



Auditoria de gestión y la gestión de procesos operativos en el sector inmobiliario de Lima

Management audit and management of operational processes in the real estate sector in Lima

Auditoria de gestão e gestão de processos operacionais no sector imobiliário em Lima

ARTÍCULO ORIGINAL

 Jharol Thelmo Reyes Lizana

jharol.reyes@unmsm.edu.pe

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú



Recibido: 5 de noviembre 2024 | Aceptado: 17 de diciembre 2024 | Publicado: 15 de enero 2025

Escanea en tu dispositivo móvil
o revisa este artículo en:

<http://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v9i33.196>

Resumen

La auditoría de gestión y la gestión de procesos operativos son esenciales para el éxito de los condominios en Lima Norte. Este estudio buscó determinar la influencia de la auditoría de gestión en los procesos operativos de los condominios en Lima Norte durante el 2022. Se realizó un estudio cuantitativo explicativo no experimental transversal, encuestando a 115 condominios y utilizando estadística descriptiva, regresión lineal y correlación de Pearson. El 52.17% de los condominios realizaron auditorías de gestión en los últimos 12 meses. Se encontró una relación positiva y significativa entre la auditoría de gestión y la gestión de procesos operativos ($R^2=0.687$, $p<0.001$), así como entre las dimensiones Caracterización ($R^2=0.622$, $p<0.001$) y Contribución ($R^2=0.766$, $p<0.001$) de la auditoría de gestión y los procesos operativos. En conclusión, la auditoría de gestión influye significativamente en la optimización de los procesos operativos en los condominios de Lima Norte.

Palabras clave: Auditoría; Condominio; Gestión; Inmobiliario; Operativos; Procesos

Abstract

Management audit and operational process management are essential for the success of condominiums in North Lima. This study sought to determine the influence of management audit on the operational processes of condominiums in North Lima during 2022. A quantitative explanatory non-experimental cross-sectional study was conducted by surveying 115 condominiums and using descriptive statistics, linear regression and Pearson's correlation. 52.17% of the condominiums performed management audits in the last 12 months. A positive and significant relationship was found between management audit and operational process management ($R^2=0.687$, $p<0.001$), as well as between the Characterization ($R^2=0.622$, $p<0.001$) and Contribution ($R^2=0.766$, $p<0.001$) dimensions of management audit and operational processes. In conclusion, the management audit significantly influences the optimization of operational processes in condominiums in North Lima.

Key words: Audit; Condominium; Management; Real Estate; Operations; Processes

Resumo

A auditoria de gestão e a gestão dos processos operacionais são essenciais para o sucesso dos condomínios do Norte de Lima. Este estudo procurou determinar a influência da auditoria de gestão nos processos operacionais dos condomínios do Norte de Lima durante o ano de 2022. Foi realizado um estudo quantitativo não-experimental explicativo de corte transversal, através da inquirição de 115 condomínios e da utilização de estatística descritiva, regressão linear e correlação de Pearson. 52,17% dos condomínios realizaram auditorias de gestão nos últimos 12 meses. Verificou-se uma relação positiva e significativa entre a auditoria de gestão e a gestão dos processos operacionais ($R^2=0,687$, $p<0,001$), bem como entre as dimensões Caracterização ($R^2=0,622$, $p<0,001$) e Contribuição ($R^2=0,766$, $p<0,001$) da auditoria de gestão e os processos operacionais. Em conclusão, a auditoria de desempenho influencia significativamente a otimização dos processos operacionais nos condomínios do Norte de Lima.

Palavras-chave: Auditoria; Condomínio; Gestão; Imobiliária; Operacional; Processos

INTRODUCCIÓN

La auditoría de gestión y la gestión de procesos operativos han adquirido una importancia estratégica en el éxito organizacional de las empresas en las últimas décadas. Específicamente, en el competitivo y creciente sector inmobiliario de Lima Norte, estos temas resultan factores clave para que los condominios logren mayor eficiencia en costos, satisfacción del cliente y sostenibilidad.

En este sentido, el presente estudio se enfoca en la integración entre la auditoría de gestión y la gestión de procesos operativos aplicados de manera conjunta al sector inmobiliario y de condominios limeños. A pesar de la relevancia de ambos enfoques de gestión, son escasas las investigaciones que analizan su sinergia en este contexto específico, representando un vacío en el conocimiento sobre cómo potenciar sus beneficios de forma integrada.

En cuanto a la teoría de la agencia proporciona un marco conceptual relevante para entender la importancia de las auditorías de resultados en las empresas. Según esta teoría, hay una relación de agencia cuando una parte (el principal) delega autoridad y responsabilidades a otra parte (el agente) para actuar en su nombre (Adams, 1994). En este contexto, la auditoría de gestión funciona como un mecanismo de control que permite al principal (propietarios, accionistas) monitorear y evaluar el desempeño del agente (gerentes, administradores), asegurando la alineación de sus

acciones con los objetivos organizacionales (Adams, 1994; Morris, 1987). Abd et al. (2019) y Abdulabass et al. (2023) definen la auditoría de gestión como una evaluación sistemática y profesional de la eficiencia organizacional, identificando fortalezas y debilidades y verificando el cumplimiento de objetivos. Torres et al. (2019) y Visser y Mollentze (2006) subrayan que su propósito es optimizar la productividad mediante técnicas que identifican oportunidades de mejora, enfocándose en la reducción de costos operativos y la maximización de resultados. Además, la norma ISO 19011:2018 establece principios y procedimientos para la auditoría de sistemas de gestión, aplicables también a la auditoría de la gestión de condominios (ISO, 2018).

En este sentido, la gestión de procesos, basada en la teoría de la gestión por procesos, plantea que las organizaciones deben ser gestionadas como un conjunto de procesos interrelacionados, en lugar de centrarse en funciones o departamentos (Beverungen et al., 2021). Este enfoque convierte los procesos en la unidad fundamental de análisis y mejora, buscando optimizarlos para crear valor para clientes y stakeholders (Kreuzer et al., 2020; Zahar et al., 2022). La gestión de procesos implica el diseño, rediseño y mejora continua de los procesos operativos para agregar valor al cliente y a los grupos de interés, incrementando la ventaja competitiva (Polakovič et al., 2018; Sturm et al., 2019). Según diversos autores, la gestión de procesos puede optimizar los resultados operacionales mediante la

reducción de costos y tiempos de ciclo, mejoras en calidad y mayor satisfacción del cliente (Khosravi, 2016; Kir y Erdogan, 2021; Prajogo et al., 2018). No obstante, su implementación exitosa requiere un diagnóstico previo que identifique procesos críticos, cuellos de botella y oportunidades de mejora (Gębczyńska, 2016; Kerpedzhiev et al., 2021; Schelvis et al., 2016).

A su vez, la auditoría de gestión desempeña un papel crucial en el diagnóstico de la gestión de procesos al detectar problemas en el flujo de actividades, controles ineficaces y duplicidad de funciones, proporcionando información valiosa para optimizar la cadena de valor de la organización (Duffy y Thomas, 1989). Esto permite enfocar los esfuerzos de mejora continua, alineando los procesos operativos con los objetivos estratégicos y la orientación al cliente (Dvoretzkaya y Melnik, 2022; Zambrano et al., 2021).

Por su parte, Muczyński (2022) analizó los desafíos técnicos, organizacionales y socioculturales que enfrentan los propietarios de bajos ingresos en la gestión de condominios en Chile. De Camargo y Abiko (2023) destacan la necesidad de métodos de gestión para zonas comunes en estructuras multifamiliares que ofrezcan alternativas de vivienda asequible. Riratanaphong y Limjaroensuk (2020), en un estudio sobre la satisfacción de ocupantes de condominios en Tailandia, concluyen que la prestación de servicios y la satisfacción de los inquilinos pueden verse afectadas por la ubicación,

tamaño, cantidad y elementos de diseño de los espacios comunes.

Ahora bien, la teoría y la práctica han demostrado la importancia de la auditoría de gestión y la gestión de procesos operativos y su relación en el éxito organizacional. Sin embargo, a pesar de su relevancia, existe un vacío en la investigación sobre la sinergia entre ambos enfoques, especialmente en el contexto de los condominios, donde la eficiencia, la satisfacción del cliente y la sostenibilidad son cruciales. Es así que, el presente estudio busca llenar este vacío de conocimiento al determinar la influencia de la auditoría de gestión en la optimización de los procesos operativos en los condominios de Lima Norte. Al identificar la relación entre estas dos variables, se espera contribuir a una mejor comprensión de cómo las organizaciones de condominios pueden mejorar su desempeño a través de la implementación de prácticas de auditoría y gestión de procesos más robustas.

A partir de lo expuesto, surge la pregunta de investigación: ¿Cómo incide la auditoría de gestión en los procesos operativos en los condominios de Lima Norte? La hipótesis es que "La auditoría de gestión influye significativamente en los procesos operativos en los condominios de Lima Norte". El objetivo es determinar la influencia de la auditoría de gestión en los procesos operativos en una muestra de condominios en Lima Norte durante el 2022.

MÉTODO

Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando mediciones numéricas y análisis estadísticos, y un diseño no experimental donde las variables independientes no se manipulan, observándose los fenómenos en su contexto natural. Su alcance es correlacional, ya que se centra en asociar conceptos y cuantificar las relaciones entre las variables Auditoría de Gestión y Gestión de Procesos Operativos en los Condominios de Lima Norte. La población del estudio comprendió 162 representantes de 54 condominios en Lima Norte. La unidad de análisis incluyó a administradores de condominios, presidentes de juntas de propietarios, tesoreros, vocales, delegados de torre y propietarios de unidades habitacionales. Usando muestreo probabilístico para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, se obtuvo una muestra representativa de 115 personas en cargos de representación en los condominios seleccionados:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times (p \times q)}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$

Donde: n = Tamaño de la muestra N = Tamaño de la población (162) Z = Nivel de confianza (1.96 para un 95% de confianza) p = Probabilidad de éxito (0.5) q = Probabilidad de fracaso (0.5) e = Margen de error (0.05)

Reemplazando los valores en la fórmula, se obtiene:

$$n = \frac{162 \times 1.96^2 \times (0.5 \times 0.5)}{0.05^2 \times (162 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} \approx 115$$

Para la recolección de datos, se utilizó una encuesta con preguntas de opción múltiple. La variable Auditoría de Gestión constó de 2 dimensiones (Nivel de caracterización y Contribución de la Auditoría de Gestión) y 17 ítems, mientras que la variable Gestión de Procesos Operativos se compuso de una dimensión y 9 ítems. La confiabilidad del instrumento, determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, fue de 0.957 para la Auditoría de Gestión y 0.96 para la Gestión de Procesos Operativos, indicando alta fiabilidad en ambos casos (ver tabla 1). La variable independiente es la Auditoría de Gestión y la dependiente es la Gestión de Procesos Operativos.

El análisis de datos se realizó en dos etapas: descriptivo e inferencial. En el análisis descriptivo, se presentaron los resultados mediante tablas de frecuencias y gráficos de barras, utilizando medidas de tendencia central y dispersión. En el análisis inferencial, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, y dado que los datos no seguían una distribución normal, se usaron pruebas no paramétricas. Para determinar la influencia de la auditoría de gestión en la optimización de los procesos operativos, se empleó la prueba de correlación de Spearman y un modelo de regresión lineal simple, con un nivel de significancia de 0.05.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los resultados de estudio a partir del análisis descriptivo, los mismos

se presentaron mediante tablas de frecuencias y gráficos de barras, utilizando medidas de tendencia central y dispersión

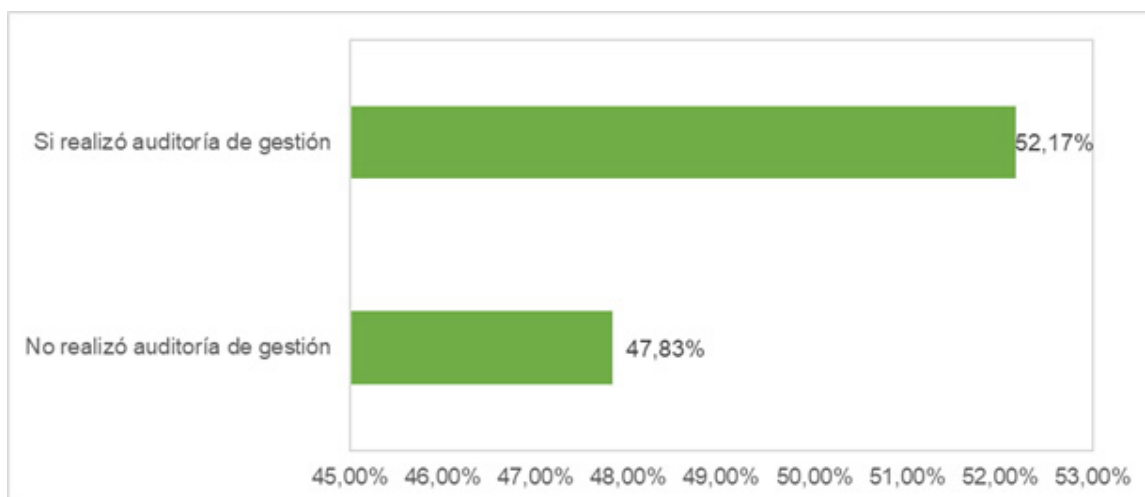


Figura 1. En los últimos 12 meses ¿Se realizó una auditoría de gestión en el condominio?

La Figura 1 muestra los resultados sobre la realización de auditorías de gestión en los condominios del sector inmobiliario de Lima, Perú, durante los 12 meses previos a la recolección de datos en 2024. Se observa que el 52.17% de los condominios encuestados reportaron haber llevado a cabo una auditoría de gestión en este período, mientras que el 47.83% indicó no haberla realizado.

Estos datos revelan que, si bien la mayoría de los condominios de Lima han implementado auditorías de gestión en el último año, aún existe una proporción considerable (casi la mitad) que no ha adoptado esta práctica. Este hallazgo sugiere que, aunque la auditoría de gestión está ganando terreno en el sector inmobiliario, todavía hay oportunidades para promover su aplicación más amplia. Ver Tabla 1.

Tabla 1. Nivel de la variable auditoría de gestión y gestión de procesos operativos.

Nivel	Auditoría de Gestión(%)	Caracterización(%)	Contribución(%)	Gestión de procesos operativos
Nivel bajo	34	31.7	30.0	31.3
Nivel medio	40	40.0	40.0	41.7
Nivel alto	30	28.3	30.0	27.0

La Tabla 1 muestra la distribución de los condominios según los niveles (bajo, medio y alto) de las variables auditoría de gestión y gestión de procesos operativos, así como de las dimensiones caracterización y contribución de la auditoría de gestión. Se observa que el 34% de los condominios presenta un nivel bajo de auditoría de gestión, el 40% un nivel medio y el 30% un nivel alto. En cuanto a la gestión de procesos operativos, el 31.3% de los condominios se encuentra en un nivel bajo, el 41.7% en un nivel medio y el 27.0% en un nivel alto. Respecto a las dimensiones de la auditoría de gestión, en la caracterización, el 31.7% de los condominios muestra un nivel bajo,

el 40.0% un nivel medio y el 28.3% un nivel alto. En la dimensión contribución, el 30.0% presenta un nivel bajo, el 40.0% un nivel medio y el 30.0% un nivel alto.

Estos resultados indican que la mayoría de los condominios se encuentra en los niveles medio y alto tanto en la auditoría de gestión como en la gestión de procesos operativos y sus dimensiones. Sin embargo, se observa una proporción considerable (alrededor del 30%) de condominios en el nivel bajo para todas las variables y dimensiones estudiadas. Realización de auditoría de gestión, en la tabla 2, a continuación.

Tabla 2. Realización de la auditoría de gestión *Gestión de procesos operativos.

	Gestión de procesos operativos			Total		
	Nivel bajo	Nivel medio	Nivel alto			
¿Realizó auditoría de gestión?	No realizó auditoría de gestión	Recuento	34	21	0	55
		%	61,8%	38,2%	0,0%	100,0%
	Si realizó auditoría de gestión	Recuento	2	27	31	60
		%	3,3%	45,0%	51,7%	100,0%

La Tabla 2 muestra la distribución de los condominios según su nivel de gestión de procesos operativos (bajo, medio o alto) y si realizaron o no una auditoría de gestión en los últimos 12 meses. Entre los condominios que no llevaron a cabo una auditoría de gestión, el 61.8% presentó un nivel bajo de gestión de procesos operativos, mientras que el 38.2% mostró un nivel medio. Cabe destacar que ninguno de los condominios que no realizaron

auditoría de gestión alcanzó un nivel alto en este aspecto.

Por otro lado, entre los condominios que sí realizaron una auditoría de gestión, solo el 3.3% presentó un nivel bajo de gestión de procesos operativos, el 45.0% mostró un nivel medio y el 51.7% alcanzó un nivel alto.

Estos resultados sugieren una posible relación positiva entre la realización de auditorías

de gestión y el nivel de gestión de procesos operativos de los condominios. Se observa que los condominios que realizaron auditorías de gestión tienden a concentrarse en los niveles medio y alto de gestión de procesos operativos, mientras

que aquellos que no las realizaron se concentran principalmente en el nivel bajo. Ver tabla 3, incidencia de la auditoría de gestión en la gestión de procesos operativos.

Tabla 3. Incidencia de la auditoría de gestión en la gestión de procesos operativos de los condominios.

Parámetro	Valor
Modelo de regresión	$Y = 8.881 + 0.299x$
Coefficiente de determinación R^2	0,687
ANOVA (F)	248,604
P-valor	0,000
Coefficiente de correlación de Pearson	0,829

La Tabla 3 muestra los resultados del análisis de regresión y correlación entre la Auditoría de gestión y la Gestión de procesos operativos en los condominios de Lima Norte. El modelo de regresión lineal obtenido es $Y = 8.881 + 0.299x$, donde Y representa la Gestión de procesos operativos y x representa la Auditoría de gestión. Este modelo sugiere que, por cada unidad de incremento en la Auditoría de gestión, la Gestión de procesos operativos aumenta en 0.299 unidades.

El coeficiente de determinación (R^2) es 0.687, lo que indica que el 68.7% de la variabilidad en la Gestión de procesos operativos puede ser explicada por la Auditoría de gestión. Además, el

análisis de varianza (ANOVA) muestra un valor F de 248.604 con un p-valor de 0.000, lo que sugiere que el modelo de regresión es estadísticamente significativo.

El coeficiente de correlación de Pearson es 0.829, lo que indica una fuerte correlación positiva entre la Auditoría de gestión y la Gestión de procesos operativos. Esto sugiere que a medida que aumenta el nivel de Auditoría de gestión, también tiende a aumentar el nivel de Gestión de procesos operativos en los condominios de Lima Norte. En la Tabla 4, a continuación, incidencia de la caracterización de la auditoría de gestión en la gestión de procesos operativos.

Tabla 4. Incidencia de la caracterización la auditoría de gestión en la gestión de procesos operativos de los condominios

Parámetro	Valor
Modelo de regresión	$Y = 9.123 + 0.476x$
Coefficiente de determinación R^2	0,622
ANOVA (F)	186,049
P-valor	0,000
Coefficiente de correlación de Pearson	0,789

La Tabla 4 muestra los resultados del análisis de regresión y correlación entre la dimensión caracterización de la auditoría de gestión y la Gestión de procesos operativos en los condominios de Lima Norte. El modelo de regresión lineal obtenido es $Y = 9.123 + 0.476x$, donde Y representa la Gestión de procesos operativos y x representa la dimensión Caracterización de la Auditoría de gestión. Este modelo indica que, por cada unidad de incremento en la Caracterización de la Auditoría de gestión, la Gestión de procesos operativos aumenta en 0.476 unidades.

El coeficiente de determinación (R^2) es 0.622, lo que sugiere que el 62.2% de la variabilidad en la gestión de procesos operativos puede ser explicada

por la dimensión caracterización de la auditoría de gestión. Además, el análisis de varianza (ANOVA) muestra un valor F de 186.049 con un p-valor de 0.000, indicando que el modelo de regresión es estadísticamente significativo.

El coeficiente de correlación de Pearson es 0.789, lo que señala una fuerte correlación positiva entre la dimensión Caracterización de la Auditoría de gestión y la Gestión de procesos operativos. Esto sugiere que a medida que aumenta el nivel de Caracterización de la Auditoría de gestión, también tiende a aumentar el nivel de Gestión de procesos operativos en los condominios de Lima Norte. A continuación, Tabla 5.

Tabla 5. Incidencia de la contribución de la auditoría de gestión en la gestión de procesos operativos de los condominios de Lima Norte

Parámetro	Valor
Modelo de regresión	$Y = 8.816 + 0.770x$
Coefficiente de determinación R^2	0,766
ANOVA (F)	369,521
P-valor	0,000
Coefficiente de correlación de Pearson	0,875

La Tabla 5 muestra los resultados del análisis de regresión y correlación entre la dimensión Contribución de la Auditoría de gestión y la Gestión de procesos operativos en los condominios de Lima Norte. El modelo de regresión lineal obtenido es $Y = 8.816 + 0.770x$, donde Y representa la Gestión de procesos operativos y x representa la dimensión Contribución de la Auditoría de gestión.

Este modelo sugiere que, por cada unidad de incremento en la Contribución de la Auditoría de gestión, la Gestión de procesos operativos aumenta en 0.770 unidades.

El coeficiente de determinación (R^2) es 0.766, lo que indica que el 76.6% de la variabilidad en la Gestión de procesos operativos puede ser explicada por la dimensión Contribución de la Auditoría de

gestión. Además, el análisis de varianza (ANOVA) muestra un valor F de 369.521 con un p-valor de 0.000, lo que sugiere que el modelo de regresión es estadísticamente significativo.

El coeficiente de correlación de Pearson es 0.875, lo que señala una muy fuerte correlación positiva entre la dimensión Contribución de la Auditoría de gestión y la Gestión de procesos operativos. Esto sugiere que a medida que aumenta el nivel de Contribución de la Auditoría de gestión, también tiende a aumentar considerablemente el nivel de Gestión de procesos operativos en los condominios de Lima Norte.

Discusión

Los resultados de este estudio corroboran investigaciones previas sobre la importancia de la auditoría de gestión en la mejora de procesos organizacionales (Duffy y Thomas, 1989; Dvoretzkaya y Melnik, 2022; Zambrano et al., 2021). Sin embargo, a diferencia de estudios anteriores enfocados en el sector empresarial general (Khosravi, 2016; Kir y Erdogan, 2021; Prajogo et al., 2018), esta investigación aporta evidencia específica sobre la relación entre la auditoría de gestión y la gestión de procesos operativos en el sector inmobiliario, particularmente en los condominios de Lima Norte, Perú. Además, se destaca la relevancia de las dimensiones Caracterización y Contribución de la auditoría de gestión, un aspecto poco explorado en la literatura existente (Abd et al., 2019; Abdulabass et al., 2023).

Asimismo, los hallazgos revelan que el 52.17% de los condominios de Lima Norte han implementado auditorías de gestión en los últimos 12 meses, mientras que el 47.83% aún no lo ha hecho. Esto indica que, si bien la práctica está ganando terreno, aún existe un margen considerable para su adopción más amplia.

En cuanto a los niveles de las variables y dimensiones estudiadas, la mayoría de los condominios se ubica en los niveles medio y alto tanto en auditoría de gestión como en gestión de procesos operativos. Sin embargo, aproximadamente el 30% se encuentra en el nivel bajo para todas las variables, lo que sugiere oportunidades de mejora. Estos hallazgos concuerdan con lo señalado por Muczyński (2022), De Camargo y Abiko (2023) y Riratanaphong y Limjaroensuk (2020) sobre los desafíos que enfrentan los condominios en la gestión de sus instalaciones y servicios.

También, se observa una relación positiva entre la realización de auditorías de gestión y el nivel de gestión de procesos operativos. Los condominios que realizaron auditorías tienden a concentrarse en los niveles medio y alto de gestión de procesos, mientras que aquellos que no las realizaron se ubican principalmente en el nivel bajo. Los análisis de regresión y correlación confirman una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables, sugiriendo que, a mayor nivel de auditoría de gestión, mayor nivel de gestión de procesos operativos. Además, las dimensiones

Caracterización y Contribución de la auditoría de gestión muestran una fuerte influencia en la eficacia de la gestión de procesos.

Estos hallazgos se alinean con la teoría de la agencia (Adams, 1994; Morris, 1987), que destaca el rol de la auditoría como mecanismo de control para monitorear y evaluar el desempeño organizacional. Asimismo, son coherentes con los principios de la teoría de la gestión por procesos (Beverungen et al., 2021), que enfatiza la importancia de optimizar los procesos operativos para crear valor (Polakovič et al., 2018; Sturm et al., 2019).

En resumen, los resultados respaldan la hipótesis planteada, demostrando que la auditoría de gestión influye significativamente en la optimización de los procesos operativos en los condominios de Lima Norte. Esto contribuye a llenar el vacío en la literatura sobre la sinergia entre auditoría de gestión y gestión de procesos operativos en el sector inmobiliario limeño.

No obstante, la investigación presenta limitaciones. La muestra se circunscribe a Lima Norte, lo que puede afectar la generalización de los resultados a otras regiones o tipos de propiedades inmobiliarias. Además, al basarse en datos transversales recolectados en un momento específico, no se pueden establecer relaciones causales definitivas entre las variables. Estas limitaciones abren camino a futuras investigaciones que podrían ampliar el alcance geográfico y emplear diseños longitudinales para examinar la evolución de la relación entre la auditoría de

gestión y la gestión de procesos operativos a lo largo del tiempo.

A pesar de estas limitaciones, este estudio proporciona una base sólida para futuras exploraciones sobre la interacción entre auditoría de gestión y procesos operativos en el sector inmobiliario, contribuyendo al desarrollo de conocimientos más profundos sobre la administración eficiente de condominios.

CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la auditoría de gestión en la optimización de los procesos operativos en los condominios de Lima Norte. Los resultados obtenidos respaldan la hipótesis planteada, evidenciando una relación positiva y estadísticamente significativa entre ambas variables. Donde la auditoría de gestión influye significativamente en la optimización de los procesos operativos en los condominios de Lima Norte. Los modelos de regresión y coeficientes de correlación indican que, al aumentar el nivel de auditoría de gestión, también aumenta el nivel de gestión de procesos operativos.

También, se encontró que la caracterización de la auditoría de gestión, es decir, la identificación de los procesos críticos y las oportunidades de mejora, tiene un impacto directo en la eficacia de la gestión de procesos operativos en los condominios de Lima Norte. Los análisis de regresión y correlación muestran una relación positiva entre

esta dimensión y el desempeño de los procesos operativos, destacando la importancia de una adecuada caracterización de las auditorías de gestión enfocada en procesos críticos y en la identificación de oportunidades de mejora.

También, se pudo constatar que la contribución de la auditoría de gestión, es decir, la implementación de acciones correctivas basadas en los hallazgos de la auditoría, es fundamental para optimizar los procesos operativos. Los resultados evidencian una fuerte correlación positiva entre esta dimensión y el nivel de gestión de procesos operativos, implicando que los hallazgos de auditoría deben traducirse en acciones concretas de mejora y optimización de procesos para maximizar sus beneficios.

Aunque la mayoría de los condominios de Lima Norte ha implementado auditorías de gestión en los últimos 12 meses, aún existe una proporción considerable que no ha adoptado esta práctica, sugiriendo un margen para promover su mayor adopción en el sector inmobiliario como herramienta de diagnóstico y mejora continua de los procesos operativos.

Los condominios de Lima Norte presentan, en general, un desempeño aceptable en la auditoría de gestión y la gestión de procesos operativos, con la mayoría ubicándose en niveles medio y alto. Sin embargo, la presencia de una proporción considerable de condominios en el nivel bajo para todas las variables y dimensiones estudiadas indica que aún existen oportunidades de mejora.

Finalmente, los resultados de esta investigación contribuyen a llenar el vacío identificado en la literatura sobre la sinergia entre la auditoría de gestión y la gestión de procesos operativos en el contexto específico del sector inmobiliario y de condominios limeños, proporcionando evidencia empírica que respalda la aplicabilidad de los principios teóricos de la agencia y la gestión por procesos en este ámbito.

CONFLICTO DE INTERESES. Los autores declaran que no existe conflicto de intereses para la publicación del presente artículo científico.

REFERENCIAS

- Abd, W., Kareem, A y Kadhim, H (2019). Audit Program Proposal for Local Accounts Auditors: Applied Research on a Group of International Auditing Standards. <https://lc.cx/tkdueZ>
- Abdulabass, A., Hassan, M y El-Toby, B (2023). Activating the Elements of Performance Audit Report (Economic - Efficiency - Effectiveness) in Measuring the Performance of External Control Agencies. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01292. <https://lc.cx/7aDr4v>
- Adams, M (1994). Agency Theory and the Internal Audit. *Managerial Auditing Journal*, 9(8), 8–12. <https://lc.cx/syzXyK>
- Beverungen, D., Buijs, J., Becker, J., Di Ciccio, C., van der Aalst, W., Bartelheimer, C., Vom Brocke, J., Comuzzi, M., Kraume, K., Leopold, H., Matzner, M., Mendling, J., Ogonek, N., Post, T., Resinas, M., Revoredo, K., del-Río-Ortega, A., La Rosa, M., Santoro, F., Wolf, V. (2021). Seven Paradoxes of Business Process Management in a Hyper-Connected World. *Business y Information Systems Engineering*, 63(2), 145–156. <https://lc.cx/WHmAv5>

- De Camargo, D y Abiko, A. K. (2023). Condominium management in a low-income housing project: the case of the Conjunto Rubens Lara in Cubatão/São Paulo. *Journal of Housing and the Built Environment*, 38(1), 419–441. <https://lc.cx/ESpxwt>
- Duffy, P y Thomas, R. (1989). Project performance auditing. *International Journal of Project Management*, 7(2), 101–104. <https://lc.cx/2-P7aB>
- Dvoretzkaya, V y Melnik, M (2022). Audit of organizational processes as a factor of sustainable development of organizations. *Ekonomika I Upravljenje: Problemy, Resheniya*, 5/3(125), 73–81. <https://lc.cx/14s7yq>
- Gębczyńska, A. (2016). Strategy implementation efficiency on the process level. *Business Process Management Journal*, 22(6), 1079–1098. https://lc.cx/WDFzs_
- ISO. (2018). ISO 19011:2018 - Guidelines for auditing management systems. ISO. <https://lc.cx/4AF1D3>
- Kerpedzhiev, G., König, U., Röglinger, M y Rosemann, M. (2021). An Exploration into Future Business Process Management Capabilities in View of Digitalization. *Business y Information Systems Engineering*, 63(2), 83–96. <https://lc.cx/4AF1D3>
- Khosravi, A. (2016). Business process rearrangement and renaming. *Business Process Management Journal*, 22(1), 116–139. https://lc.cx/_yu35X
- Kir, H y Erdogan, N. (2021). A knowledge-intensive adaptive business process management framework. *Information Systems*, 95, 101639. <https://lc.cx/z-dLqV>
- Kreuzer, T., Röglinger, M y Rupprecht, L. (2020). Customer-centric prioritization of process improvement projects. *Decision Support Systems*, 133, 113286. <https://lc.cx/wb08S3>
- Morris, R (1987). Signalling, Agency Theory and Accounting Policy Choice. *Accounting and Business Research*, 18(69), 47–56. <https://lc.cx/p-vQjL>
- Muczyński, A. (2022). Management of public-private housing condominiums: the case of municipalities in the Warmia and Mazury province in Poland. *Acta Scientiarum Polonorum Administratio Locorum*, 21(4), 549–560. <https://lc.cx/7OHsIS>
- Polakovič, P., Šilerová, E., Hennyeyová, K y Slovákova, I. (2018). Business Process Management in Linking Enterprise Information Technology in Companies of Agricultural Sector. *Agris On-Line Papers in Economics and Informatics*, 10(3), 119–126. <https://lc.cx/gKzhie>
- Prajogo, D., Toy, J., Bhattacharya, A., Oke, A y Cheng, T (2018). The relationships between information management, process management and operational performance: Internal and external contexts. *International Journal of Production Economics*, 199, 95–103. <https://lc.cx/LudIPE>
- Riratanaphong, C y Limjaroensuk, S. (2020). Occupant satisfaction on facility services: case studies of six multi-generational condominiums. *Facilities*, 39(5/6), 286–304. <https://lc.cx/vqqW7b>
- Schelvis, R., Wiezer, N., Blatter, B., Van Genabeek, J., Oude, K., Bohlmeijer, E y Van der Beek, A. (2016). Evaluating the implementation process of a participatory organizational level occupational health intervention in schools. *BMC Public Health*, 16(1), 1212. <https://lc.cx/hkPGIz>
- Sturm, C., Scalanczi, J., Schönig, S y Jablonski, S. (2019). A Blockchain-based and resource-aware process execution engine. *Future Generation Computer Systems*, 100, 19–34. <https://lc.cx/IDbO37>
- Torres, L., Yetano, A y Pina, V. (2019). Are Performance Audits Useful? A Comparison of EU Practices. *Administration y Society*, 51(3), 431–462. <https://lc.cx/NtZ4et>
- Visser, J y Mollentze, J (2006). An Auditing Process to Improve Asset Management Performance. In *Engineering Asset Management* (pp. 64–71). Springer London. <https://lc.cx/b9E5hc>

- Zahar, M., Djordjevic, A., Klochkova, E y Misic, M. (2022). Application of Modern Digital Systems and Approaches to Business Process Management. *Sustainability*, 14(3), 1697. <https://lc.cx/KwjORk>
- Zambrano, R., Álvarez, D., Yoza, N. (2021). La importancia de la auditoria de gestión y los procesos administrativos y técnicos, realidades y perspectivas. *UNESUM-Ciencias. Revista Científica Multidisciplinaria*. ISSN 2602-8166, 5(3), 127–140. <https://lc.cx/eG9LiD>

ACERCA DE LOS AUTORES

Jharol Thelmo Reyes Lizana

Bachiller en Administración de Empresas. Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Docente universitario en la UNMSM y otras instituciones. Gerente de instituciones privadas en las áreas administrativas, contables y de auditoría.