre su opinión y percepción de la empresa.

En cuanto a la contabilidad en la auditoría del capital humano, se analizan los registros y estados financieros relacionados con los gastos de personal, como salarios, beneficios, impuestos y contribuciones sociales. Además, se revisa si los montos registrados son correctos y si existen posibles irregularidades o fraudes relacionados con la nómina y los recursos humanos.

En contabilidad, la auditoría del capital humano permite a las instituciones identificar áreas para mejora en la gestión del recurso humano, con la implementación de políticas y prácticas de recursos humanos. Además, brinda una visión general de la situación laboral y el clima organizacional, lo que facilita la toma de decisiones en el ámbito de los recursos humanos.

Componentes principales de la auditoría del capital humano

Estos vienen a ser algunos principales componentes de auditoría del capital humano en contabilidad, que permiten evaluar la gestión, el desempeño de los recursos humanos dentro de una corporación.

Las dimensiones de auditoría del capital humano son variables y componentes que se evalúan para conseguir una visión integral y exacta de

la gestión y el rendimiento del capital humano en una organización. Estas dimensiones suelen incluir:

1. Estrategia de capital humano: se evalúa la alineación de prácticas para la gestión del capital humano, con el objeto estratégico de la corporación, así como la planificación a largo plazo de las necesidades de talento.
2. Gestión del talento: implica la evaluación de los procesos de selección, contratación, desarrollo y retención del talento dentro de la organización, así como la gestión del rendimiento y del potencial de los empleados.
3. Cultura organizacional: se analiza el ambiente laboral y valores, normas y creencias las cuales se compartieron con la organización, así como su impacto en el compromiso y el desempeño de los empleados.
4. Clima laboral: se evalúa la satisfacción y el nivel de compromiso de los empleados, así como su opinión sobre el ambiente de labor, las opciones para el desarrollo y haya un equilibrio del trabajo con la vida personal.
5. Gestión para el cambio: Se analiza la habilidad de la organización para ajustarse a las modificaciones en el ambiente de trabajo y manejarlos con eficiencia, además de su capacidad para promover la innovación y el aprendizaje constante.
6. Comunicación interna: se evalúa la eficiencia, de los procesos de comunicación interna, incluyendo la transmisión de información relevante, la fluidez en la conexión y la intervención constante de los trabajadores en el intercambio de ideas y opiniones.
7. Gestión del conocimiento: significa analizar la habilidad de la organización para obtener, generar, compartir y aplicar el conocimiento de

forma eficiente, además de su orientación hacia el aprendizaje y el crecimiento de los trabajadores.

8. Gestión de la diversidad e inclusión: se analiza la inclusión, la diversidad, la equidad en el lugar de trabajo, del mismo modo que fomentando la igualdad de oportunidades y suprimiendo toda forma de discriminación.

9. Salud y bienestar: Se valora el fomento de la salud y el bienestar de los empleados, lo cual incluye la gestión del estrés en el trabajo, la prevención de heridas y enfermedades, así como la promoción de hábitos saludables.

10. Gestión del rendimiento: implica la evaluación de los sistemas y procesos utilizados con el objetivo de medir y evaluar el rendimiento de los trabajadores, además de la retroalimentación y el reconocimiento que se les otorgan.

11. Estas dimensiones son utilizadas por los auditores de capital humano para detectar las áreas que necesitan mejoras y los puntos fuertes en la administración del capital humano de una organización y proporcionar recomendaciones para optimizar su impacto en el logro de los objetivos corporativos.

Otros Componentes principales

Los métodos y herramientas que se emplean para examinar y analizar el funcionamiento y la administración de los recursos humanos en una entidad constituyen los elementos de auditoría del capital humano. Estos elementos son esenciales para asegurar que las prácticas de gestión del talento sean eficaces y eficientes.

Los componentes más importantes de la auditoría del capital humano incluyen:



1. **Análisis de la brecha de talento:** Este componente implica identificar las competencias necesarias para cumplir con los objetivos de la corporación y compararlas con habilidades y capacidades actuales de los trabajadores. Lo cual nos permite identificar las áreas en las que existe una brecha de talento y las acciones necesarias para abordarla.
2. **Evaluación del rendimiento:** Evaluar el rendimiento es fundamental en la auditoría del capital humano. Tratándose de examinar y valorar el rendimiento de los empleados, en términos de los estándares y metas fijados por la organización. Esta evaluación permite identificar fortalezas y debilidades personales y crear programas de reconocimiento o mejora.
3. **Análisis de la rotación de personal:** Este componente implica analizar la tasa de rotación de los empleados para determinar las causas subyacentes y evaluar el impacto en la organización. Si la rotación es alta, puede ser un indicio de problemas en la gestión del talento y el regocijo de los empleados.
4. **Evaluación de los beneficios y la compensación:** Examinar y valorar el sistema de beneficios y compensación de la organización también es parte de la auditoría del capital humano. Esto implica examinar la competitividad de salarios, beneficios, en comparación con el mercado de trabajo, así como asegurar que sean justos y equitativos.
5. **Revisión de las políticas y métodos del departamento de recursos humanos:** Este componente consiste en examinar las políticas y los procedimientos de recursos humanos de la organización para garantizar que estén al día y se ajusten a las leyes y normas del trabajo. Además, supone detectar áreas de mejora en la administración de los recursos humanos y sugerir modificaciones o ajustes para hacer que su eficacia sea óptima.

2.2.3 Dimensiones del desempeño laboral

Las dimensiones de ocupación laboral, vienen a ser un conjunto de criterios que se utilizan para evaluar y medir el rendimiento de los servidores en el área laboral. En el caso de los trabajadores de telecomunicaciones, estas dimensiones de desempeño toman en cuenta las habilidades y conocimientos específicos requeridos para desempeñar eficazmente sus funciones.

1. Conocimientos técnicos: Los trabajadores de telecomunicaciones deben tener un conocimiento especializado en el área, que les permita comprender y utilizar tecnologías y sistemas de comunicación. Esto implica conocer los protocolos de red, los equipos y software utilizados, así como estar al tanto de las últimas tendencias en la industria.

2. Competencia técnica: Además de tener conocimientos técnicos, es necesario que los trabajadores de telecomunicaciones sean capaces de aplicar ese conocimiento de manera efectiva en su trabajo diario. Esto implica ser capaz de resolver problemas técnicos, identificar y diagnosticar fallos en la red, y realizar reparaciones y mantenimiento de equipos de manera eficiente.

3. Capacidad de adaptación: El sector de las telecomunicaciones está en constante evolución, por lo que los trabajadores deben poseer la suficiencia de adecuarse a los intercambios rápidamente. Esto implica estar dispuesto a aprender nuevas tecnologías y procesos, y tener la capacidad de actualizarse constantemente para mantenerse al día.

4. Habilidades de comunicación: Los empleados del sector de las telecomunicaciones deben tener la habilidad de comunicarse eficientemente con sus clientes y compañeros. Esto supone la habilidad de comunicar

información técnica de forma precisa y clara, así como entender y escuchar las inquietudes y necesidades del cliente.

5. Trabajo en equipo: En muchos casos, los trabajadores de telecomunicaciones deben trabajar en equipo para resolver problemas y llevar a cabo proyectos. La capacidad de colaborar de manera efectiva con otros miembros del equipo es esencial para el éxito del proyecto.

6. Cumplimiento de metas y objetivos: Por último, los trabajadores de telecomunicaciones deben ser capaces de establecer metas y objetivos claros y trabajar para alcanzarlos. Esto implica ser capaz de manejar el tiempo de manera efectiva, establecer prioridades y hacer un seguimiento del progreso para cumplir con los plazos establecidos.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO

Proceso de control en el cual se lleva a cabo una verificación sistemática, exhaustiva y metódica de las distintas acciones que llevan a cabo los recursos humanos de una entidad gubernamental o un organismo en particular. Su objetivo es evaluar las políticas normativas y los métodos implementados dentro del ente. (Cutipa, 2018).

COMPETENCIA PROFESIONAL

Habilidad del empleado para mostrar y poner en práctica sus intereses, conocimientos y competencias con el fin de llevar a cabo sus tareas y responsabilidades, para con la empresa de manera correcta. (Miranda et al; 2016).

DESEMPEÑO LABORAL

El nivel cualitativo de desempeño, logrado por el empleado, en relación con la realización de las metas institucionales durante un período específico. (Ayay; 2016).

DISEÑO DE PUESTOS

Certificación que comprende la delimitación de la información, las relaciones con otros puestos de trabajo, dentro de la empresa y los métodos de trabajo. (Pesántez, 2017).

EFICACIA

Capacidad del trabajador para alcanzar las metas establecidas en la institución. (Rodríguez & García, 2017).

EFICIENCIA

Supone la habilidad del empleado de alcanzar una meta utilizando los mejores recursos posibles, empleando menos tiempo y menos recursos financieros, materiales y humanos. (Chiang & San Martín, 2015).

EVALUACIÓN DE CONDICIONES LABORALES

Se refiere a la faceta de la auditoría del capital humano que analiza las condiciones relacionadas con la reingeniería de puestos, el ambiente laboral, las relaciones laborales y las actividades de capacitación o crecimiento profesional. (Cutipa, 2018).

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Unidad organizativa que se encarga de ejecutar las acciones que tienen relación con la valoración de la competencia de las personas para desarrollar sus funciones laborales, supervisar tareas, evaluar el desempeño y establecer salarios. (Panta; 2019).

EVALUACIÓN DE REMUNERACIONES

Son métodos y reglas empleadas para garantizar retribuciones equitativas dentro del organismo laboral. (Pesántez, 2017).



EVALUACIÓN DE PUESTOS

Proceso que tiene lugar en las entidades laborales con el objetivo de determinar el valor relativo de cada cargo, tomando en cuenta su relevancia y contribución para alcanzar las utilidades de una organización específica. (Cutipa, 2018).

INCENTIVOS LABORALES

Son todas las acciones que lleva a cabo una entidad u organización específica para estimular a los empleados a ser más competentes, eficientes y alcanzar de modo adecuado y veloz los objetivos organizacionales, con un costo reducido para la organización. (Carrera; 2017).

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

La idea científica es el proceso de obtener información nueva para establecer vínculos entre hechos. Este proceso recibe el nombre de método científico (Benítez, 2020). Según Valderrama (2019), el método hipotético deductivo "posibilita que, mediante la observación de casos particulares, se formule un problema que después puede relacionarse con una teoría por medio de un procedimiento inductivo". (pág. 97). El método hipotético-deductivo" no concede, manifestar un problema basado en el estudio de casos específicos, el cual puede ser vinculado a una teoría mediante un proceso de inducción" (Valderrama, 2019). Es crucial que en cualquier investigación o estudio, los hechos y relaciones establecidos a partir de nuevos conocimientos o resultados adquiridos sean lo más exactos y confiables posible.

Para ello, se diseñó un procedimiento o metodología sistemática que se aplican para determinar lo relevante de las acciones y actividades hacia las que están dirigidas la trascendencia de la indagación.

3.1.1 Tipo de investigación

La investigación es "no experimental" en función de la estrategia empleada, y "básica" en función del propósito del estudio (Charaja, 2011, p.176), puesto que se tratará de "hechos reales vinculándolos con una causa (...). En otras

palabras, el entendimiento de hecho, se consigue desde de una razón (...).
Hacer que una acción sea entendible y comprensible es explicarlo" (Charaja, 2011, p.161).

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

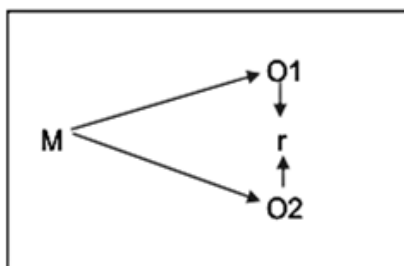
El estudio tuvo un nivel correlacional. Según Hernández y Mendoza (2018) Estas investigaciones "detallan las relaciones entre dos o más categorías, variables o conceptos en un momento específico, ya sea desde el punto de vista de la correlación o de la relación causa-efecto". (p.179). Según Hernández et al (2003) Los diseños de investigación transversal tienen como finalidad la descripción de variables y el análisis de su incidencia e interrelación en un momento específico, ya que recogen datos en un solo instante.

3.3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Se adecúa al diseño no experimental, dado que el estudio es de esa naturaleza y no manipula variables. Los estudios no experimentales, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), "se llevan a cabo sin manipular deliberadamente variables y únicamente se examinan los sucesos, en su entorno natural para ser analizados". (p. 175). Los diseños de investigación transversal tienen como objetivo describir las variables y examinar su frecuencia e interrelación en un determinado momento. Estos pueden recolectar los datos en un solo punto en el momento. (Hernández et al.,2003).

Figura 1

Diseño de la investigación



Nota: Elaboración propia



Dónde:

M : Trabajadores de la empresa Bitel

O1 : Auditoría de capital humano

O2 : Desempeño laboral

R : Relación de las variables

3.4. ÁMBITO DE INVESTIGACIÓN

3.1.2 Temporal

Este trabajo se realizó durante el periodo 2023, al personal de la empresa Bitel de Juliaca.

3.1.3 Espacial

Ciudad : Distrito de Juliaca

Organización : Empresa Bitel

Región : Puno.

País : Perú.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1 Población

Como indica Carrasco (2017) La población "es la totalidad de los componentes (unidades de análisis) conforman parte del espacio, en el que se lleva a cabo la investigación". (p.237).

El estudio tendrá una población que estará constituida por 262 empleados de la compañía de telecomunicaciones Bitel, de la localidad de Juliaca – 2023

3.2.2 Muestra

El grupo de estudio está formado por una cantidad específica de empleados de la compañía de telecomunicaciones Bitel, y se calcula utilizando los métodos estadísticos que describimos a continuación.

Se empleó la fórmula que se presenta a continuación para conseguir la muestra aleatoria simple.

$$n = \frac{N * Z^2}{4(N)(e)^2 + Z^2}$$

Donde:

n : Tamaño de muestra.

N : Población 262

Z : 1.96.....95 % de Grado de confianza

e2 : 5 % Margen de error máximo permisible.

$$n = \frac{262 * (1.96)^2}{4(262)(0.05)^2 + (1.96)^2}$$

$$n = 156$$

Después de calcular la muestra, se obtuvo un valor de 156. Por lo tanto, se tendrá en cuenta la relación del total de empleados de la compañía Bitel que fueron encuestados y cuyos resultados individuales están disponibles en los anexos.

3.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOGIDA DE INFORMACIÓN

3.3.1 Técnicas

a. Entrevista

Este es un procedimiento de investigación. El tesista, a través de este método, intenta conseguir información acerca de las actitudes, conductas y funciones de uno o varios individuos en la comunidad.

b. Encuesta

En este método de recopilación de datos, es posible escoger opciones preestablecidas y se tiene la capacidad de analizar adecuadamente los resultados.

3.3.2 Instrumento

Como lo indican Hernández y Mendoza (2018) el cuestionario "Consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir". (p.250).

3.7. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.4.1 Validez

La validez de una herramienta muestra un óptimo nivel de efectividad para conseguir información fiable, a través de la relación matemática indicada a continuación:

$$CV = \frac{\sum \bar{x}}{n}$$

CV = coeficiente de validez

$\sum$ = sumatoria

$\bar{x}$ = Promedio de puntuaciones manifestados por especialistas por cada ítem.

n = número de ítems por cuestionario

3.4.2 Confiabilidad

La confiabilidad de la herramienta se evaluará mediante la estabilidad y confianza, de los datos recolectados, y el coeficiente alfa de Cronbach es el método más efectivo para hacerlo.

Niveles de confiabilidad del coeficiente Alpha de Cronbach

Excluyente	Bajo/nada aceptable	Regular/poco aceptable	Bueno/aceptable	Muy bueno/muy aceptable
0	0,01 – 0,10	0,11 – 0,20	0,21 – 0,50	0,51 – 1,00

FUENTE: Tabla propuesta por (Pino, 2007, pág. 434).

ELABORACIÓN: El ejecutor

3.8. RECOGIDA DE DATOS

3.4.3 Fuentes

- Fuentes primarias: Estas aspiran reunir documentación primordial específica de la unidad de muestreo.
- Datos de segunda mano. Es una recopilación de información proveniente de proyectos de trabajos previos, tales como ensayos, libros en línea, artículos publicados en revistas y tesis.

3.4.4 Técnicas de tratamiento de datos

La edición española de la Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), específicamente el programa IBM® SPSS® Statistics 25, fue empleada para la tabulación y procesamiento de datos.

CAPITULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Las tablas y gráficos presentados a continuación, fueron calculados usando el programa estadístico SPSS, en su versión 25, después de la recolección de datos:

4.1.1 Auditoria del capital humano

Comprobación de la legalidad y cumplimiento normativo

Los logros manifestados en la tabla, indican la percepción de los empleados respecto al cumplimiento de las leyes laborales dentro de la empresa de telecomunicaciones Bitel del distrito de Juliaca. De un total de 156 encuestados, las respuestas están distribuidas de la siguiente manera: el 19.9% de los participantes considera que sí se cumplen las leyes laborales, el 12.2% opina que no se cumplen, el 35.3% cree que solo a veces se cumplen, y el 32.7% señala que casi siempre se cumplen.

Tabla 2

¿Aprecia Ud. si se verifica que los recursos humanos cumplen con las leyes laborales?

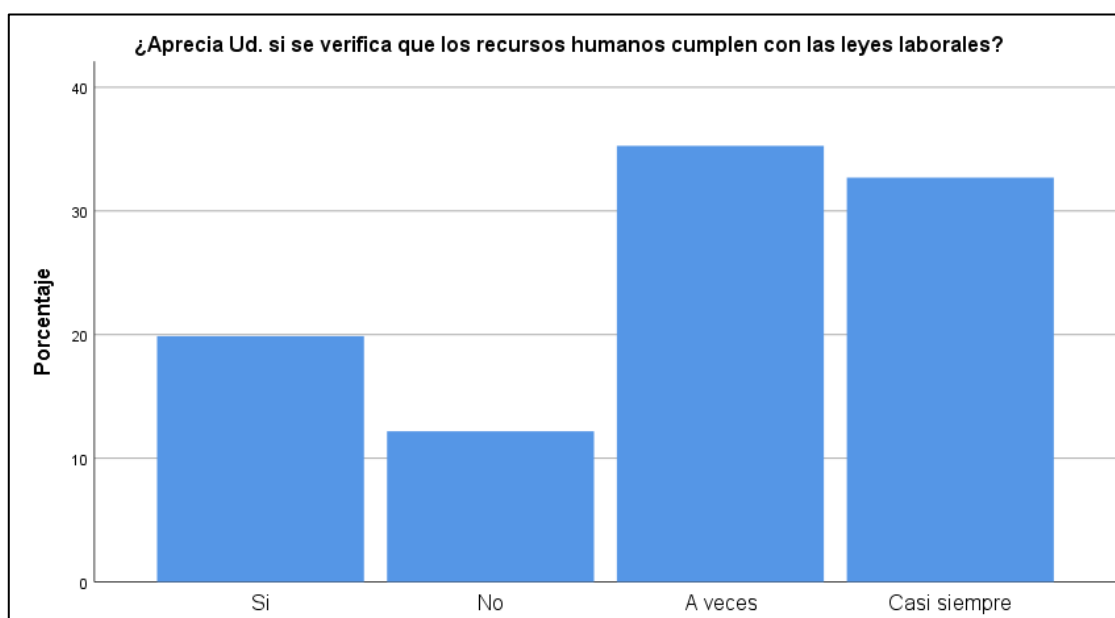
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	31	19,9	19,9	19,9
	No	19	12,2	12,2	32,1
	A veces	55	35,3	35,3	67,3
	Casi siempre	51	32,7	32,7	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

En primer lugar, es importante destacar que solo una quinta parte de los encuestados (19.9%) tiene la percepción de que las leyes laborales se cumplen plenamente. Este resultado podría indicar un nivel de satisfacción limitado respecto al cumplimiento normativo por parte de la empresa. La existencia de un grupo significativo de empleados que considera que la empresa siempre cumple con las leyes laborales es positiva, pero también sugiere que hay áreas de mejora para incrementar esta percepción.

Figura 2

¿Aprecia Ud. si se verifica que los recursos humanos cumplen con las leyes laborales?



Nota: Elaboración propia.

Por otro lado, un 12.2% de los empleados afirma que las leyes laborales no se cumplen. Aunque este porcentaje es menor en comparación con otras respuestas, no es insignificante y señala la necesidad de investigar posibles áreas de incumplimiento y tomar medidas correctivas. La percepción de incumplimiento puede afectar la moral y la confianza de los empleados en la empresa, y por ende, su desempeño laboral.

La mayor proporción de respuestas se agrupa en las opciones "A veces" y "Casi siempre", con un 35.3% y un 32.7% respectivamente. Estas respuestas

indican que, aunque hay un esfuerzo por parte de la empresa para cumplir con las leyes laborales, no siempre es consistente. Los empleados que respondieron "A veces" representan el grupo más grande, lo que sugiere que el cumplimiento de las leyes laborales es percibido como irregular. Esta variabilidad puede ser atribuida a diferentes factores como la gestión de recursos humanos, la comunicación interna, la implementación de políticas laborales.

Finalmente, la suma de las respuestas "A veces" y "Casi siempre" nos da un 68% de encuestados que perciben un cumplimiento parcial o casi total de las leyes laborales. Esto apunta a que, aunque la empresa tiene prácticas en su lugar para cumplir con las regulaciones laborales, hay inconsistencias que deben abordarse para mejorar la percepción y, posiblemente, la realidad del cumplimiento legal dentro de la organización.

En conclusión, mientras que un segmento significativo de empleados reconoce el cumplimiento de las leyes laborales, existe un margen considerable para mejorar y asegurar un cumplimiento más consistente y visible. Este análisis sugiere la necesidad de una revisión y posible reforzamiento de las políticas de cumplimiento laboral, así como una mejor comunicación y formación para asegurar que todos los empleados perciban y experimenten el cumplimiento de las leyes laborales de manera uniforme.

Análisis de costos de la fuerza laboral

En la tabla los resultados mencionan, la percepción de los empleados sobre si la empresa de telecomunicaciones Bitel del distrito de Juliaca optimiza los costos asociados con los beneficios y programas de compensación. La distribución de respuestas es la siguiente: el 23.1% de los encuestados cree que sí se optimizan estos costos, el 10.9% piensa que no, el 30.8% opina

que solo a veces se optimizan, y el 35.3% indica que casi siempre se optimizan.

Tabla 3

¿Aprecia Ud. si optimiza los costos asociados como los beneficios y programas de compensación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	36	23,1	23,1	23,1
	No	17	10,9	10,9	34,0
	A veces	48	30,8	30,8	64,7
	Casi siempre	55	35,3	35,3	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

En primer lugar, observamos que el 23.1% de los empleados considera que la empresa sí optimiza los costos relacionados con los beneficios y programas de compensación. Este porcentaje refleja una percepción positiva de una parte significativa de la plantilla, sugiriendo que estos empleados creen que la empresa está gestionando eficientemente los recursos destinados a beneficios y compensaciones.

Por otro lado, un 10.9% de los encuestados opina que la empresa no optimiza estos costos. Aunque este grupo es relativamente pequeño, su existencia es importante, ya que indica que hay una fracción de empleados que no perciben una gestión eficiente en esta área. Esto podría influir en su satisfacción laboral y percepción de la institución.

El grupo más grande de encuestados se encuentra en las opciones "A veces" y "Casi siempre", con un 30.8% y un 35.3%, respectivamente. Esto sugiere que, aunque hay un reconocimiento de los esfuerzos de la empresa por optimizar los costos asociados a beneficios y compensaciones, estos esfuerzos no son siempre consistentes. La percepción de que "A veces" se

optimizan los costos puede indicar que hay variabilidad en cómo se gestionan estos programas, posiblemente debido a fluctuaciones en la política empresarial, la comunicación interna, o la implementación de dichas políticas.

Figura 3

¿Aprecia Ud. si optimiza los costos asociados como los beneficios y programas de compensación?



Nota: Elaboración propia.

La respuesta "Casi siempre" es la más frecuente, con un 35.3% de los encuestados, lo que es un indicador positivo. Sin embargo, el hecho de que no llegue al 100% revela que todavía hay espacio para mejorar en términos de consistencia y percepción de la optimización de costos.

En resumen, los resultados muestran una percepción mixta entre los empleados respecto a la optimización de costos asociados a beneficios y programas de compensación en la empresa Bitel. Aunque una proporción considerable de empleados (35.3%) cree que estos costos son optimizados "Casi siempre" y un 23.1% opina que "Sí" se optimizan, todavía hay un 41.7% que perciben una optimización inconsistente o inexistente ("A veces" o "No"). Esto sugiere que la empresa podría beneficiarse de revisar y posiblemente

reforzar sus estrategias de gestión de beneficios y compensaciones, con el fin de mejorar la percepción de los empleados sobre la optimización de estos costos. Asegurar una comunicación clara y una implementación consistente de las políticas relacionadas con beneficios y compensaciones puede ayudar a elevar el nivel de satisfacción y confianza de trabajadores en la gestión de estos programas.

Evaluación del clima laboral y la satisfacción de los empleados

Los resultados obtenidos reflejan la impresión de los empleados de la evaluación del clima laboral de la institución de telecomunicaciones Bitel del distrito de Juliaca. En primer lugar, el 14.1% de los encuestados cree que la empresa sí evalúa el clima laboral de manera consistente. Este porcentaje, aunque positivo, es relativamente bajo y sugiere que solo una minoría de los empleados percibe que la empresa está comprometida de manera regular con la evaluación del lugar de trabajo para mejorar la complacencia de los empleados.

Tabla 4

¿Observa Ud. si evalúa el clima laboral de los empleados para mejorar la satisfacción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	22	14,1	14,1	14,1
	No	26	16,7	16,7	30,8
	A veces	46	29,5	29,5	60,3
	Casi siempre	62	39,7	39,7	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

De otro modo, un 16.7% de los entrevistados, contempla que la empresa no evalúa el clima laboral. Este grupo es significativo y señala que una fracción considerable de la plantilla no percibe ningún esfuerzo en esta área. Esta falta de percepción puede ser consecuencia de una comunicación deficiente o de la inexistencia de evaluaciones formales y visibles del clima laboral. La

percepción negativa de este grupo de empleados podría impactar negativamente en su satisfacción y compromiso con la empresa.

Figura 4

¿Observa Ud. si evalúa el clima laboral de los empleados para mejorar la satisfacción?



Nota: Elaboración propia.

La mayor proporción de respuestas se encuentra en las opciones "A veces" y "Casi siempre", con un 29.5% y un 39.7% respectivamente. La percepción de que "A veces" se evalúa el clima laboral indica que estos esfuerzos son vistos como esporádicos o inconsistentes, lo cual puede afectar la moral y la satisfacción de los empleados. Sin embargo, el hecho de que el 39.7% de los encuestados perciba que "Casi siempre" se realizan estas evaluaciones es una señal positiva. Esto propone que una parte importante de los empleados reconoce un esfuerzo constante por parte de la empresa, aunque aún hay margen para mejorar en términos de consistencia y visibilidad de estas evaluaciones.

En conclusión, los resultados muestran una percepción mixta entre los empleados respecto a la evaluación del clima laboral en la empresa Bitel. Aunque una proporción considerable de empleados cree que estas

evaluaciones se realizan de manera regular, todavía hay un número significativo que percibe una evaluación inconsistente o inexistente. La finalidad de la empresa, es de perfeccionar la percepción y satisfacción de los empleados, podría beneficiarse de reforzar sus estrategias de evaluación del clima laboral, asegurando una comunicación clara y una implementación consistente de estas evaluaciones. Esto ayudaría a elevar el nivel de satisfacción y confianza de los trabajadores en las políticas de la institución.

4.1.2 Desempeño laboral

Desempeño en conocimientos técnicos

La tabla presenta la percepción de los empleados sobre el uso de tecnologías y sistemas de comunicación en la empresa de telecomunicaciones Bitel del distrito de Juliaca. De los 156 encuestados, el 16.0% considera que la empresa utiliza estas tecnologías y sistemas de manera consistente. Este porcentaje indica que una minoría de empleados percibe que la empresa está plenamente comprometida con la implementación y uso regular de tecnologías de comunicación.

Tabla 5

¿Observa Ud. si utiliza tecnologías y sistemas de comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	25	16,0	16,0	16,0
	No	23	14,7	14,7	30,8
	A veces	29	18,6	18,6	49,4
	Casi siempre	79	50,6	50,6	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

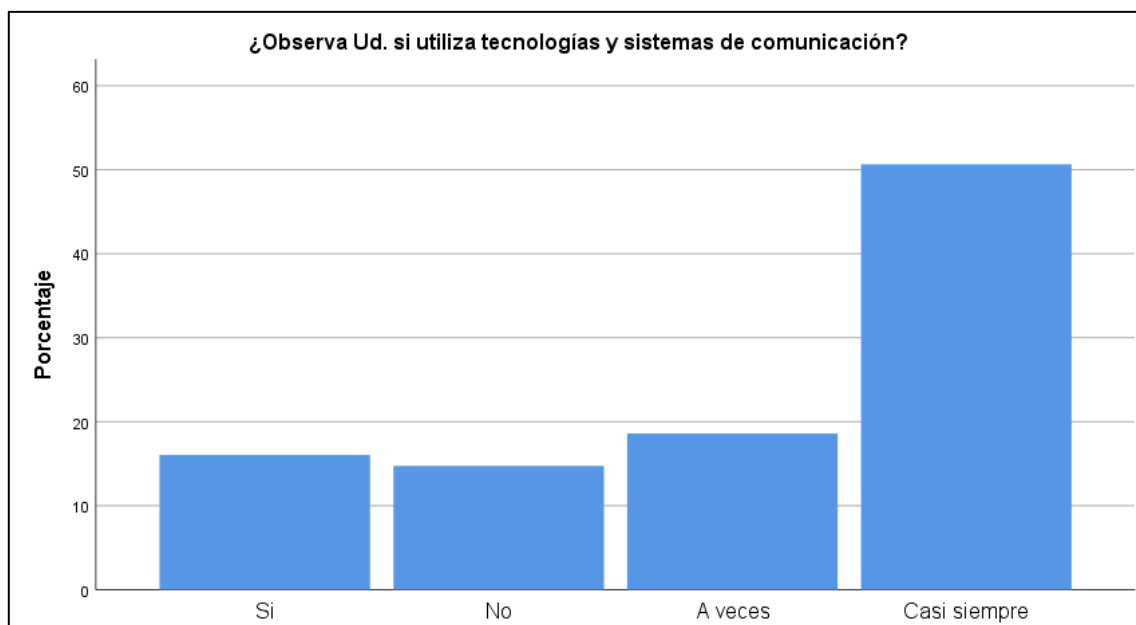
Nota: Elaboración propia.

Por otro lado, el 14.7% de los empleados opina que la empresa no utiliza tecnologías y sistemas de comunicación. Aunque este grupo no es mayoritario, su tamaño es significativo y sugiere que hay una fracción considerable de la plantilla que no percibe esfuerzos en esta área. La

percepción de falta de uso de tecnologías de comunicación podría afectar la eficacia, la efectividad de los procedimientos, así como la satisfacción de los empleados.

Figura 5

¿Observa Ud. si utiliza tecnologías y sistemas de comunicación?



Nota: Elaboración propia.

El grupo más grande de respuestas se encuentra en las opciones "A veces" y "Casi siempre", con un 18.6% y un 50.6% respectivamente. La percepción de que "A veces" se utilizan estas tecnologías indica que los empleados ven un uso esporádico o inconsistente de los sistemas de comunicación, lo que podría generar frustración y una menor eficiencia en el trabajo diario. Sin embargo, el hecho de que el 50.6% de los encuestados opine que "Casi siempre" se utilizan estas tecnologías es un indicador positivo, ya que muestra que una mayoría significativa de los empleados reconoce un uso frecuente y constante de estos sistemas por parte de la empresa.

En resumen, los resultados indican una percepción mixta sobre el uso de tecnologías y sistemas de comunicación en la empresa Bitel. Mientras que una proporción considerable de empleados (50.6%) cree que estas tecnologías se utilizan casi siempre, hay un porcentaje notable que percibe

un uso inconsistente o inexistente. Para mejorar la percepción y la efectividad de las comunicaciones, la empresa podría beneficiarse de asegurar un uso más uniforme y visible de tecnologías de comunicaciones, de esta forma, así para arreglar la formación y las comunicaciones internas sobre el uso de estos sistemas. Esto podría aumentar el regocijo y el rendimiento de los trabajadores, fortaleciendo así las operaciones generales de la empresa.

Desempeño en el desarrollo de habilidades comunicativas

Los resultados que se obtuvo, reflejan la percepción de los trabajadores de la competencia de la empresa Bitel del distrito de Juliaca para comunicarse eficazmente con los clientes. El 28.2% de los encuestados considera que la empresa muestra una capacidad consistente de comunicarse con los clientes. Este porcentaje sugiere que una correlación significativa de empleados aprecia que la compañía está comprometida y es efectiva en sus esfuerzos de comunicación con los clientes.

Por otro lado, el 16.0% de los empleados opina que la empresa no muestra capacidad para comunicarse con los clientes. Este grupo, aunque no mayoritario, es importante y señala que una fracción considerable de la plantilla no percibe eficacia en los esfuerzos de comunicación de la empresa con sus clientes. Esta percepción negativa podría impactar en el regocijo de los clientes y, por ende, en la reputación de la empresa.

Tabla 6

¿Aprecia Ud. si muestra capacidad de comunicarse con el cliente?

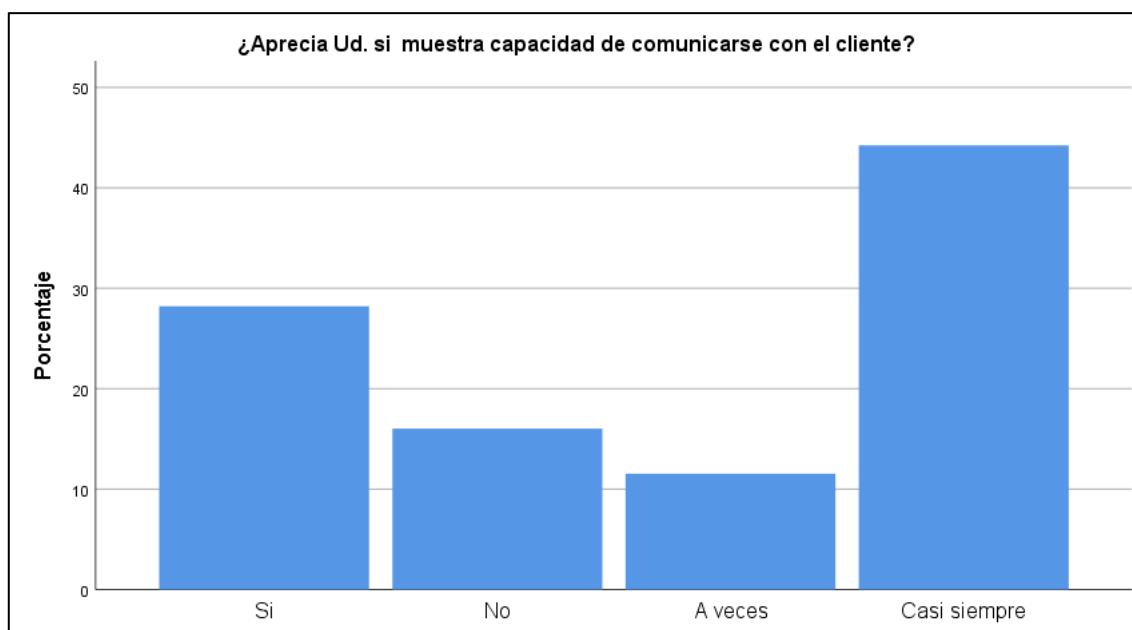
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	44	28,2	28,2	28,2
	No	25	16,0	16,0	44,2
	A veces	18	11,5	11,5	55,8
	Casi siempre	69	44,2	44,2	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

Nota: Elaboración propia.

El 11.5% de los entrevistados indica que "A veces" la empresa muestra capacidad para comunicarse con los clientes. Este grupo indica que los esfuerzos de la empresa en esta área son percibidos como esporádicos o inconsistentes. Esta falta de consistencia en la percepción puede reflejar variabilidad en la calidad de la comunicación, posiblemente debido a diferencias en la formación, la experiencia del personal o la implementación de políticas de comunicación.

Figura 6

¿Aprecia Ud. si muestra capacidad de comunicarse con el cliente?



Nota: Elaboración propia.

La opción "Casi siempre" es la más frecuente, con un 44.2% de los encuestados. Este resultado es positivo, ya que muestra que una mayoría significativa de empleados reconoce una capacidad frecuente y constante de la empresa para comunicarse con los clientes. Sin embargo, el hecho de que no llegue al 100% sugiere que aún hay margen para mejorar en términos de consistencia y percepción de estos esfuerzos.

En conclusión, los resultados muestran una percepción generalmente positiva, pero con áreas de mejora, sobre la capacidad de la empresa Bitel para comunicarse con los clientes. Mientras que una proporción considerable

de empleados cree que esta capacidad se demuestra "Casi siempre" (44.2%) o "Sí" (28.2%), todavía hay un número significativo que percibe una capacidad inconsistente o inexistente (27.5%). Para lograr, la percepción y la eficacia de la comunicación con los clientes, la empresa podría beneficiarse de reforzar sus estrategias de comunicación, asegurando una formación adecuada y una implementación consistente de sus políticas de comunicación. Esto ayudaría a elevar la satisfacción del usuario y fortalecer el prestigio de la compañía en el mercado.

Desempeño adaptativo en el contexto

Los resultados de la tabla reflejan la percepción de los trabajadores de la capacidad de la compañía Bitel del distrito de Juliaca para adaptarse a cambios permanentes. De los 156 encuestados, el 16.7% considera que la empresa muestra una capacidad consistente para adaptarse a estos cambios. Esta proporción sugiere que una minoría de empleados percibe que la empresa está efectivamente preparada y es flexible ante cambios continuos en el entorno operativo y de mercado.

Tabla 7

¿Aprecia Ud. si tiene la capacidad de adaptarse a los cambios permanentes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	26	16,7	16,7	16,7
	No	18	11,5	11,5	28,2
	A veces	59	37,8	37,8	66,0
	Casi siempre	53	34,0	34,0	100,0
	Total	156	100,0	100,0	

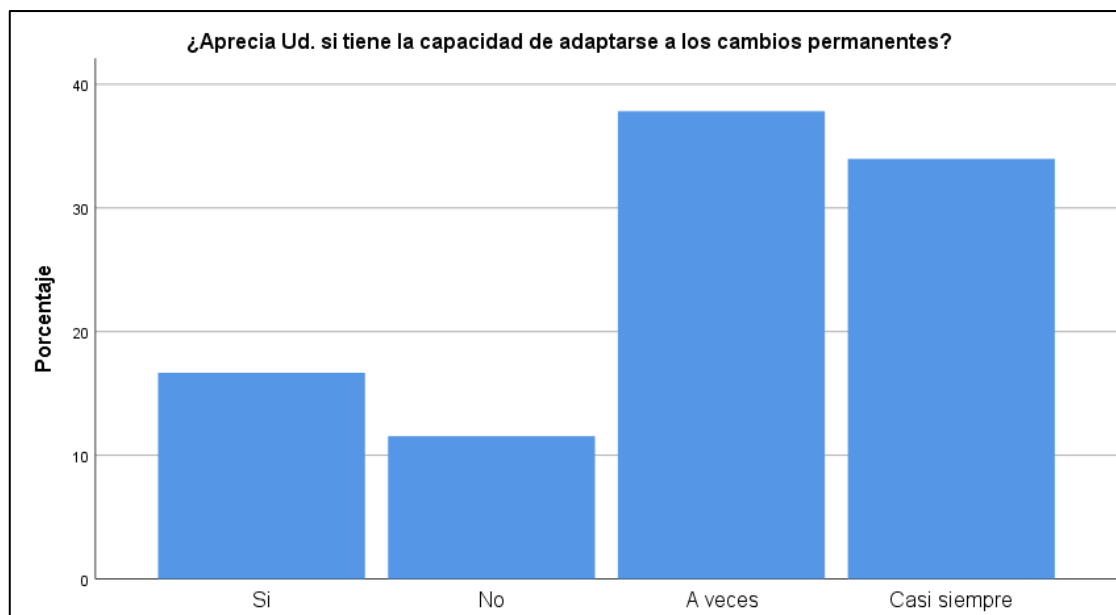
Nota: Elaboración propia.

Por otro lado, el 11.5% de los empleados opina que la empresa no tiene la capacidad de adaptarse a cambios permanentes. Aunque este grupo no es mayoritario, su percepción podría indicar áreas de preocupación sobre la

resistencia al cambio dentro de la organización, lo cual podría afectar la capacidad de innovación y respuesta ágil a nuevas circunstancias.

Figura 7

¿Aprecia Ud. si tiene la capacidad de adaptarse a los cambios permanentes?



Nota: Elaboración propia.

El grupo más grande de respuestas se encuentra en las opciones "A veces" y "Casi siempre", con un 37.8% y un 34.0% respectivamente. La percepción de que "A veces" se adapta a los cambios sugiere que los empleados ven una respuesta variable de la empresa ante nuevos desafíos, lo cual puede generar incertidumbre y falta de dirección en momentos críticos. Por otro lado, el hecho de que el 34.0% de los encuestados perciba que la empresa "Casi siempre" se adapta a los cambios es un indicador positivo, aunque indica que aún hay margen para mejorar en términos de consistencia y efectividad en la adaptación a cambios.

En resumen, los resultados muestran una percepción mixta entre los trabajadores del desempeño de la compañía Bitel, para adaptarse a cambios permanentes. Mientras que una proporción considerable de empleados (34.0%) cree que la empresa se adapta "Casi siempre" y un 16.7% opina que

"Sí" lo hace, todavía hay un porcentaje significativo que percibe una adaptación inconsistente ("A veces" - 37.8%) o inexistente ("No" - 11.5%). Para mejorar la percepción y la efectividad en la adaptación a cambios, la empresa podría beneficiarse de implementar estrategias claras de gestión del cambio, promover una cultura organizacional flexible y fortalecer la comunicación interna sobre las iniciativas de adaptación. Esto ayudaría a incrementar la confianza y la capacidad de respuesta ante los desafíos del entorno empresarial.

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.2.3 Hipótesis general

La tabla menciona las conclusiones sobre la relación existente de la auditoría del capital humano con el desempeño laboral en la institución de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023.

Los resultados muestran una correlación significativa y positiva de Pearson de 0.703 entre la auditoría del capital humano y el desempeño laboral en la empresa de telecomunicaciones Bitel del distrito de Juliaca en el año 2023. Esta correlación indica que existe una relación directa y sólida entre las prácticas de auditoría del capital humano, que probablemente se enfocan en la evaluación y mejora de las habilidades y capacidades laborales de los empleados, y el desempeño laboral general dentro de la organización.

Tabla 8

Auditoría de capital humano y desempeño laboral

Correlaciones		AUDITORÍA DEL CAPITAL HUMANO	DESEMPEÑO LABORAL
AUDITORÍA DEL CAPITAL HUMANO	Correlación de Pearson	1	,703**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	156
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,703**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

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

Nota: Elaboración propia.



La correlación positiva y significativa propone una auditoría sería efectiva del capital humano, puede ser determinante para impulsar el desempeño laboral en Bitel. Esto determina que las prácticas de auditoría, al conocer y acometer áreas de mejora en las competencias laborales de los empleados, pueden contribuir directamente a mejorar la eficiencia, productividad y calidad del trabajo realizado en la empresa.

Estos descubrimientos poseen tienen participaciones estratégicas importantes para la gestión de recursos humanos. Es fundamental fortalecer y expandir las prácticas de auditoría del capital humano, para garantizar que, estén alineadas con las necesidades específicas de desarrollo y rendimiento laboral identificadas en la organización. Además, se recomienda implementar programas de capacitación y desarrollo continuo basados en los resultados de la auditoría, dirigidos a fortalecer las habilidades y competencias necesarias para mejorar el desempeño laboral.

Es esencial instituir sistemas, para monitorear y evaluación periódica con la finalidad de medir el impacto de estas iniciativas, para el cumplimiento general de los empleados. Esto permitirá ajustar las estrategias según sea necesario y asegurar que las mejoras identificadas en la auditoría del capital humano, se traduzcan por medio de resultados tangibles en términos de desempeño laboral y resultados empresariales.

En conclusión, los resultados respaldan la hipótesis de que la auditoría del capital humano está relacionada de forma directa con el desempeño laboral en Bitel. Fortalecer estas prácticas de auditoría puede ser fundamental para promover un ambiente laboral más productivo y eficiente, lo cual beneficia a los empleados, así como, a la empresa en su totalidad. Continuar investigando y fortaleciendo estas relaciones serán primordiales para que la

empresa Bitel, sea exitosa, en un ambiente competitivo y diligente como el de las telecomunicaciones.

4.2.4 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1: La tabla, muestra los resultados de la interrelación de la auditoría del capital humano y el desenvolvimiento en conocimientos técnicos en la compañía de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023.

Los resultados nos indican la existencia de una correlación significativa, positiva de Pearson de 0.360 de la auditoría del capital humano con el desenvolvimiento en conocimientos técnicos en la compañía de telecomunicaciones Bitel del distrito de Juliaca en el año 2023. Esta correlación indica que existe una relación moderada pero significativa entre las prácticas de auditoría del capital humano, que probablemente incluyen evaluaciones y mejoras en los conocimientos técnicos de los empleados, y el nivel de conocimientos técnicos demostrados en la organización.

Tabla 9

Auditoría del capital humano y el desempeño de conocimientos técnicos

		Correlaciones	
		AUDITORÍA DEL CAPITAL HUMANO	DESEMPEÑO EN CONOCIMIENTOS TÉCNICOS
AUDITORÍA DEL CAPITAL HUMANO	Correlación de Pearson	1	,360**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	156
DESEMPEÑO EN CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	Correlación de Pearson	,360**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

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

Nota: Elaboración propia.



La correlación de tipo positiva sugiere, la existencia de una auditoría efectiva del capital humano, puede desempeñar un papel determinante en el desarrollo y la mejora de los conocimientos técnicos de los empleados en Bitel. Esto implica que las prácticas de auditoría, al reconocer áreas para mejorar e implementar estrategias de capacitación adecuadas, podrán contribuir directamente a fortalecer las habilidades técnicas y competencias requeridas para el desempeño efectivo de las tareas técnicas dentro de la empresa.

En resumen, los resultados respaldan la hipótesis de que la auditoría del capital humano está directamente relacionada, con el desenvolvimiento en conocimientos técnicos en Bitel. Mejorar estas prácticas de auditoría puede ser fundamental para promover un nivel más alto de competencia técnica entre los empleados, lo cual es crucial en un sector dinámico como el de las telecomunicaciones. Continuar fortaleciendo estas relaciones y estrategias será esencial para el crecimiento y la competitividad sostenida de Bitel en el mercado.

Hipótesis específica 2: La tabla, muestra los resultados de la relación entre el capital humano y el desempeño en el desarrollo de habilidades comunicativas en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023.

La existencia de una correlación significativa y positiva es demostrada con los resultados de Pearson de 0.620, mediante la auditoría del capital humano con el desempeño, en el desarrollo de habilidades comunicativas en la empresa de telecomunicaciones Bitel del distrito de Juliaca en el año 2023. Esta correlación señala que hay una relación directa y firme entre las prácticas de auditoría del capital humano, probablemente orientadas hacia

la valoración y mejora de las competencias comunicativas de los trabajadores, y el grado de desarrollo de estas capacidades en la organización.

Tabla 10

Auditoría de capital humano y desempeño en el desarrollo de habilidades comunicativas

Correlaciones		AUDITORÍA DEL CAPITAL HUMANO	DESEMPEÑO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS
AUDITORÍA DEL CAPITAL HUMANO	Correlación de Pearson	1	,620**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	156
DESEMPEÑO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS	Correlación de Pearson	,620**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

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

Nota: Elaboración propia.

Relación entre la Auditoría del Capital Humano y el Desarrollo de Habilidades Comunicativas

La correlación positiva y significativa propone que una auditoría efectiva del capital humano, podría ser importante para impulsar el desarrollo de habilidades comunicativas en Bitel. Esto implica que las prácticas de auditoría, al conocer las áreas de mejora y promover programas de desarrollo específicos, podrán contribuir directamente a fortalecer las habilidades de comunicación tanto interna como externa de los empleados.

En conclusión, los resultados respaldan la hipótesis de que la auditoría del capital humano se interrelaciona en seguida con el desarrollo de habilidades comunicativas en Bitel. Fortalecer estas prácticas de auditoría puede ser fundamental para promover un ambiente de labores, más colaborativo y

eficiente, favoreciendo tanto a los trabajadores así también a la empresa en su conjunto. Continuar investigando y fortaleciendo estas relaciones será determinante para el éxito continuo de Bitel en un comercio perseverante y en permanente evolución como son las telecomunicaciones.

Hipótesis específica 3: La tabla, muestra los resultados de la relación entre el capital humano y el desempeño adaptativo en el contexto en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023

En el año 2023, los resultados indican que existe una correlación positiva y significativa de Pearson de 0.620 entre la auditoría del capital humano y el desempeño adaptativo, en la compañía de telecomunicaciones Bitel, situada en Juliaca. Esta correlación muestra que hay una directa relación y sólida entre las prácticas de auditoría del capital humano, que se centran en evaluar y mejorar la capacidad de adaptación de los trabajadores, y el grado de rendimiento adaptativo que se observa en la organización.

Tabla 11

Auditoria de capital humano y desempeño adaptativo en el contexto

		Correlaciones	
		AUDITORÍA DEL CAPITAL HUMANO	DESEMPEÑO ADAPTATIVO EN EL CONTEXTO
AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO	Correlación de Pearson	1	,620**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	156	156
DESEMPEÑO ADAPTATIVO EN EL CONTEXTO	Correlación de Pearson	,620**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	156	156

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

Nota: Elaboración propia.

La correlación significativa y positiva, sugiere la realización de una auditoria efectiva del capital humano, jugará un importante papel en la mejora y el desarrollo del desempeño adaptativo de los empleados en Bitel. Esto implica

que las prácticas de auditoría, al conocer áreas y mejorar, promover programas de desarrollo adaptativo, pueden contribuir directamente a fortalecer las competencias y habilidades que serán requeridas para poderse adaptar eficazmente a innovaciones y desafíos, en la parte laboral como empresarial.

Establecer sistemas de evaluación periódicos será fundamental, para calcular el impacto de estas iniciativas en el desempeño general adaptativo dentro de la organización. Esto facilitará ajustar las estrategias según sea necesario y garantizar que las mejoras identificadas en la auditoría del capital humano, se traduzcan en resultados tangibles tanto en términos de adaptabilidad y eficacia operativa.

En resumen, los resultados respaldan la hipótesis de que la auditoría del capital humano se relaciona directamente con el desempeño adaptativo en el contexto en Bitel. Mejorar estas prácticas de auditoría puede ser crucial para promover una cultura organizacional más flexible y receptiva al cambio, lo cual es primordial en un área dinámica, como el de las telecomunicaciones. Continuar fortaleciendo estas relaciones será primordial para el éxito sostenido y ser competitivo en Bitel, en un mercado en constante evolución.

4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados conseguidos en este estudio, sobre la interrelación de la auditoría del capital humano, con diversos aspectos de las ocupaciones en Bitel reflejan hallazgos significativos que se alinean con investigaciones previas realizadas por Solano (2019) y Nolberto (2019) en contextos similares pero diferentes organizaciones en Juliaca.

Solano (2019) Investigó el desempeño laboral y la gestión del talento humano en Seda Juliaca, llegando a la conclusión de que, hay una alta correlación directa entre

la gestión administrativa del capital humano y el rendimiento de los empleados. Este descubrimiento es congruente con la correlación positiva y significativa que hallamos en nuestra investigación entre el desempeño laboral en Bitel y la auditoría del capital humano. Los dos estudios destacan la relevancia de gestionar bien el capital humano para optimizar el rendimiento global de los trabajadores.

Por otro lado, Nolberto (2019) Analizó la administración del talento humano en la Municipalidad Distrital de Juliaca, observando una correlación significativa entre el desempeño laboral de los empleados y la gestión del talento humano. Este hallazgo también es parecido al de nuestra investigación, en la cual descubrimos correlaciones importantes entre la auditoría del capital humano y el rendimiento en habilidades técnicas, comunicativas y adaptativas en Bitel. Estas correlaciones sugieren que prácticas efectivas de auditoría del capital humano pueden contribuir no solo al desarrollo de habilidades específicas, como habilidades técnicas y comunicativas, sino también a mejorar la capacidad adaptativa de los empleados frente a cambios en el entorno laboral.

Las correlaciones positivas y significativas encontradas refuerzan la importancia estratégica de invertir en prácticas de auditoría del capital humano en organizaciones como Bitel. Para maximizar estos hallazgos, se recomienda continuar fortaleciendo y refinando las técnicas de auditoría del capital humano, adaptándolas específicamente a las necesidades y dinámicas organizacionales.

Además, sería beneficioso explorar más a fondo cómo diferentes dimensiones de la auditoría del capital humano, (evaluación de competencias, programas de desarrollo, etc.) influyen en aspectos específicos del desempeño laboral a través de estudios longitudinales o comparativos. Esto podría proporcionar una comprensión más completa de los mecanismos subyacentes que conectan las prácticas de auditoría del capital humano con el rendimiento organizacional a largo plazo.

CONCLUSIONES

PRIMERA: Durante el 2023, en la compañía de telecomunicaciones Bitel, que se localiza en el distrito de Juliaca, se halló una correlación positiva y significativa de Pearson de 0.703 entre la auditoría del capital humano y el desempeño en el trabajo. Este descubrimiento señala la existencia de una sólida relación y directa, tanto en las prácticas de auditoría del capital humano, que probablemente se enfocan en examinar y optimizar las destrezas y competencias laborales de los trabajadores, y el rendimiento general en el trabajo dentro de la empresa.

SEGUNDA: Durante el año 2023, en la compañía de telecomunicaciones Bitel, situada en el distrito de Juliaca, se registró una correlación positiva y significativa de Pearson con un valor de 0.360 entre el rendimiento en conocimientos técnicos y la auditoría del capital humano. Este resultado indica una relación moderada pero importante de las prácticas de auditoría del capital humano, que posiblemente incorporen evaluaciones y perfeccionamientos en los saberes técnicos de los trabajadores, y la cantidad de conocimientos técnicos exhibidos en la empresa.

TERCERA: Durante 2023, establecieron una correlación positiva y significativa de Pearson de 0.620 entre la auditoría del capital humano y el desempeño en el progreso de habilidades comunicativas en Bitel, una compañía de telecomunicaciones situada en el distrito de Juliaca. Este resultado señala una conexión directa y sólida entre las prácticas de auditoría del capital humano, que probablemente se centran en analizar y optimizar las competencias comunicativas de los trabajadores, y el grado de desarrollo de estas capacidades dentro de la empresa.

CUARTA: En el año 2023, en Bitel, empresa de telecomunicaciones situada en el distrito de Juliaca, se halló una correlación significativa y positiva de



Pearson de 0.620 entre la auditoría del capital humano y el rendimiento adaptativo. Este hallazgo sugiere una relación directa y fuerte entre las prácticas de auditoría del capital humano, probablemente centradas en evaluar y mejorar las capacidades adaptativas de los empleados, y el nivel demostrado de desempeño adaptativo en la organización.

RECOMENDACIONES

PRIMERA: Es fundamental fortalecer y expandir las prácticas de auditoría del capital humano para garantizar que estén alineadas con las necesidades específicas de desarrollo y rendimiento laboral identificadas en la organización. Además, se recomienda implementar programas para capacitaciones y el desarrollo continuo basados en los resultados de la auditoría, dirigidos a fortalecer las habilidades y competencias necesarias para mejorar el desempeño laboral.

SEGUNDA: Para determinar el efecto que estas medidas tienen sobre el rendimiento general de los trabajadores, es indispensable instaurar sistemas periódicos de evaluación y monitoreo. Esto permitirá ajustar las estrategias según sea necesario y asegurar que las mejoras identificadas en la auditoría del capital humano se traduzcan con resultados tangibles con términos de desempeño laboral y resultados empresariales.

TERCERA: Es esencial continuar fortaleciendo las prácticas de auditoría del capital humano, para asegurar, que estén alineadas con las necesidades específicas de desarrollo adaptativo identificadas en la organización. Además, se recomienda implementar programas de capacitación, como desarrollo continuo basados en resultados de la auditoría, centrados en mejorar la capacidad de adaptación de los empleados ante cambios y nuevas situaciones.

CUARTA: Es fundamental continuar fortaleciendo las prácticas de auditoría del capital humano para asegurar que estén alineadas con las necesidades específicas de desarrollo de habilidades comunicativas identificadas dentro de la organización. Además, se recomienda implementar programas de capacitación y desarrollo continuo basados en los resultados de la auditoría, enfocados en superar las habilidades comunicativas de los trabajadores.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Armijos, F., Bermúdez, A., Mora, N. (2021). Gestión de administración de los Recursos Humanos. Rev. Universidad y Sociedad, 11(4): 163 – 170.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000400163&lng=es&tlng=es
- Ayay, G. (2019). Relación entre la formación profesional y el desempeño laboral en los docentes de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Carrera M. (2019). Factores relevantes que limitan el desarrollo de los servicios de la auditoría externa en Cajamarca 2016 – 2017. [Tesis de Maestría]. Universidad Nacional de Cajamarca, Perú.
- Chiang, M., & San Martín, N. (2019). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Cienc Trab., http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001&lng=es
- Choquehuana, J, Picon, N. (2019). Administración de recursos humanos y el desempeño laboral de los trabajadores administrativos en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. [Tesis de pregrado] Universidad Nacional Micaela Bastidas. Perú.
- Colonio, J. (2017). Las recompensas y su relación con la motivación laboral en la Empresa Ancro SRL-Sede Santa Anita. [Tesis de pregrado] Universidad César Vallejo. Lima.
- Cutipa, A. (2019). La auditoría del capital humano y el desempeño laboral de los trabajadores del Per Instituto de Manejo de Agua y Medio Ambiente. [Tesis de maestría] Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. Juliaca – Perú.
- Escobar, C., Pérez, A., Ruiz, M., Benites, L. & Coral, E. (2019). Fundamentos de la gestión del Capital Humano en entidades hospitalarias. Rev. Cubana Invest Bioméd, 37(2): 39 – 45.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002018000200005&lng=es
- García, A. (2021). Análisis de la Gestión del Recurso Humano por Competencias y su incidencia en el desempeño laboral del personal administrativo y de servicios del Instituto Superior Pedagógico Ciudad de San Gabriel. [Tesis de pregrado] Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Ecuador.



- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ta Edición. México: Mc Graw Hill.
- Medina, S. (2019). Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote 2017. [Tesis de Maestría]. Universidad César Vallejo. Perú.
- Mas F. (2019). Las conductas de ciudadanía organizacional y su relación con el compromiso organizacional del personal de la dirección de administración y finanzas de una institución tributaria de Lima Perú, periodo abril 2016-2017. [Tesis de Maestría]. Universidad San Martín de Porras. Lima.
- Miranda, E. Torres, A. Rotondo, E. & Mostajo, P. (2017). Perfil de competencias del profesional que cumple funciones de monitoreo, evaluación y gestión de evidencias de programas y proyectos de desarrollo. Un aporte para las decisiones basadas en evidencias. Anales de la Facultad de Medicina, 76(spe), 67-76.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102555832015000100009
- Moza, D., Rojas, R. (2019). Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos la Oficina de Seguros del Hospital Nacional Arzobispo Loayza Lima. [Tesis de pregrado] Universidad Peruana Las América, Lima.
- Nolberto, M. (2019) Gestión del talento humano y el desempeño laboral de la Municipalidad Distrital de Pichanaqui [Tesis de pregrado] Universidad de Huánuco, Perú.
- Oliva, M., & Molina, S. (2016). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán. Revista Academia & Negocios, 2(1): 41 – 56.
<https://www.redalyc.org/journal/5608/560863109005/560863109005.pdf>
- Palomino, D. (2021). Auditoria de gestión y su efecto en los recursos humanos de la Municipalidad Distrital Santa Rosa de Sacco – Junín, [Tesis de pregrado] Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco.
- Panta, L. (2019). Auditoria administrativa y gestión de los recursos humanos en la Municipalidad Provincial de Huaura-Huacho [Tesis de pregrado] Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Peru.
- Porteros, S., Condezo, M. (2021). Trabajo en equipo y su influencia en el desempeño organizacional de la empresa Austral Group. Chancay. [Tesis de pregrado] Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Peru



- Quijano, D., Navarro, J., Yepes M, Berger, R., & Romeo M. (2008). La auditoría del sistema humano (ASH) para el análisis del comportamiento humano en las organizaciones. *Papeles del Psicólogo*, 29(1): 92 – 106.
<https://www.redalyc.org/pdf/778/77829111.pdf>
- Pesantez, R. (2021). El capital humano y su incidencia en la competitividad de las pymes del sector manufacturero de la ciudad de Cuenca-Ecuador. [Tesis de doctorado]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima.
- Rodríguez, A. & García, G. (2021). Eficacia y Eficiencia, premisas indispensables para la Competitividad. *Ciencias Holguín*, 18(3), 1 – 14.
<https://www.redalyc.org/pdf/1815/181524338001.pdf>
- Rodríguez, K. Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, (87). 79 – 101.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602019000200079&lng=en&nrm=iso
- Rosales, D. (2019). Epistemología de la contabilidad y la formación académica de los estudiantes de noveno semestre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato. [Tesis de pregrado] Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Saavedra, M. (2014). Auditoría de gestión en el área de recursos humanos de la Municipalidad Distrital Norte Chico del Dpto. Lambayeque en el período 2011 y propuesta de un sistema de mejor gestión. [Tesis de pregrado] Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Salsavilca, M. (2017). Administración de recursos humanos y el desempeño laboral del personal administrativo de los Institutos Superiores Tecnológicos de Lima Metropolitana. [Tesis de Doctorado]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima.
- Santos, J. (2017). Gestión de recursos humanos y su incidencia en el rendimiento de los empleados en los almacenes Aguirre en al Cantón Barahoyo. [Tesis de pregrado] Universidad Técnica de Bahahoyo, Ecuador.
- Serpa, A. (2019). Desempeño laboral y la productividad de los colaboradores de Juan Galindo SLU Sucursal del Perú del distrito de San Martín de Porres. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Peru.
- Solano, M. (2019). Gestión del talento humano y el desempeño laboral en la empresa Seda Huánuco, sede central, periodo 2017 [Tesis de pregrado] Universidad de Huánuco, Perú.



Torres, C. (2019). Gestión del recurso humano y desempeño laboral de los trabajadores del servicio de Urología del Hospital Policía Nacional del Perú Luis Nicasio Saenz. [Tesis de maestría] Universidad San Martín de Porres. Lima



ANEXOS

Anexo 1

Matriz de Consistencia "Ejecución de obras por administración directa y su influencia en la liquidación técnico financiera en la Municipalidad de Puno periodo 2022"

Pregunta General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensión	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación que existe entre la auditoria del capital humano con el desempeño laboral en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023?	Determinar la relación que existe entre la auditoria del capital humano con el desempeño laboral en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023	Existe relación entre la auditoria del capital humano con el desempeño laboral en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023	V 1. Auditoria del capital humano	Comprobación de la legalidad y cumplimiento normativo	Verifica que los recursos humanos cumpla con las leyes laborales Promueve la legalidad en los contratos laborales Actúa la empresa de acuerdo a la legalidad y normatividad	MÉTODO Método científico DISEÑO No experimental
				Análisis de costos de la fuerza laboral	Evalúa los costos asociados con la gestión de recursos humanos Valora los costos asociados como la contratación y capacitación Optimiza los costos asociados como los beneficios y programas de compensación	TIPO Básico NIVEL Correlacional
				Evaluación del clima laboral y la satisfacción de los empleados	Realiza encuestas sobre la satisfacción de los empleados Evalúa el clima laboral de los empleados para mejorar la satisfacción Analiza la rotación y retención de personal para mejorar las oportunidades y el compromiso de los empleados	POBLACIÓN 262 trabajadores MUESTRA 156 trabajadores TÉCNICA Encuesta



Preguntas Especificas			Hipótesis Especificas		INSTRUMENT O Cuestionario
P1: ¿Cuál es la relación que existe con la auditoria del capital humano con el desempeño en conocimientos técnicos en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023?	Objetivos Específicos O1: Establecer la relación que existe con la auditoria del capital humano con el desempeño en conocimientos técnicos en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023	H1: La auditoria del capital humano se relaciona directamente con el desempeño en conocimientos técnicos en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023			Tiene un conocimiento especializado en el área Utiliza tecnologías y sistemas de comunicación Realiza reparaciones y mantenimiento de equipos de manera eficiente
P2: ¿Cuál es grado de relación que existe entre la auditoria del capital humano con el desempeño en el desarrollo de habilidades comunicativas en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023?	O2: Describir el grado de relación que existe entre la auditoria del capital humano con el desempeño en el desarrollo de habilidades comunicativas en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023	H2: La auditoria del capital humano se relaciona directamente con el desempeño en el desarrollo de habilidades comunicativas en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023	V 2. Desempeño laboral	Desempeño en el desarrollo de habilidades comunicativas	Muestra capacidad de comunicarse con el cliente Tiene capacidad de transmitir información técnica de manera eficaz y técnica Escucha y comprende las necesidades y preocupaciones de los clientes
P3: ¿Cuál es el grado de relación que existe entre la auditoria del capital humano con el desempeño adaptativo en el contexto en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023?	O3: Conocer el grado de relación que existe entre la auditoria del capital humano con el desempeño adaptativo en el contexto en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023	H3: La auditoria del capital humano se relaciona directamente con el desempeño adaptativo en el contexto en la empresa de telecomunicación Bitel del distrito de Juliaca, 2023		Desempeño adaptativo en el contexto	Tiene la capacidad de adaptarse a los cambios permanentes Muestra disposición para aprender sobre las nuevas tecnologías Muestra capacidad para adaptarse a su puesto de trabajo de manera rápida

Nota: Elaboración propia.

Anexo 2**Cuestionario****ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO****ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES****Instrucciones**

A continuación, le planteamos un conjunto de preguntas las cuales debe responder con sinceridad. Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial. Ponga una cruz dentro del cuadro que elija considerando que: Si= S, No= N, A veces= AV, Casi siempre= CS. Agradecemos su colaboración y participación:

ESCALA DE VALORACIÓN

S: Si	N: No	AV: A veces	CS: Casi Siempre
1	2	3	4

Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
COMPROBACIÓN DE LA LEGALIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO	¿Aprecia Ud. si se verifica que los recursos humanos cumplen con las leyes laborales?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si promueve la legalidad en los contratos laborales?	1	2	3	4
	Aprecia Ud. si actúa la empresa de acuerdo a la legalidad y normatividad?	1	2	3	4
Sub Total					
Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
ANÁLISIS DE COSTOS DE LA FUERZA LABORAL	¿Aprecia Ud. si evalúa los costos asociados con la gestión de recursos humanos?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si valora los costos asociados como la contratación y capacitación?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si optimiza los costos asociados como los beneficios y programas de compensación?	1	2	3	4
Sub Total					
Componente	Indicadores	S	N	AV	CS



EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS	¿Aprecia Ud. si realiza encuestas sobre la satisfacción de los empleados?	1	2	3	4
	¿Observa Ud. si evalúa el clima laboral de los empleados para mejorar la satisfacción?	1	2	3	4
	¿Observa Ud. se analiza la rotación y retención de personal para mejorar las oportunidades y el compromiso de los empleados	1	2	3	4
Sub Total					
PUNTAJE TOTAL					

Observaciones Personales:

Este espacio está dirigido a sus opiniones, dudas, sugerencias, etc. con relación al instrumento que acaba de contestar. En el espacio siguiente exponga su opinión. **Muchas gracias por su colaboración.**

GRACIAS

ENCUESTA DE OPINIÓN SOBRE DESEMPEÑO LABORAL

ENCUESTA PARA LOS TRABAJADORES**Instrucciones**

A continuación, le planteamos un conjunto de preguntas las cuales debe responder con sinceridad. Esta encuesta es de carácter anónimo y confidencial. Ponga una cruz dentro del cuadro que elija considerando que: Si= S, No= N, A veces= AV, Casi siempre= CS. Agradecemos su colaboración y participación:

ESCALA DE VALORACIÓN

S: Si	N: No	AV: A veces	CS: Casi Siempre
1	2	3	4

Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
DESEMPEÑO EN CONOCIMIENTOS TÉCNICOS	¿Observa si tiene un conocimiento especializado en el área?	1	2	3	4
	¿Observa Ud. si utiliza tecnologías y sistemas de comunicación?	1	2	3	4
	¿Observa Ud. si realiza reparaciones y mantenimiento de equipos de manera eficiente?	1	2	3	4
Sub Total					
Componente	INDICADORES	S	N	AV	CS
DESEMPEÑO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS	¿Aprecia Ud. si muestra capacidad de comunicarse con el cliente?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si tiene capacidad de transmitir información técnica de manera eficaz y técnica?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si escucha y comprende las necesidades y preocupaciones de los clientes?	1	2	3	4
Sub Total					
Componente	Indicadores	S	N	AV	CS
DESEMPEÑO NO ADAPTATIVO O EN EL	¿Aprecia Ud. si tiene la capacidad de adaptarse a los cambios permanentes?	1	2	3	4



	¿Observa Ud. si muestra disposición para aprender sobre las nuevas tecnologías?	1	2	3	4
	¿Aprecia Ud. si muestra capacidad para adaptarse a su puesto de trabajo de manera rápida?	1	2	3	4
Sub Total					
PUNTAJE TOTAL					

Observaciones Personales:

Este espacio está dirigido a sus opiniones, dudas, sugerencias, etc. con relación al instrumento que acaba de contestar. En el espacio siguiente exponga su opinión. **Muchas gracias por su colaboración.**

GRACIAS



Anexo 3

Registro de datos

Sujetos	V 1. AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO									V 2. LIQUIDACIÓN TÉCNICA Y FINANCIERA								
	COMPROBACIÓN DE LA LEGALIDAD Y CUMPLIMIENTO NORMATIVO			ANÁLISIS DE COSTOS DE LA FUERZA LABORAL			EVALUACIÓN DEL CLIMA LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS EMPLEADOS			DESEMPEÑO EN CONOCIMIENTOS TÉCNICOS			DESEMPEÑO EN EL DESARROLLO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS			DESEMPEÑO ADAPTATIVO EN EL CONTEXTO		
	P1	P2	P3	N1	N2	N3	C1	C2	C3	L1	L2	L3	T1	T2	T3	T1	T2	T3
1	2	3	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2	3	4	2	3
2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	1	3
3	3	1	3	2	1	3	2	2	4	1	4	4	1	3	3	1	3	3
4	3	1	3	4	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	2	1	1	2
5	1	4	3	3	1	3	3	3	2	1	2	4	2	3	4	2	3	4
6	3	2	4	3	4	1	3	1	1	4	4	3	1	4	3	1	4	3
7	3	3	3	2	4	1	4	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
8	2	4	1	3	2	1	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3
9	4	1	4	4	2	4	1	4	4	1	1	3	2	4	4	2	4	4
10	2	1	4	1	1	3	4	4	4	2	4	3	2	2	4	2	2	4
11	3	3	4	2	1	1	1	4	3	3	3	4	1	4	3	1	4	3
12	4	4	4	4	2	4	4	1	1	2	1	4	4	1	3	4	1	3
13	4	3	1	2	2	4	2	1	3	4	4	1	2	4	3	2	4	3
14	1	4	3	4	2	4	2	3	3	4	3	1	1	4	2	1	4	2
15	4	4	4	4	4	1	1	4	2	3	3	4	4	1	4	4	1	4
16	1	2	2	2	4	1	4	2	4	4	4	4	3	2	2	3	2	2
17	4	2	4	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3
18	2	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	1	3	2	4	3	2	4
19	2	2	3	4	1	3	1	3	1	4	3	2	2	2	1	2	2	1
20	4	4	4	4	1	3	1	4	1	3	4	3	4	3	1	4	3	1
21	4	4	4	4	4	2	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
22	4	1	1	3	2	4	2	4	4	3	2	4	4	1	4	4	1	4
23	2	1	4	1	3	1	3	2	2	1	4	4	1	3	1	1	3	1
24	2	4	2	4	4	2	3	4	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4
25	1	4	4	4	2	1	2	4	1	3	4	4	2	4	3	2	4	3
26	1	3	2	4	4	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	4	3
27	1	4	3	4	1	4	4	4	1	3	1	4	1	3	3	1	3	3
28	3	3	4	1	3	1	1	4	4	3	2	3	1	1	4	1	1	4
29	2	2	4	3	4	4	3	4	1	4	1	4	1	3	3	1	3	3
30	3	3	1	4	4	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3
31	3	3	2	4	2	1	4	3	4	4	2	2	1	4	3	1	4	3
32	4	4	3	2	2	1	4	4	4	3	2	1	3	4	2	3	4	2
33	4	1	4	3	1	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4



34	1	1	4	2	4	1	1	3	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3
35	4	3	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	3	1	3	3	1	3
36	4	4	1	2	4	3	2	3	2	1	4	2	3	4	3	3	4	3
37	2	4	1	4	4	4	1	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	2
38	4	3	2	1	2	4	4	1	2	4	3	3	4	4	2	4	4	2
39	4	1	2	2	1	3	1	3	4	2	1	1	2	1	3	2	1	3
40	4	4	4	3	3	4	4	2	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3
41	4	4	4	4	2	2	4	1	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3
42	4	4	2	1	4	4	4	4	2	3	4	4	1	4	3	1	4	3
43	4	3	4	1	2	4	1	3	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3
44	2	4	4	3	1	2	4	1	3	4	1	4	1	1	2	1	1	2
45	2	1	4	2	4	1	4	2	2	2	3	3	2	4	4	2	4	4
46	4	4	1	4	3	4	3	4	1	3	2	4	4	3	2	4	3	2
47	4	2	4	4	4	1	2	1	4	3	4	2	4	3	3	4	3	3
48	2	2	4	1	2	2	4	1	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4
49	3	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	1	4	4	1	4	4	1
50	4	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	4	1	4	1	1	4	1
51	3	4	1	4	4	2	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4
53	3	4	3	4	1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1	3	3	1
54	3	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	1	3	1	3	1	2	2	3	2	1	1	1	2	3	1	2	3
56	2	2	1	4	1	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	2	4	3
57	1	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3
58	4	4	3	4	3	4	1	1	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4
59	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	1	3
60	3	1	3	2	1	3	2	2	4	1	4	4	1	3	3	1	3	3
61	3	1	3	4	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	2	1	1	2
62	1	4	3	3	1	3	3	3	2	1	2	4	2	3	4	2	3	4
63	1	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3
64	3	3	4	1	1	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	4	3	3
65	1	1	3	3	3	3	3	4	2	1	3	1	4	3	3	4	3	3
66	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2
67	3	1	4	1	1	3	4	1	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2
68	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	3
69	4	2	4	4	4	4	1	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
70	4	3	2	4	4	3	3	1	3	3	4	1	4	4	3	4	4	3
71	1	3	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
72	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1	3	2	4	4	3	4	4	3
73	4	3	2	4	2	2	1	1	3	4	4	3	1	1	2	1	1	2
74	4	4	4	2	4	1	3	3	2	1	3	4	2	4	4	2	4	4
75	4	3	4	4	1	4	1	3	1	3	4	4	4	3	2	4	3	2
76	4	4	1	4	4	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
78	3	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	1	4	4	1	4	4	1



79	4	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	4	1	4	1	1	4	1
80	3	4	1	4	4	2	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	1	4	4	3	1	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
83	3	4	4	2	4	3	2	2	4	4	4	1	4	4	1	4	4	1
84	4	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	4	1	4	1	1	4	1
85	3	4	1	4	4	2	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4
87	3	4	3	4	1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1	3	3	1
88	3	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	1	3	1	3	1	2	2	3	2	1	1	1	2	3	1	2	3
90	2	2	1	4	1	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	2	4	3
91	1	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3
92	4	4	3	4	3	4	1	1	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4
93	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	1	3
94	3	1	3	2	1	3	2	2	4	1	4	4	1	3	3	1	3	3
95	3	1	3	4	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	2	1	1	2
96	1	4	3	3	1	3	3	3	2	1	2	4	2	3	4	2	3	4
97	1	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3
98	3	3	4	1	1	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	4	3	3
99	1	1	3	3	3	3	3	4	2	1	3	1	4	3	3	4	3	3
100	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2
101	3	1	4	1	1	3	4	1	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2
102	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	3
103	4	2	4	4	4	4	1	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
104	4	3	2	4	4	3	3	1	3	3	4	1	4	4	3	4	4	3
105	1	3	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
106	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1	3	2	4	4	3	4	4	3
107	3	4	3	4	1	4	3	3	4	4	3	4	3	3	1	3	3	1
108	3	4	4	3	4	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	1	3	1	3	1	2	2	3	2	1	1	1	2	3	1	2	3
110	2	2	1	4	1	4	4	4	4	4	2	3	2	4	3	2	4	3
111	1	4	4	4	4	4	1	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3
112	4	4	3	4	3	4	1	1	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4
113	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	3	4	1	3
114	3	1	3	2	1	3	2	2	4	1	4	4	1	3	3	1	3	3
115	3	1	3	4	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	2	1	1	2
116	1	4	3	3	1	3	3	3	2	1	2	4	2	3	4	2	3	4
117	1	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3
118	3	3	4	1	1	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	4	3	3
119	1	1	3	3	3	3	3	4	2	1	3	1	4	3	3	4	3	3
120	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2
121	3	1	4	1	1	3	4	1	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2
122	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	3
123	4	2	4	4	4	4	1	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3



124	4	3	2	4	4	3	3	1	3	3	4	1	4	4	3	4	4	3
125	3	1	3	2	1	3	2	2	4	1	4	4	1	3	3	1	3	3
126	3	1	3	4	1	1	1	1	1	4	4	2	1	1	2	1	1	2
127	1	4	3	3	1	3	3	3	2	1	2	4	2	3	4	2	3	4
128	1	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3
129	3	3	4	1	1	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	4	3	3
130	1	1	3	3	3	3	3	4	2	1	3	1	4	3	3	4	3	3
131	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2
132	3	1	4	1	1	3	4	1	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2
133	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	3
134	4	2	4	4	4	4	1	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
135	4	3	2	4	4	3	3	1	3	3	4	1	4	4	3	4	4	3
136	1	4	3	3	1	3	3	3	2	1	2	4	2	3	4	2	3	4
137	1	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3
138	3	3	4	1	1	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	4	3	3
139	1	1	3	3	3	3	3	4	2	1	3	1	4	3	3	4	3	3
140	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2
141	3	1	4	1	1	3	4	1	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2
142	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	3
143	4	2	4	4	4	4	1	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
144	4	3	2	4	4	3	3	1	3	3	4	1	4	4	3	4	4	3
145	1	4	3	3	1	3	3	3	2	1	2	4	2	3	4	2	3	4
146	1	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3
147	3	3	4	1	1	3	4	4	4	1	4	3	4	3	3	4	3	3
148	1	1	3	3	3	3	3	4	2	1	3	1	4	3	3	4	3	3
149	3	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	2
150	3	1	4	1	1	3	4	1	4	4	4	4	3	4	2	3	4	2
151	3	3	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	1	1	3
152	4	2	4	4	4	4	1	1	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3
153	4	3	2	4	4	3	3	1	3	3	4	1	4	4	3	4	4	3
154	1	3	2	2	4	2	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
155	4	3	3	4	4	2	2	2	1	1	3	2	4	4	3	4	4	3
156	4	3	2	4	2	2	1	1	3	4	4	3	1	1	2	1	1	2

Nota: Elaboración propia.



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. apellidos y nombres: ONOFRE MAMANI NHEUO NATAÑO
2. cargo e institución donde labora: JEFE DE ECONOMIA - UANCV
3. nombre del instrumento motivo de evaluación: ENCUESTA
4. autor del instrumento: Theri Thulirio Acero Huisa

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					x
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					x
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica				x	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				x	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					x
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos				x	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

92%

Lugar y fecha: Juliaca, 25 de marzo 2025

Onofre Mamani Nheuo Nataño
DNI 01328058



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. apellidos y nombres: Huacani Susasaca Yudy
2. cargo e institución donde labora: Docente - UANCV
3. nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta
4. autor del instrumento: John Shulivito Acero Huisa

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

93%

Lugar y fecha: Juliaca, 25 de marzo 2025

Yudy Huacani Susasaca
YUDY HUACANI SUSASACA
D.N.I. 48613820



TESIS UANCV



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



ANEXO 1 FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 02/12/2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: JHON JHULINIO ACERO HUISA
Dirección: CARIQUE
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70664108
Teléfono: 994910835 email: jhonjhulinioacerohuisa@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____
Dirección: _____
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____
Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
Escuela Profesional o Mención: CONTABILIDAD
Título o Grado Académico a optar: CONTADOR PÚBLICO
Asesor: CPCC. NHELIO NATALIO ONOFRE MAMANI

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: AUDITORIA DEL CAPITAL HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES
EN LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIÓN BITEL DEL DISTRITO DE JULIACA, 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Auditoría, capital humano y desempeño laboral.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?
2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN

Tesis Publicada con autorización del autor

<http://repositorio.uancv.edu.pe/>



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☐ Sí autorizo
- ☒ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☒ Internacional

☐ Nacional

Línea de investigación: ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL Y POLÍTICAS GUBERNAMENTALES - P15

Firma de Autor



huella digital

02 de Diciembre del 2025

Fecha