

Research Article

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

Reyes-Lizana, Jharol Thelmo ¹<https://orcid.org/0009-0000-9215-9358>jharol.reyes@unmsm.edu.pe

Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, Lima

Autor de correspondencia ¹DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v5/n1/161>

Resumen: La auditoría en gestión y la gestión de procesos operativos son fundamentales para el éxito de los condominios en Lima Norte, especialmente en un contexto donde la eficiencia y la transparencia son altamente demandadas por propietarios y administradores. Sin embargo, muchos enfrentan problemas como duplicidad de funciones, cuellos de botella y falta de mecanismos adecuados para monitorear recursos, afectando su desempeño y sostenibilidad. Este estudio analizó cómo la auditoría de gestión contribuye a la optimización de procesos operativos en condominios de Lima Norte durante 2022, abordando una brecha de investigación en el sector inmobiliario. Se empleó un enfoque cuantitativo, de diseño explicativo, no experimental y de corte transversal. La muestra incluyó 115 administradores, aplicando técnicas de análisis descriptivo, regresión lineal y correlación de Pearson. El 52.17% de los condominios realizó auditorías de gestión en los últimos 12 meses. Los resultados mostraron un vínculo positivo entre la auditoría de gestión y la administración 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 ($R^2=0.766$, $p<0.001$). En conclusión, la auditoría de gestión tiene un impacto significativo en el progreso de los procesos operativos en los condominios de Lima Norte.

Palabras clave: Auditoria de gestión; Condominios; Lima Norte; Procesos operativos; Sector inmobiliario.

Check for
updates

Received: 26/Nov/2024

Accepted: 11/Ene/2025

Published: 31/Ene/2025

Cita: Reyes-Lizana, J. T. (2025). Auditoria de gestión y la gestión de procesos operativos en el sector inmobiliario de Lima. *Journal of Economic and Social Science Research*, 5(1), 66–80.

<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v5/n1/161>

Journal of Economic and Social Science Research (JESSR)

<https://economicsocialresearch.com>info@editoriagrupo-aea.com

Nota del editor: Editorial Grupo AEA se mantiene neutral con respecto a las reclamaciones legales resultantes de contenido publicado. La responsabilidad de información publicada recae enteramente en los autores.

© 2025. Este artículo es un documento de acceso abierto distribuido bajo los términos y condiciones de la **Licencia Creative Commons, Atribución-NoComercial 4.0 Internacional**.



Abstract:

Management auditing and operational process management are fundamental to the success of condominiums in North Lima, especially in a context where efficiency and transparency are highly demanded by owners and managers. However, many face problems such as duplication of functions, bottlenecks and lack of adequate mechanisms to monitor resources, affecting their performance and sustainability. This study analyzed how management auditing contributes to the optimization of operational processes in condominiums in North Lima during 2022, addressing a research gap in the real estate sector. A quantitative, explanatory, non-experimental, cross-sectional, explanatory design approach was used. The sample included 115 managers, applying descriptive analysis techniques, linear regression and Pearson's correlation. 52.17% of the condominiums performed management audits in the last 12 months. The results showed a positive link between management audit and operational process administration ($R^2=0.687$, $p<0.001$), as well as between the dimensions Characterization ($R^2=0.622$, $p<0.001$) and Contribution ($R^2=0.766$, $p<0.001$). In conclusion, the management audit has a significant impact on the progress of operational processes in condominiums in North Lima.

Keywords: Management audit; Condominiums; North Lima; Operating processes; Real estate sector.

1. Introducción

En las últimas décadas, la auditoría de gestión y su implementación en la gestión en procesos operativos han adquirido una importancia estratégica en las organizaciones, motivado por la necesidad creciente de incrementar la eficiencia, optimizar los recursos y asegurar la sostenibilidad. A nivel global, diversas industrias enfrentan desafíos asociados con la falta de controles adecuados y procesos poco eficientes, lo que genera costos elevados, pérdida de competitividad y disminución de la satisfacción de los clientes. Este contexto macroeconómico subraya la importancia de disponer de herramientas que faciliten un control continuo y una mejora constante en los procesos organizacionales.

En el sector inmobiliario, específicamente, estos desafíos son aún más notorios. Este sector, caracterizado por su dinamismo y alta competitividad, requiere procesos operativos eficientes que aseguren tanto la calidad en el servicio brindado como en el bienestar de propietarios y usuarios. Sin embargo, la ausencia de auditorías de gestión y sistemas adecuados para el diagnóstico y mejora de los procesos genera problemas como duplicidad de funciones, controles ineficaces y cuellos de botella en las operaciones. Estas deficiencias afectan directamente la eficiencia operativa, incrementan los costos y comprometen la sostenibilidad de las organizaciones.

En el contexto específico de Lima Norte, esta situación impacta de manera significativa en los condominios, donde los problemas operativos y de gestión

dificultan el cumplimiento de los objetivos organizacionales. A pesar de ser un mercado en crecimiento, los condominios enfrentan conflictos relacionados con la ausencia de control sobre los recursos, procesos ineficientes y una limitada capacidad para identificar y corregir errores en las operaciones diarias. Estas dificultades impactan de manera negativa en la satisfacción de los propietarios, en la excelencia del servicio ofrecido y en la sostenibilidad financiera de estas unidades residenciales.

En este contexto, el presente estudio se orienta hacia la combinación entre la supervisión de gestión y la administración de procesos operativos, aplicados de manera integrada al sector inmobiliario y a los condominios de Lima. 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.

La teoría de la agencia brinda un marco conceptual que es de ayuda para comprender el rol que desempeñan las auditorías de resultados en las organizaciones. De acuerdo con este enfoque, se establece una relación de agencia cuando una parte (el principal) delega autoridad y responsabilidades en otra parte (el agente) para actuar en su representación (Adams, 1994). Dentro de este marco, la auditoría de gestión es un instrumento crucial de control el cual permite a los principales (como propietarios o accionistas) observar y supervisar el desempeño del agente (gerentes, administradores), asegurando la alineación de sus acciones con los objetivos organizacionales (Adams, 1994; Morris, 1987).

Por su parte, 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, priorizando la disminución de costos operativos y la maximización de beneficios. Además, la norma ISO 19011:2018 define principios y reglas que orientan a la auditoría en los distintos sistemas de gestión, los cuales también son aplicables a las auditorías de gestión que son usadas al contexto de condominios (ISO, 2018).

La gestión de procesos, derivada de la teoría en la gestión de 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 Djordjevic 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).

La auditoría de gestión tiene un rol crucial para el análisis de la gestión en procesos al identificar problemas como duplicidad de funciones, controles deficientes y fallos en el flujo de actividades, proporcionando información clave para mejorar la cadena de valor de la organización (Duffy y Thomas, 1989). Todo ello enfocado en mercados dinámicos y en sectores altamente competitivos (Gonzalez et al., 2024; Herrera, 2021).

Esto permite enfocar los esfuerzos de mejora continua, alineando los procesos operativos con los objetivos estratégicos y la orientación al cliente (Dvoretzskaya y Melnik, 2022; Zambrano et al., 2021). 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 calidad en los servicios dados en los condominios y el bienestar de los arrendados pueden verse comprometidos por factores como la ubicación, tamaño y diseño de los espacios compartidos.

Con base en lo expuesto, surge la pregunta de investigación: ¿De qué manera influye la auditoría de gestión en los procesos operativos en los condominios de Lima Norte? La hipótesis es que "La auditoría de gestión tiene un impacto relevante en los procesos operativos de los condominios de Lima Norte". El propósito principal es analizar cómo la auditoría de gestión tiene un efecto los procesos operativos en una muestra de condominios de Lima Norte durante el año 2022.

2. Materiales y métodos

Esta investigación adoptó un enfoque cuantitativo, utilizando mediciones numéricas y análisis estadísticos, y un diseño no experimental, lo que significa que se emplea una situación en donde las variables independientes no se manipulan, observándose los fenómenos en su entorno propio, lo que implica analizar de manera detallada y exhaustiva las dinámicas, interacciones y particularidades que se presentan en el ambiente en el que dichos fenómenos ocurren, permitiendo comprenderlos desde una perspectiva integral y ajustada a la realidad en la que se desarrollan (Hernández et al., 2014). 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.

El análisis de varianza, conocido como ANOVA, se aplicó en la constatación de la importancia estadística del modelo de regresivo lineal utilizado en el estudio. Este método permite examinar si las diferencias en los promedios de los grupos analizados son lo suficientemente significativas para atribuirlos a la relación entre las variables y no al azar. En este sentido, ANOVA se empleó para validar el modelo que asocia la Auditoría de Gestión con la Gestión de Procesos Operativos, al contrastar la variabilidad explicada por el modelo con la variabilidad residual. Esto refuerza la robustez estadística de la relación entre las variables y respalda la solidez de los resultados obtenidos.

La población del estudio estuvo compuesta por 162 representantes provenientes 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. A través de un muestreo probabilístico, ideal 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 con roles de representación en los condominios seleccionados.

Para recopilar los datos, se utilizó de instrumento un cuestionario con preguntas de opción múltiple. La variable Auditoría en Gestión fue estructurada en dos dimensiones (Nivel de caracterización y Contribución de la Auditoría de Gestión), sumando un total de 17 ítems, mientras que la variable Gestión de Procesos Operativos se dividió en una sola dimensión con 9 ítems. La fiabilidad del instrumento fue respaldada mediante el uso del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual dió valores de 0.957 para la Auditoría de Gestión y 0.96 para la Gestión de Procesos Operativos, lo que demuestra una alta consistencia interna en ambos casos (ver tabla 1). En este estudio, la variable explicativa es la Auditoría de Gestión, mientras que la variable explicada es la Gestión de Procesos Operativos.

Tabla 1.

Alfa de Cronbach del cuestionario

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Auditoria de gestión	0.957	17
Gestión operativa	0.956	9

Nota. Elaborado con datos tomados de la prueba de estadística Alfa de Cronbach de la encuesta de la investigación de las variables Auditoria de Gestión y Gestión de procesos operativos (Autores, 2025).

La exploración de los datos fue dada en dos fases claramente diferenciadas: la primera descriptiva y otra inferencial. En la etapa descriptiva, las respuestas fueron presentadas a través de tablas de frecuencias y gráficos de barras, haciendo uso de herramientas como medidas de tendencia central, que incluyen promedios, medianas y modas, así como medidas de dispersión, tales como desviación estándar y rango intercuartílico, para brindar una visión detallada y precisa de la información recopilada.

En cuanto al análisis inferencial, se manejó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov con el fin de determinar si las respuestas al cuestionario seguían una distribución normal. Al observar que no cumplían con este supuesto estadístico, se

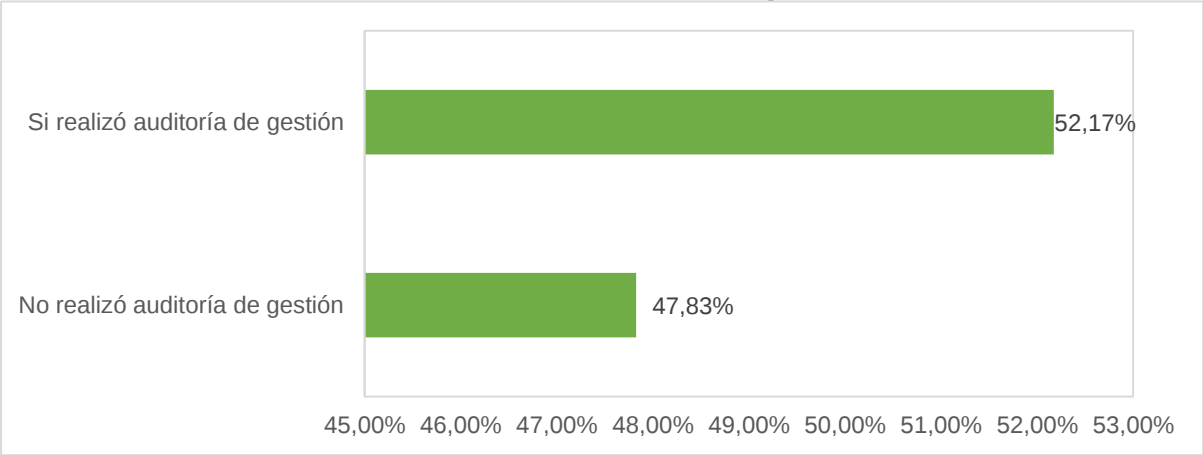
optó por el empleo de pruebas no paramétricas, las cuales son más adecuadas para este tipo de datos. Para investigar el impacto que tiene la auditoría de gestión en la optimización de los procesos operativos, se recurrió a la prueba de correlación de Spearman, complementada con un modelo de regresión simple. significancia predefinidalizados bajo un nivel de significancia predefinido del 0.05, asegurando así que los resultados fueran confiables y estadísticamente válidos.

3. Resultados

En la primera Figura se observan la distribución sobre la realización de auditorías de gestión aplicado en 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.

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



Nota: Autores (2025).

La Tabla 2 detalla cómo se distribuyen los condominios según los niveles (bajo, medio y alto) de las variables vinculadas a la auditoría de gestión y la gestión en procesos operativos, además de las dimensiones de caracterización y contribución de la auditoría de gestión. En este análisis, se identificó que el 34% de los condominios presenta un nivel bajo en auditoría de gestión, el 40% se ubica en un nivel medio, y el 30% alcanza un nivel alto. En lo referente a la gestión de procesos operativos, el 31.3% se sitúa en un nivel bajo, el 41.7% en un nivel medio y el 27.0% en un nivel alto.

En lo que respecta a las dimensiones de la auditoría de gestión, en la caracterización, el 31.7% de los condominios se encuentra en un nivel bajo, el 40.0% en un nivel medio y el 28.3% en un nivel alto. Por su parte, en la dimensión de contribución, el 30.0% se sitúa en un nivel bajo, el 40.0% en un nivel medio y el 30.0% en un nivel alto.

Los productos indican que gran parte de los condominios se ubican en niveles medio y alto, tanto en la auditoría de gestión como en los procesos operativos y sus dimensiones específicas. No obstante, se evidencia una proporción significativa (alrededor del 30%) de condominios que permanecen en un nivel bajo en todas las variables y dimensiones analizadas

Tabla 2.

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

Nota: Autores (2025).

La Tabla 3 presenta cómo se distribuyen los condominios en relación con 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. De los condominios que no llevaron a cabo una auditoría de gestión, el 61.8% se ubicó en un nivel bajo de gestión de procesos operativos, mientras que el 38.2% se encontró en 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 efectuaron una auditoría de gestión, solo el 3.3% reportó un nivel bajo de gestión de procesos operativos, el 45.0% se posicionó en un nivel medio y el 51.7% alcanzó un nivel alto.

Los datos muestran la 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.

Tabla 3.

Realización de la auditoría de gestión y gestión 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%

Nota: Autores (2025).

La Tabla 4 presenta los hallazgos del análisis regresivo y de 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. Asimismo, el ANOVA reporta un valor F de 248.604 con un p -valor de 0.000, lo que confirma que el modelo de regresión es estadísticamente válido.

El coeficiente de correlación de Pearson, con un valor de 0.829, evidencia una relación positiva significativa para la Auditoría de Gestión y la Gestión de Procesos Operativos. Esto implica que, a medida que se incrementa el nivel de Auditoría de Gestión, también mejora significativamente el nivel de Gestión de Procesos Operativos en los condominios de Lima Norte.

Tabla 4.

Incidencia de la auditoría de gestión en la gestión de procesos operativos de los condominios de Lima Norte

Parámetro	Valor
Modelo de regresión	$Y = 8,881 + 0,299x$
Coeficiente de determinación R^2	0,687
ANOVA (F)	248,604
P -valor	0,000
Coeficiente de correlación de Pearson	0,829

Nota: Autores (2025).

La Tabla 5 expone los hallazgos del análisis de regresión y correlación entre la dimensión Caracterización 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 sugiere que, por cada incremento unitario en la Caracterización, la Gestión de Procesos Operativos incrementa 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. Asimismo, el ANOVA arrojó de estadístico F a 186.049 de p -valor de 0.000, lo que confirma la significancia estadística del modelo de regresión.

El coeficiente de correlación de Pearson, de un valor de 0.789, refleja una relación positiva notable de 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 mejora el desempeño de la Gestión de Procesos Operativos en los condominios de Lima Norte.

Tabla 5.

Incidencia de la caracterización de la auditoría de gestión en la gestión de procesos operativos de los condominios de Lima Norte

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

Nota: Autores (2025).

La Tabla 6 presenta los hallazgos obtenidos a partir del análisis de regresión y correlación entre la dimensión Contribución de la Auditoría de Gestión y en 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 aumento en la Contribución de la Auditoría de Gestión, el impacto en la Gestión de Procesos Operativos incrementa en 0.770 unidades.

El coeficiente de determinación ($R^2 = 0.766$) sugiere que el 76.6% de la variabilidad en la Gestión de Procesos Operativos puede atribuirse a la dimensión Contribución de la Auditoría de Gestión. Además, el ANOVA mostró de valor F a 369.521 con un p-valor de 0.000, lo que confirma la significancia estadística del modelo de regresión.

El coeficiente de correlación de Pearson, con un valor de 0.875, demuestra una relación positiva muy sólida entre la dimensión Contribución de la Auditoría de Gestión y la Gestión de Procesos Operativos. Esto implica que, a medida que aumenta el nivel de Contribución de la Auditoría de Gestión, también se incrementa significativamente el desempeño de la Gestión de Procesos Operativos en los condominios de Lima Norte.

Tabla 6.

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

Nota: Autores (2025).

Los resultados obtenidos en las tablas muestran una correlación positiva de significancia estadística entre las dimensiones de la Auditoría de Gestión (Caracterización y Contribución) y la Gestión de Procesos Operativos en los

condominios de Lima Norte. El análisis de regresión lineal indica que ambas dimensiones tienen un impacto relevante en el perfeccionamiento de los procesos operativos.

En cuanto a la dimensión de Caracterización, el coeficiente de correlación de Pearson, con un valor de 0.789, demuestra una relación positiva considerable, mientras que el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.622$) señala que el 62.2% de la variabilidad en la Gestión de Procesos Operativos puede explicarse por esta dimensión. Por otro lado, la dimensión de Contribución presenta un coeficiente de correlación aún mayor (0.875), lo que refuerza una relación muy sólida, respaldada por un coeficiente de determinación ($R^2 = 0.766$) que señala que el 76.6% de la variabilidad en la Gestión de Procesos Operativos se explica por esta dimensión.

Estos resultados corroboran la hipótesis formulada en el estudio, la cual establece que la Auditoría de Gestión tiene un impacto significativo en los procesos operativos. Además, confirman que las acciones relacionadas con la Caracterización y la Contribución de la Auditoría de Gestión son factores clave para mejorar la eficiencia operativa en los condominios.

En resumen, los hallazgos no solo validan el modelo estadístico propuesto, sino que también aportan evidencia empírica sobre la importancia de implementar auditorías de gestión como una herramienta estratégica para optimizar la gestión operativa en el sector inmobiliario.

4. Discusión

Los resultados de este estudio respaldan investigaciones previas que subrayan la relevancia de la auditoría de gestión en la optimización de los procesos organizacionales (Duffy y Thomas, 1989; Dvoretzskaya 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 acerca de la conexión entre la auditoría de gestión y la administración de procesos operativos en el contexto del 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).

Los resultados 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.

Se identifica una relación positiva entre la implementación de auditorías de gestión y el nivel alcanzado en la gestión de procesos operativos. Los condominios que llevaron a cabo auditorías de gestión tienden a posicionarse en los niveles medio y alto de gestión de procesos, mientras que aquellos que no las realizaron se concentran mayoritariamente en el nivel bajo. Los análisis estadísticos confirman que existe una relación significativa entre ambas variables, indicando que un mayor nivel de auditoría de gestión está relacionado con una mejora sustancial en la gestión de procesos. De igual manera, las dimensiones de Caracterización y Contribución de la auditoría de gestión tienen una fuerte incidencia en el desempeño efectivo de los procesos operativos.

Estos resultados son coherentes con los principios de la teoría de la agencia (Adams, 1994; Morris, 1987), que resalta el papel de la auditoría como un mecanismo de control clave para supervisar y alinear las acciones con los objetivos organizacionales. Además, son coherentes con los principios de la teoría de la gestión en procesos (Beverungen et al., 2021), que subraya la importancia de optimizar los procesos operativos para generar valor (Polakovič et al., 2018; Sturm et al., 2019).

En síntesis, los resultados validan la hipótesis del estudio al demostrar que la auditoría de gestión tiene una influencia significativa en la mejora de los procesos operativos en los condominios de Lima Norte. Este trabajo contribuye a cerrar un vacío en la literatura al abordar la sinergia entre la auditoría de gestión y la gestión de procesos operativos en el ámbito del sector inmobiliario.

Sin embargo, la investigación presenta ciertas limitaciones. Al centrarse exclusivamente en Lima Norte, los resultados no son fácilmente generalizables a otras regiones o a diferentes tipos de propiedades inmobiliarias. Además, dado que el estudio emplea un diseño transversal, no es posible establecer relaciones causales definitivas entre las variables estudiadas. Estas restricciones ofrecen una oportunidad para futuras investigaciones que amplíen el alcance geográfico y utilicen enfoques longitudinales para analizar cómo evoluciona la relación entre la auditoría de gestión y la gestión de procesos operativos con el tiempo.

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

5. Conclusiones

La auditoría de gestión tiene un impacto significativo en la optimización de los procesos operativos en los condominios de Lima Norte, lo que respalda la hipótesis del estudio al evidenciar una relación positiva y estadísticamente relevante entre ambas variables. Los análisis de regresión y correlación muestran que al incrementarse el nivel de auditoría de gestión, también mejora el desempeño en la gestión de procesos operativos.

La dimensión de caracterización de la auditoría de gestión desempeña un rol crucial en la eficacia de la administración de procesos en los condominios de Lima Norte. Los hallazgos obtenidos mediante los análisis de regresión y correlación respaldan la existencia de una relación positiva entre esta dimensión y el desempeño de los procesos operativos, destacando la importancia de contar con una caracterización adecuada que identifique procesos críticos y oportunidades de mejora.

La contribución de la auditoría de gestión genera un efecto notable en el mejoramiento de los procesos operativos en los condominios de Lima Norte. Los resultados revelan una correlación positiva sólida entre esta dimensión y el nivel de gestión de procesos operativos, lo que sugiere que los hallazgos de auditoría pueden transformarse en acciones prácticas para optimizar procesos y maximizar los 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.

En términos generales, los condominios de Lima Norte exhiben un desempeño aceptable en cuanto a la auditoría de gestión y la gestión de procesos operativos, con una mayoría posicionada en los niveles medio y alto. Sin embargo, la existencia de una proporción significativa de condominios en el nivel bajo para las variables analizadas indica que aún hay espacio para mejorar.

Los resultados de esta investigación contribuyen a cerrar el vacío existente en la literatura sobre la relación entre la auditoría de gestión y la gestión de procesos operativos en el contexto específico del sector inmobiliario y los condominios limeños, proporcionando evidencia empírica que respalda la aplicación de los principios teóricos de la agencia y de la gestión por procesos en este ámbito.

Se recomienda a los administradores y propietarios de condominios en Lima Norte implementar auditorías de gestión regularmente, como mínimo una vez al año, para identificar oportunidades de mejora en sus procesos operativos y optimizar su desempeño. Es fundamental que los condominios refuercen la caracterización de sus auditorías de gestión, priorizando el análisis de procesos críticos y la identificación de problemas como cuellos de botella, duplicidad de funciones y controles ineficientes. Para maximizar el impacto de las auditorías de gestión en el perfeccionamiento de los

procesos operativos, se sugiere implementar un sistema integral que permita monitorear y supervisar las acciones correctivas y preventivas derivadas de los resultados de la auditoría, asegurando que dichas medidas se ejecuten de manera oportuna y efectiva, y que se realice un seguimiento continuo de su efecto en el rendimiento de los procesos.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Referencias Bibliográficas

- Abd, W. H., Kareem, A. D., y Kadhim, H. A. (2019). Audit Program Proposal for Local Accounts Auditors: Applied Research on a Group of International Auditing Standards. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.19516.18564>
- Abdulabass, A. A., Hassan, M. A., y El-Toby, B. H. M. (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://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1292>
- Adams, M. B. (1994). Agency Theory and the Internal Audit. *Managerial Auditing Journal*, 9(8), 8–12. <https://doi.org/10.1108/02686909410071133>
- Beverungen, D., Buijs, J. C. A. M., Becker, J., Di Ciccio, C., van der Aalst, W. M. P., 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. M., ... Wolf, V. (2021). Seven Paradoxes of Business Process Management in a Hyper-Connected World. *Business y Information Systems Engineering*, 63(2), 145–156. <https://doi.org/10.1007/s12599-020-00646-z>
- Camargo Cavaleiro, 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://doi.org/10.1007/s10901-022-09949-x>
- Duffy, P., y Thomas, R. (1989). Project performance auditing. *International Journal of Project Management*, 7(2), 101–104. [https://doi.org/10.1016/0263-7863\(89\)90022-7](https://doi.org/10.1016/0263-7863(89)90022-7)
- Dvoretzskaya, V. V., y Melnik, M. V. (2022). Audit of organizational processes as a factor of sustainable development of organizations. *Ekonomika I Upravlenie*:

- Problemy, Resheniya, 5/3(125), 73–81.
<https://doi.org/10.36871/ek.up.p.r.2022.05.03.010>
- Gębczyńska, A. (2016). Strategy implementation efficiency on the process level. *Business Process Management Journal*, 22(6), 1079–1098.
<https://doi.org/10.1108/BPMJ-01-2016-0004>
- Gonzalez, S., Almeida, J., Viejó, J., & Domínguez, K. (2024). Gestión de Riesgos en Inventarios: Un Nuevo Enfoque en la Auditoría Interna. *Journal of Economic and Social Science Research*, 4(4), 153-167.
<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v4/n4/139>
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista Lucio, M. del P. (2014). Metodología de la investigación. Mc-Graw-Hill.
- Herrera, M. (2021). Estrategias de Gestión Administrativa para el Desarrollo Sostenible de Emprendimientos en La Concordia. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(4), 56-69.
<https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n4/42>
- ISO. (2018). ISO 19011:2018 - Guidelines for auditing management systems. ISO.
<https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:19011:ed-3:v1:en>
- Kerpedzhiev, G. D., König, U. M., 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://doi.org/10.1007/s12599-020-00637-0>
- Khosravi, A. (2016). Business process rearrangement and renaming. *Business Process Management Journal*, 22(1), 116–139. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-02-2015-0012>
- Kir, H., y Erdogan, N. (2021). A knowledge-intensive adaptive business process management framework. *Information Systems*, 95, 101639.
<https://doi.org/10.1016/j.is.2020.101639>
- Kreuzer, T., Röglinger, M., y Rupprecht, L. (2020). Customer-centric prioritization of process improvement projects. *Decision Support Systems*, 133, 113286.
<https://doi.org/10.1016/j.dss.2020.113286>
- Morris, R. D. (1987). Signalling, Agency Theory and Accounting Policy Choice. *Accounting and Business Research*, 18(69), 47–56.
<https://doi.org/10.1080/00014788.1987.9729347>
- 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://doi.org/10.31648/aspal.8303>

- Polakovič, P., Šilerová, E., Hennyeyová, K., y Slováková, 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://doi.org/10.7160/aol.2018.100310>
- Prajogo, D., Toy, J., Bhattacharya, A., Oke, A., y Cheng, T. C. E. (2018). The relationships between information management, process management and operational performance: Internal and external contexts. *International Journal of Production Economics*, 199, 95–103. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2018.02.019>
- 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://doi.org/10.1108/F-11-2019-0123>
- Schelvis, R. M. C., Wiezer, N. M., Blatter, B. M., van Genabeek, J. A. G. M., Oude Hengel, K. M., Bohlmeijer, E. T., y van der Beek, A. J. (2016). Evaluating the implementation process of a participatory organizational level occupational health intervention in schools. *BMC Public Health*, 16(1), 1212. <https://doi.org/10.1186/s12889-016-3869-0>
- 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://doi.org/10.1016/j.future.2019.05.006>
- 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://doi.org/10.1177/0095399716658500>
- Visser, J. K., y Mollentze, J. J. (2006). An Auditing Process to Improve Asset Management Performance. In *Engineering Asset Management* (pp. 64–71). Springer London. https://doi.org/10.1007/978-1-84628-814-2_5
- Zahar Djordjevic, 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://doi.org/10.3390/su14031697>
- Zambrano, R., Álvarez, D. E., y Yoza, N. R. (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://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n3.2021.568>